

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра експертизи товарів та послуг

*Допущено до захисту*

В. о. зав. кафедри експертизи товарів та послуг

Доц. Т. А. Кунділовська \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 р.

**ДИПЛОМНА РОБОТА**

**на здобуття ступеня магістра**

**зі спеціальності 8.03051003 Експертиза товарів та послуг за програмою**  
**«Експертиза товарів та послуг: організація експертизи якості товарів**  
**та захисту прав споживачів»**

з теми:

**ДОСЛІДЖЕННЯ СПОЖИВЧИХ ВЛАСТИВОСТЕЙ ТА**  
**ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ ЖІНОЧОГО ШКІРЯНОГО ВЗУТТЯ**

Виконала: студентка 2 курсу магістратури,  
групи 9, спеціальності

8.03051003 «Експертиза товарів та послуг»

(шифр і назва спеціальності)

Колоскова Я. О.

(прізвище та ініціали)

Керівник канд. тех. наук, доцент

Захарчук В. Г.

(прізвище та ініціали)

Рецензент гол. технолог «ВОЗКО».

Казмірчук О.С.

(прізвище та ініціали)

Одеса 2016 року

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РИНКУ ТА МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ЕКСПЕРТИЗИ ШКІРЯНОГО ВЗУТТЯ</b> .....	6
1.1. Оцінка стану виробництва та перспективи розвитку вітчизняного ринку шкіряного взуття.....	6
1.1.1. Оцінка стану виробництва (за матеріалами ТОВ «Возко»).....	6
1.1.2. Перспективи розвитку вітчизняного ринку шкіряного взуття.....	12
1.2. Аналіз показників споживчих властивостей для експертизи жіночого шкіряного взуття.....	20
1.3. Кваліметричний підхід як основна складова товарознавчої експертизи взуття .....	26
1.4. Аналіз нормативної документації на взуттєві товари.....	32
Висновки до розділу 1.....	40
<b>РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРТНА ОЦІНКА ЖІНОЧОГО ШКІРЯНОГО ВЗУТТЯ</b> .....	41
2.1. Об'єкти та методи досліджень.....	41
2.2. Товарознавча характеристика асортименту жіночого шкіряного взуття ...	54
2.3. Виявлення споживчих переваг та соціологічна експертиза споживчих властивостей шкіряного взуття .....	58
2.4. Експертна оцінка споживчих властивостей жіночого шкіряного взуття ....	66
Висновки до розділу 2.....	75
<b>РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ ПРОВЕДЕННЯ ЕКСПЕРТИЗИ ЖІНОЧОГО ШКІРЯНОГО ВЗУТТЯ</b> .....	76
3.1. Аналіз передумов вдосконалення методики проведення експертизи імпортного та вітчизняного взуття .....	76
3.2. Вдосконалення методики проведення експертизи імпортного та вітчизняного взуття.....	78
Висновки до розділу 3.....	110
<b>ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ</b> .....	111
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	114

## ВСТУП

Якість продукції, новизна, відсутність дефектів при виконанні, надійність в експлуатації є найважливішими компонентами завоювання й утримання позицій на ринку. Якість взуття має вирішальне значення на конкретному ринку взуття. Постійне насичення ринку взуттям вітчизняного і іноземного виробництва впливає на вимоги, що ставляться споживачами до якості і асортименту.

Вимоги до асортименту і якості з боку споживачів підвищується як із збільшенням кількості взуття, що перебуває в особистому користуванні, так і з прискоренням морального зносу взуття порівняно з його фізичним зносом.

Забезпечення населення товарами особистого вжитку, в т.ч. і взуттям, що відповідають його вимогам – одне з найважливіших завдань, які сьогодні стоять перед промисловістю і торговими організаціями. Значну роль у вирішенні цього завдання може і повинна відіграти товарознавча експертиза товарів народного споживання, оскільки відомо, що дійсна якість продукції виявляється лише у споживанні, отже і оцінити її повною мірою може лише товарознавець-експерт, який користується арсеналом товарознавчих досліджень.

Оцінювання якості взуття проводиться за широкою номенклатурою показників, більшість з яких в умовах торгівлі безпосередньо визначити неможливо. Її можна лише прогнозувати, знаючи властивості застосованих матеріалів і методи їх сполучення.

Успіх комерційної діяльності з взуттям залежить від урахування чинників, які впливають на формування вимог споживачів, і насамперед, вимог, пов'язаних із забезпеченням нормального функціонування стопи.

Перелік вимог, які ставляться до взуття є широким і багатозначним. В першу чергу, взуття повинно надійно захищати ногу від зовнішніх впливів, регулюючи волого-, тепло- і газообмінність стопи в оточуючому середовищі, бути зручним в експлуатації, не надавати шкідливого впливу на організм людини. Взуття повинно володіти високою зносостійкістю, а також добре вписуватись в загальний ансамбль одягу, тобто бути вишуканим. У взутті, також не може бути певних

вимог до взуття різного призначення.

Все це обумовлює необхідність у методах проведення товарознавчої експертизи для вирішення завдань підвищення якості і удосконалення асортименту взуттєвих товарів вітчизняних виробників. Саме тому тема дипломної роботи є на даний час досить **актуальною**.

**Метою** даної дипломної роботи є аналіз споживчих властивостей та особливості експертизи жіночого шкіряного взуття вітчизняних виробників.

Реалізація поставленої мети здійснювалась шляхом вирішення наступних **завдань**:

- проаналізувати особливості формування сучасного асортименту взуття на ринку України;
- провести аналіз споживчих властивостей взуття для експертизи якості;
- визначити методологічні підходи до експертизи якості шкіряного взуття;
- надати характеристику об'єкту та застосувати основні методи досліджень;
- виявити споживчі переваги, провести соціологічну експертизу споживчих властивостей шкіряного взуття;
- провести експертну оцінку споживчих властивостей жіночого шкіряного взуття та запропонувати алгоритм її проведення;
- дослідити особливості товарознавчої експертизи якості жіночого шкіряного взуття вітчизняних виробників;
- оновити та вдосконалити методику проведення експертизи імпортного та вітчизняного взуття.

**Об'єкт дослідження** – жіноче шкіряне взуття вітчизняних виробників.

**Предмет дослідження** – споживчі властивості та якість шкіряного взуття.

**Наукова новизна** дипломної роботи полягає у вирішенні товарознавчих завдань, пов'язаних із організацією експертизи, дослідженням споживчих властивостей та асортименту жіночого шкіряного взуття вітчизняних виробників, розробкою алгоритму експертної оцінки споживчих властивостей шкіряного

взуття, а також з оновленням та вдосконаленням методики експертизи імпортного та вітчизняного взуття.

**Практична цінність** дипломної роботи полягає у виявленні закономірностей формування асортименту шкіряного взуття вітчизняних виробників; визначенні переваг покупців щодо споживчих властивостей шкіряного взуття; вдосконалена методика може бути використана при проведенні товарознавчої експертизи взуття, як нового так і такого, що було в експлуатації.

Теоретичною та методологічною основою дослідження є наукові концепції та теоретичні розробки вітчизняних та зарубіжних вчених в області товарознавства та експертизи взуття. В процесі дослідження використані традиційні способи та засоби економічного аналізу (табличного, порівняння, групування, графічний), стандартні методи визначення показників якості шкіряного взуття.

**Структура роботи:** Магістерську роботу викладено на 117 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаних літературних джерел, а також 14 рисунків та 18 таблиць.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

В результаті виконаної магістерської роботи можна зробити наступні висновки:

1. За результатами дослідження ринку встановлено, що обсяги виробництва взуття в Україні знижуються. За підсумками 2015 року, падіння обсягів у легкій промисловості падіння становило 2,7% відносно рівня попереднього року. Така тенденція повною мірою стосується й ринку взуття. У 2014 році в Україні було виготовлено 29,3 млн. пар взуття. За перший квартал 2015 року в країні було виготовлено 5,463 млн. пар взуття, що складає лише 70,6 % від обсягів першого кварталу попереднього року.

Встановлено, що обсяги імпорту як готового взуття, так і його складових частин знизилась на 52,3 % у порівнянні з 2013 роком. Головна причина такого зниження – загальна несприятлива економічна ситуація в країні й різке падіння купівельної спроможності населення. В Україні середній показник споживання взуття на душу населення складає 3 пари, в Європі 7 – 9 пар.

2. Показано, що особливістю ринку взуття є відповідність асортиментної структури пропозиції та попиту різних вікових груп споживачів. Визначено, що основними покупцями взуття (40%) є особи віком від 17 до 30 років. Купівля у групі 30-45 років складає дещо більше ніж 25%, а на людей старшого віку припадає менше ніж 15%.

Запропоновано усе взуття на ринку, за рівнем якості умовно поділити на чотири групи: взуття вищої якості, конкурентоспроможне взуття, взуття зі знизеним рівнем якості, неконкурентоспроможне взуття. Взуття вищої якості перевершує за більшістю показників товари-конкуренти. Конкурентоспроможне взуття найчастіше перебуває на середньому рівні якості для цього ринку. Взуття із низьким рівнем якості має нижчі споживчі властивості, ніж товари перших двох груп. Неконкурентоспроможне взуття, як правило, або взагалі не знаходить збуту.

Доведено, що для ефективної комерційної діяльності на ринку взуття виникає потреба у його сегментації. Основними критеріями (ознаками) сегментації є географічні, демографічні, соціально-економічні, психографічні.

Встановлено, що одним з найважливіших чинників, що впливають на формування ринку шкіряного взуття, є динаміка рівня цін. При цьому слід зазначити, що останнім часом спостерігається активізація попиту на вітчизняне взуття.

3. Споживчі властивості шкіряного взуття запропоновано об'єднати в три основні групи: ергономічні; властивості, що забезпечують надійність взуття при ношенні; естетичні.

Для класифікації асортименту взуття запропоновано використовувати декілька ідентифікаційних розподілів – за видом взуття згідно ДСТУ 2157-93, за призначенням, за розмірним та повнотним асортиментом взуття, за матеріалом верху та матеріалом, застосованим для підошви, за методом кріплення підошви та інші.

4. Всі методи, за способом отримання інформації щодо показників якості взуття, запропоновано поділити на дві групи:

- методи з використанням об'єктивних способів вимірювання (вимірювальний, реєстраційний, розрахунковий),

- методи з використанням евристичних способів оцінки (органолептичний, експертний, соціологічний).

5. За результатами анкетування встановлено, що за видом взуття – найчастіше продаються жіночі туфлі; асортимент жіночих класичних туфель не повністю влаштовує покупців; найбільшим попитом користується взуття з натуральної шкіри; покупці віддають перевагу темним тонам: чорному, коричневому та натуральному кольору.

6. За результатами соціологічної експертизи споживчих властивостей товару (на основі експертного методу) встановлено, що важливими якостями взуття є зовнішній вигляд, гігієнічні властивості та модель, далі матеріал виробу, зручність та довговічність. На останнє місце споживачі поставили ціну товару, захисні якості, колір і метод кріплення.

7. За результатами експертної оцінки визначено рівень якості методом рангової кореляції. Встановлено, що найбільш вагомими за рішенням експертів є показники гігієнічних властивостей, а також зручність взуття, далі – матеріал виробу, метод кріплення, потім захисні якості, зовнішній вигляд, довговічність, фасон, модель. Показники кольору та ціни отримали останні позиції.

З розрахунку експертами сумарного зваженого ранжування 5 пар жіночого взуття (комплексного показника якості), що  $\min Y_2 = 6,43$ , найбільш переважаючою є взуття фірми KASANDRA, м. Львів, ROMANI, м. Вознесенськ – на другому місці –  $Y_1 = 7,29$ , на третьому - MIDA, м. Запоріжжя, на четвертому - VIKO, м. Дніпропетровськ, на п'ятому - VALKO, м. Одеса.

8. При проведенні аналізу чинних нормативних документів, встановлено, що переглянуто (введено) та надано чинності основним нормативним документам у взуттєвій галузі, однак оновлення потребує методика проведення експертизи взуття.

Оновлена та вдосконалена Методика проведення товарознавчої експертизи імпортного та вітчизняного взуття, яка враховує нововведенні нормативні документи у взуттєвій галузі. Вдосконалена методика може бути використана при проведенні товарознавчої експертизи взуття, як нового так і такого, що було в експлуатації.

9. Запропоновано алгоритм проведення експертного дослідження взуття, яке було в експлуатації, розроблено на основі нормативно-технічної документації, спеціальної літератури, а також узагальнення експертного досвіду. Зазначення в експертному висновку належності виявлених дефектів взуття до недоліків або до істотних недоліків має практичне значення при винесенні рішень судами, а також для вирішення спірних питань між покупцями та продавцями роздрібною торгівлі.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про захист прав споживачів». Редакція від 01.01.2016, підстава 1314-18. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
2. Закон України «Про судову експертизу» N 1992-IV, Документ 4038-12, поточна редакція — Редакція від 01.01.2016, підстава 911-19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/4038-12>.
3. Кодекс України про Адміністративні Правопорушення. Документ 80731-10, поточна редакція — Редакція від 01.01.2016, підстава 1314-18, 834-19, 867-19. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/80731-10>.
4. Постанова КМУ №1177 «Про затвердження положення про порядок накладання та стягнення штрафів за порушення законодавства про захист прав споживачів». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/>
5. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення: Постанов Кабінету Міністрів України від 15 червня 2006р. № 833. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/>
6. Обувь. Определение сортности: ГОСТ 28371-89. - [Чинний від 1989-01-01.]. – М.: ИПК Издательство стандартов, 1990. – 4с.
7. Вzutтя. Номенклатура показників якості: ДСТУ 3485-96 - [Чинний від 1996-01-01.]. - К.: Держстандарт, 1996. – 26с.
8. Вzutтя. Дефекти. Терміни та визначення. ДСТУ 2157-93.- [Чинний від 1993-01-01.]. - К.: Держстандарт, 1993. – 41с.
9. Тканини бавовняні і змішані вzutтєві. Технічні умови. ДСТУ ГОСТ 19196 : 2006. - [Чинний від 2006 -01-01.]. - К.: Держспоживстандарт, 2007. – 10с.
10. Вzutтя повсякденне. Загальні технічні умови. ДСТУ ГОСТ 26167 : 2009. - [Чинний від 2009-01-01.]. - К.: Держспоживстандарт, 2009. – 19с.

11. Кожа для верха обуви. ГОСТ 939-94. - [Чинний від 1994-01-01.]. – М.: ИПК Издательство стандартов, 1994. – 18с.
12. Кожи для полкладки обуви. ГОСТ 940-81. - [Чинний від 1981-01-01.]. – М.: ИПК Издательство стандартов, 1981. – 10с.
13. Обувь. Нормы прочности. ГОСТ 21463-87. - [Чинний від 1987-01-01.]. – М.: ИПК Издательство стандартов, 1987. – 11с.
14. Взуття. Метод визначення маси. ДСТУ ГОСТ 28735:2009. - [Чинний від 2009-01-01.]. - К.: Держспоживстандарт, 2009. - 8 с.
15. Взуття. Норми гнучкості. ДСТУ 2061-92. - [Чинний від 1992-01-01.]. - К.: Держстандарт, 1993. – 17с.
16. Взуття. Метод визначення загальної та залишкової деформації підноскок та задника. ДСТУ ГОСТ 9135:2009. - [Чинний від 2009-01-01.]. - К.: Держспоживстандарт, 2009. - 12 с.
17. Взуття. Маркування, пакування, транспортування та зберігання. ДСТУ 4142-2002. - [Чинний від 2002-01-01.]. - К.: Держстандарт, 2002. - 34 с.
18. Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення. ДСТУ 2925-94. - [Чинний від 1994-01-01.]. - К.: Держстандарт, 1994. - 27 с.
19. Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення. ДСТУ 3021-95. - [Чинний від 1995-01-01.]. - К.: Держстандарт, 1995. - 29 с.
20. Товарознавство. Терміни та визначення, ДСТУ 3993-2007. - [Чинний від 2007-01-01.]. - К.: Держспоживстандарт України, 2008. - 17 с.
21. Системи управління якістю. Основні положення та словник. ДСТУ ISO 9000-2008. - [Чинний від 2008-01-01.]. - К.: Держспоживстандарт, 2008. - 26 с.
22. Взуття модельне. Загальні технічні вимоги. ДСТУ ГОСТ 19116:2007. - [Чинний від 2007-01-01.]. - К.: Держспоживстандарт, 2008. - 16 с.
23. Взуття дитяче. Загальні технічні умови. ДСТУ ГОСТ 26165:2009. - [Чинний від 2009-01-01.]. - К.: Держспоживстандарт, 2009. - 18 с.
24. Непродовольчі товари. Споживче маркування товарів легкої промисловості. Загальні правила. ДСТУ 4519:2006. - [Чинний від 2006-01-

- 01.]. - К.: Держспоживстандарт, 2006. - 26 с.
- 25.Архіпов В.В. «Судово-товарознавча експертиза товарів народного споживання та послуг». Теорія та практика: Навчально-практичний посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2008 г.
26. Байдакова Л.І. Товарознавство. Непродовольчі товари: взуттєві і хутряні вироби: Підручник. – К.: Вища шк., 2007. – 183 с.
- 27.Бородиня О. - Актуальні проблеми розвитку легкої промисловості України //:Легка промисловість – 2010. - №1. – С.16-19.
- 28.Власова А.В. Основи товарознавства непродовольчих товарів. Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 208 с.
- 29.Войнаш Л.Г., Байдакова Л.І., Діаніч О.Г., Козьмич Д.І., Медведєв В.П. Товарознавство непродовольчих товарів: Підручник. Частина 2 / За заг. ред. Л.Г. Войнаш – К.: НМЦ «Укоопосвіта», 2004. – 532 с.
30. Дружинин И. К. Математико - статистические методы анализа экспериментальных данных в товароведении. М., 1999.
- 31.Завадський Є. П., Круглова Н. К. Виробництво взуття у світі // Україна молода. - 2004. - № 12.-С.17
- 32.Коліушко Л. Л., Шаповал М. І. Удосконалення номенклатури показників якості взуття за допомогою експертного методу// Легка промисловість. - 2009. - №2. - С63 - 64.
- 33.Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Д., Вонг В. Основы маркетинга. - М.: СПб; К.: Издательский дом «Вильямс», 2007. - с. 234-280.
- 34.Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг. - М.: Юрайт - М, 2008. - с. 13-157.
- 35.Мовчан В. Офіційна статистика // Зеркало рекламы №4, 2010. - с. 48.
- 36.Медведєв Ю. Показники роботи легкої промисловості України (за січень — вересень 2011 р.) / Ю. Медведєв //Легка промисловість. — 2011. — №3. — С. 3—4.
- 37.Павлова Н. Маркетинговый подход к оценке конкурентоспособности товара // Маркетинг в России и за рубежом №1, 2010. - с. 82-89.

38. Пигунова О. Ассортиментная концепция предприятия торговли // Маркетинг №1, 2010. - с. 68-74.
39. Портер М. Международная конкуренция. - М.: Международные отношения, 1993. - с. 23-97.
40. Працюємо разом: Мінпромполітики України та підприємства легкої промисловості // Легка промисловість. — 2011. — №1. — С. 8-10.
41. Проблемы шкіряно-взуттєвого ринку України // Галузевий інформаційно-аналітичний бюлетень для професіоналів. - К.: Укршкірвзуттяпром.-2011.- вип. 2 — С. 5-7.
42. Сидоренко О.В. Товарознавчі складові ринкознавства. Навч. Посіб. - К.: КНТЕУ, 2008 - с. 25-31.
43. Справочник товароведов / Непродовольственные товары / Т. 1. 3-е изд. - М.: Экономика, 1998. - 467 с.
37. Справочник обувщика. Технология. - М.: Легпромбытиздат, 1999. - 654 с.
44. Соломин В.П. Розничная торговля обувью в Украине // Бизнес. - 2011.- №54.- С. 68-70.
45. Товароведение и организация торговли непродовольственными товарами / Под ред. А.Н. Неверова, Т.И. Чалых. – 2-е изд., стер. – М.: 2002. – 464 с.
46. Товароведение и экспертиза промышленных товаров Т50: Учебник / Под ред. А.Н. Неверова. – М.: МЦФЭР, 2009.- 848 с.
47. Товароведение и экспертиза пушно-меховых и кожевенно-обувных товаров / Серия „Учебники, учебные пособия. – Ростов н/Д: Феникс, 2002. – 288 с.
48. Тихоненко К. І. Огляд світового ринку взуття // Легка промисловість. - 2011. - №3.- С 15 -17.
49. Ходыкин А.П., Ляшко А.А., Волошко Н.И. Товароведение непродовольственных товаров: Учебник. – 2-е изд., испр. – М.: Издательско-торговая корпорация „Дашков и К°”, 2007. – 544 с.
50. Шепелев А.Ф., Печенежская И.А. Товароведение и экспертиза непродовольственных товаров: Учебное пособие. – Москва: ИКЦ „МарТ”; Ростов н/Д, 2003. – 672 с.

- 51.Електронний ресурс - Типове положення про службу охорони праці [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/>
- 52.Електронний ресурс - Правила пожежній безпеки в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/>
- 53.Державний комітет статистики в Одеській області 2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.od.ukrstat.gov.ua/index.htm>
- 54.Державний комітет статистики. – 2014р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
55. Реєстр методик проведення судових експертиз Міністерства Юстиції України (рік створення методики – 1983 рік). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://rmpse.minjust.gov.ua/page/16>
- 56.Чечеткина Н.М. Товарная экспертиза: Серия «Учебники и учебные пособия» / Н.М. Чечеткина, Т.И. Путилина, В.В. Горбунова. – Ростов н/Д: «Феникс». – 2000. – 512 с.
- 57.Шепелев А.Ф., Товароведение и экспертиза непродовольственных товаров. / А.Ф. Шепелев, И.А. Печенежская, Т.Е. Ивахненко. – Ростов-на-Дону: Фенікс. – 2006. – 224 с.
- 58.Шубіна О.О. Інфраструктура товарного ринку: непродовольчі товари: підручник.-К.: Знання, 2009, - 381 с.