

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

Факультет міжнародної економіки
Кафедра експертизи товарів та послуг

Допущено до захисту
В. о. завідувача кафедри ЕТП

(підпис)
доц., к. т. н. Т.А. Кунділовська
«___» _____ 2017 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
за освітньою програмою «Експертиза товарів та послуг»
на тему: «Аналіз асортименту, споживчих властивостей та експертиза
якості фаянсового посуду»

Виконавець:

студентка 69 групи
факультету міжнародної економіки
Кіндрицька Катерина Ігорівна _____
/підпис/

Науковий керівник:

к. т. н., доцент кафедри ЕТП
Захарчук Валентина Григоріївна _____
/підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ РИНКУ ТА МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ЕКСПЕРТИЗИ ФАЯНСОВОГО ПОСУДУ	7
1.1. Перспективи формування асортименту фаянсового посуду на ринку України.....	7
1.2. Аналіз чинників, які формують споживчі властивості та якість фаянсових виробів.....	14
1.3. Встановлення показників споживчих властивостей для проведення основного етапу експертизи фаянсового посуду	24
1.4. Вимоги нормативних документів до якості та характеристика основних дефектів фаянсового посуду.....	28
Висновки до розділу 1	34
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ АСОРТИМЕНТУ, ВИЯВЛЕННЯ СПОЖИВЧИХ ПЕРЕВАГ ЩОДО ВЛАСТИВОСТЕЙ ТА ЯКОСТІ ФАЯНСОВОГО ПОСУДУ	35
2.1. Об'єкти та методи досліджень.....	35
2.2. Класифікація та характеристика асортименту фаянсового посуду.....	41
2.3. Аналіз структури асортименту фаянсового посуду з використанням АВС-аналізу	45
2.4. Виявлення споживчих переваг щодо властивостей та якості фаянсового посуду.....	53
Висновки до розділу 2	58
РОЗДІЛ 3. ЕКСПЕРТИЗА ФАЯНСОВОГО ПОСУДУ	59
3.1. Експертиза фаянсового посуду із застосуванням експертного методу.....	59
3.2. Товарознавча експертиза якості фаянсового посуду	66
3.3. Особливості проведення експертизи фаянсового посуду та оформлення результатів	73
Висновки до розділу 3	77

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	79
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	82

ВСТУП

Фаянсові вироби відносяться до виробів довготривалого використання, термін використання яких визначається здатністю зберігати головні показники фізико-технічних властивостей в процесі експлуатації. Збільшення часу експлуатації виробів з фаянсу рівноцінно додатковому збільшенню її випуску без яких не будь збитків.

Темпи підвищення ефективності керамічної промисловості залежать від досягнутого рівня якості продукції і від того, які будуть створені умови для досягнення певної мети.

Одним із актуальних питань є вивчення попиту, вивчення та прогнозування потреб населення. Дуже важливо встановити відношення асортименту продукції, що виробляється, зі сформованими потребами населення. Це дозволить створити необхідний асортиментний мінімум. Формування асортименту за цією схемою дозволить створити дизайн, моделювання та проектування нових форм та оформлення фаянсового посуду.

Попри це продукція вітчизняного виробництва має ряд переваг: має порівняно нижчу собівартість сировини та виробництва, екологічну нешкідливість через використання переважно екологічно-чистої сировини, гігієнічність виробів тощо.

Відомо, що попит на вироби з високоякісного фаянсу постійно зростає, формується під впливом багатьох чинників. Покращення якості та асортименту виробів з фаянсу пов'язано з необхідністю підвищення техніко - організаційного рівня виробництва, досконалого налагодження системи контролю якості, постійного оновлення та розробки нових сучасних виробів.

Активність споживачів щодо захисту власних прав підвищили значення та необхідність проведення незалежних експертиз з багатьох питань щодо якості фаянсового посуду. Товарознавча експертиза стає доволі актуальною. Тому експертна практика сьогодні потребує наукової систематизації накопиченого матеріалу, урахування нової нормативної бази та економічних умов.

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

Метою даної дипломної роботи є товарознавчий аналіз асортименту, якості, споживчих властивостей та особливостей проведення експертизи фаянсового посуду.

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

- визначення основ формування сучасного асортименту фаянсового посуду в умовах ринкової економіки;
- аналіз чинників, що впливають на формування споживчих властивостей, якості та безпечності фаянсового посуду;
- визначення показників споживчих властивостей фаянсового посуду для проведення експертизи якості;
- надання характеристики об'єкту та застосування основних методів при проведенні основного етапу експертизи якості;
- дослідження особливостей експертизи якості фаянсового посуду;
- проведення експертизи із застосуванням експертного методу;
- аналіз структури асортименту фаянсового посуду з використанням АВС-аналізу;
- виявлення споживчих переваг щодо асортименту та споживчих властивостей фаянсового посуду.

Об'єктом дослідження є фаянсовий посуд, що реалізується в Південному регіоні, зокрема у м. Одеса.

Предметом дослідження є якість, споживчі властивості та асортимент фаянсового посуду.

Теоретичною та методологічною основою дослідження є наукові концепції та теоретичні розробки вітчизняних та зарубіжних вчених в області

товарознавства, експертизи, тощо. В процесі дослідження використані традиційні способи та засоби економічного аналізу (табличного, порівняння, групування, графічний), стандартні методи визначення показників якості фаянсових виробів, обробка матеріалів з використанням персональних ЕОМ.

Особливість даної роботи полягає в тому, що зроблені теоретичні і практичні розробки проблеми у тому аспекті, як вони поставлені сучасним розвитком нашої економіки та станом чинної нормативної документації.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

В результаті виконаної магістерської роботи можна зробити наступні висновки.

1. За результатами дослідження ринку встановлено, що за обсягом випуску керамічних виробів серед країн СНД на Україну припадає 13%. В Україні основу фарфоро-фаянсової промисловості складають такі заводи, як Кам'янобродський, Коростенський, Баранівський, Тернопільський, Довбишський, Полтавський і Городницький та інші підприємства. Встановлено, що обсяг імпорту фаянсових виробів за 2016 р. склав 36,25% від обсягу їх виробництва. Споживчий ринок фаянсових виробів в Україні формується фаянсовою продукцією як вітчизняного, так і закордонного виробництва: Німеччини, Англії, Чехії, Австрії, Китаю та ін.

Виявлено, що попит на керамічні вироби на внутрішньому ринку набагато перевищує пропозиції наших виробників. Разом з тим, потужна сировинна база України та високий рівень національних традицій виготовлення керамічної продукції створюють необхідні умови для ефективного розвитку цієї галузі.

2. Визначено, що найбільшу частку в товарообігу художньо-декоративних виробів займає скульптура (47%), на другому місці - сувенірні вироби (22%). Подарункові набори займають третє місце і складають 18%, а частка ваз декоративних і для квітів становить 13%.

3. Визначено, що чинники від яких залежить якість фаянсових виробів – це сировина, матеріали, технологічний процес, види декорування, пакування, маркування, умови зберігання.

4. Встановлено, що споживчі властивості фаянсового посуду визначаються функціональними, ергономічними, естетичними показниками, властивостями кераміки і якістю виготовлення виробів. Фізико-хімічні властивості кераміки також є показниками споживчих властивостей фаянсового посуду: щільність, механічна міцність, твердість, блиск поливи, пористість, термічна та хімічна стійкість, швидкість поширення звукових хвиль.

5. Об'єктом дослідження було обрано фаянсовий посуд, що реалізується в Південному регіоні, зокрема, в м. Одесі. Для проведення експертизи фаянсових виробів було виділено сім зразків виробів:

- 1) Чашка для кави 177 мл 923-004, Австрійський фаянс HELFER;
- 2) Блюдо для риби овальне Троянди 30 см 724-054, Чеський фаянс Thun;
- 3) Блюдо просте, 30см, Довбишський фаянс, Україна;
- 4) Кружка 330 мл, Пурпурові квіти 24-198-008, LUCIE Чехія;
- 5) Набір чашка / блюдце 190 мл (деколь-без золото) XWB190HP-6-16, Добрушський фаянс, Білорусія;
- 6) Набір дитячий 3 предмета, Чеський фаянс Thun;
- 7) Цукорниця 11см, Австрійський фаянс HELFER.

Для дослідження показників якості при проведенні експертизи якості фаянсового посуду були використані такі методи дослідження: реєстраційні, вимірювальні, розрахунково-аналітичні та експертні.

6. За результатами аналізу структури асортименту фаянсового посуду з використанням АВС-аналізу встановлено, що товарні позиції в асортименті поділяються на три групи: «А» - найбільш дорогі та коштовні товари, на частку яких припадає приблизно 75-80% загальної вартості запасів (вони складають лише 10-20% загальної кількості товарів, які знаходяться на зберіганні); група «В» - середні за вартістю товари, частка яких в загальній сумі запасів складає приблизно 10-15% (у кількісному відношенні ці запаси складають 30-40% матеріальних ресурсів, які зберігаються); група «С» - найдешевші, які становлять 5-10% від загальної вартості виробів, які зберігаються (40-50% від загального обсягу зберігання). Відповідно до результатів аналізу АВС зроблено перерозподіл коштів на управління асортиментом в магазині ТОВ «Таврія В», який дасть зниження витрат на управління та одночасно підвищить його ефективність

7. Проведено анкетне опитування, за результатами якого встановлено, що з 37 осіб, що мають середній рівень доходів, абсолютна більшість, а саме 24 особи або 65% відносяться до вікової групи 36-50 років, при подальшому опитуванні з'ясувалося, що з зазначених 24 осіб 23 мають вищу освіту. Як цільову аудиторію

було визначено осіб з середнім доходом, що мають вищу освіту та знаходяться в віковому проміжку 36-50 років. В результаті, як важливі характеристики фаянсового посуду, споживачі визначили наступні показники: функціональні властивості; зовнішній вигляд; якість обробки виробів; надійність при споживанні; художнє оформлення; імідж виробника.

Встановлено, що вітчизняна продукція займає сегмент ринку, який орієнтований на споживачів із низькою платоспроможністю. Знання споживчого попиту дозволяє виробникам розробляти конкурентоспроможний продукт високої якості, що сприяє збільшенню експортно-імпортних операцій і є позитивним в розвитку керамічної промисловості України.

8. Оцінка споживчих властивостей, проведена експертним способом, засвідчила, що найкращі показники отримав виріб – цукорниця торгівельної марки HELFER. З розрахунку сумарного зваженого ранжування 7 зразків фаянсових виробів (комплексного показника якості) ясно, що $\min X_7 = 29,2$ тому на думку експертів, найбільш якісними є виріб Цукорниця 11см, Австрійський фаянс HELFER; на другому місці – $X_4 = 32,4$ Кружка 330 мл, Пурпурові квіти, LUCIE Чехія, на третьому місці – $X_3 = 34,6$) Блюдо просте, 30см, Довбишський фаянс, Україна.

9. Товарознавча експертиза якості представленого на аналіз фаянсового посуду показала, що 6 зразків фаянсових виробів, що проходили експертизу відповідають вимогам до фаянсових виробів першого сорту, окрім зразка №5, який ми віднесли до виробів другого сорту. З проведеного дослідження було визначено, що серед марок виробників найбільш якісним є фаянсовий посуд торгівельної марки HELFER.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про охорону праці: Закон України від 14.10. 1992. № 2694- XII // Відомості верховної Ради від 08.12.1992. - № 49. – ст. 668. – (редакція від 25.06. 2011р.)
2. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення: Постанов Кабінету Міністрів України від 15 червня 2006р. № 833.
3. ДСТУ 2196-93 Вироби керамічні. Терміни та визначення. - К.: Держстандарт, 1993. – 17с.
4. ДСТУ 3993-2007 Товарознавство. Терміни та визначення, К.: Держспоживстандарт України, 2008. - 17 с.
5. ГОСТ 28391-89 Изделия фаянсовые. Технические условия. – М.: Издательство стандартов, 1989. – 19 с.
6. ГОСТ 28389-89 Изделия фарфоровые и фаянсовые. Маркировка, упаковка, транспортирование и хранение. – М.: Издательство стандартов, 1989. – 8с.
7. ГОСТ 4.69-81 Посуда фарфоровая и фаянсовая. Номенклатура показателей качества. – М.: Издательство стандартов, 1981. – 7с.
8. ГОСТ 24768-2000 Изделия фарфоровые. Метод определения белизны. – М.: Издательство стандартов, 2000. – 18 с.
9. ГОСТ 24769-2000 Изделия фарфоровые. Метод определения просвечиваемости. – М.: Издательство стандартов, 2000. – 8с.
10. ГОСТ 24770-81 Изделия фарфоровые. Метод определения термостойкости. – М.: Издательство стандартов, 1991. – 6 с.
11. Товарознавство. Терміни та визначення: ДСТУ 3993-2000 – [Чинний від 2001-01-01.]. – К.: Держспоживстандарт України, 2000. – 24 с.
12. Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення: ДСТУ 3021-95 – [Чинний від 1996-01-01.]. – К.: Держспоживстандарт України, 1995. – 74 с.
13. Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення: ДСТУ 2925-94 – [Чинний від 1996-01-01.]. – К.: Держспоживстандарт України, 1995. – 34 с.

14. Системи управління якістю. Основні положення та словник: ДСТУ ISO 9000-2001 – [Чинний від 2001-01-01.]. – К.: Держспоживстандарт України, 2001. – 26 с.
15. Агбаш В.Л., Елизарова В.Ф., Лойко Д.П. Товароведение непродовольственных товаров. - М.: Экономика, 2008. – 495 с.
16. Алексеев Н.Е. Товароведение хозяйственных товаров. – М.: Экономика, 2005.- 268 с.
17. Батутіна А.П., Ємченко І.В. Експертиза товарів. Навчальний посібник. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 278 с.
18. Балаева С. И. Товароведение и экспертиза непродовольственных товаров: Учебное пособие. – М.: Дашков и К°, 2008.- 552 с.
19. Бережанский А. Обзор рынка фарфора та фаянса // Международная маркетинговая группа – 2016: [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://www.marketing-ua.com/articles.php>
20. Бичківський Р., Гунькало А. СУЯ: оцінювання ефективності функціонування // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2005. – №4. – с.42–46.
21. 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.
22. Власова А.В. Основи товарознавства непродовольчих товарів. Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 346 с.
23. Виробництво фарфоро-фаянсового посуду та гончарних виробів. - Регіони України: Збірн. - К.: Лібра, 2011.
24. Гунькало А. Оцінювання результативності та ефективності системи управління якістю // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2007. - №3. – с. 40-43.
25. Дарнинянц В. Керамическая перспектива, или почему ориентация на украинского производителя отражается на качестве продукции // День. - 2011.- №71.

26. Дарнинянц В. Керамическая перспектива, или почему ориентация на украинского производителя отражается на качестве продукции // День. - 2011.- №71.
27. Дружинин И. К. Математико - статистические методы анализа экспериментальных данных в товароведении: [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rb.com.ua/790>
28. Експертиза товарів особистого призначення: Опорний конспект лекцій із дисципліни «Експертиза товарів особистого призначення» для студентів денної та заочної форм навчання спеціальності 7.03051002, 8.03051002 «Товарознавство та експертиза в митній справі» / укладачі Головка М.П., Пенкіна Н.М., Колесник В.В. – Х.: ХДУХТ, 2015. – 152 с.
29. Жук Ю. Т., Жук В. А., Кисляк Н. К., Кушнір М. К., Орлова Н. Я. Теоретичні основи товарознавства: Навч. посіб. для студ. кооп. вищих навч. закладів. - К., 2007. — 336 с.
30. Зенкін М., Бичкова К., Шипукова Н., Ахмед М.А. Гаванмех. Рівень якості продукції та методи його визначення // Стандартизація, сертифікація, якість. – 1999. – №3. – с. 56–59.
31. Інфраструктура товарного ринку: непродовольчі товари: підручник / О.О. Шубін [та ін.]. – К.: Знання, 2009. – 702 с.
32. Коломієць Т.М. Експертиза товарів / Т.М. Коломієць, Н.В. Притульська, О.Л. Романенко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т. – 2001. – 308 с.
33. Красовский П.А. Товар и его экспертиза / П.А. Красовский, В.И. Ковалев, С.Г. Стрижов. – М.: Центр экономики и маркетинга. – 1999. – 188 с.
34. Кисляк Н.К., Коломієць Т.М., Кравченко В.М., Сіренко СО. Товарознавство господарських товарів: Підручник для студ. товарознав. спец. вищ. навч. закл. - К.: Книга, 2009. -448 с
35. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг. - М.: Юрайт - М, 2008. - с. 13-157.
36. Масленникова Г.И., Стейкова Т.В. Фарфор хозяйственного назначения //

Стекло и керамика - 2010.- № 7. с. 20-21.

37. Моисеенко Н.С. Товароведение непродовольственных товаров: Учебное пособие . Часть 1. – Ростов н/Д: Фенікс, 2003. – 344 с.
38. Моисеенко Н.С. Товароведение непродовольственных товаров: Учебное пособие . Часть 2. – Ростов н/Д: Фенікс, 2003. – 288 с.
39. Методика проведення товарознавчої експертизи торгово-промислових палат в Україні – К: ТПП України, 2005 – 48 с.
40. Неверов А.Н., Чалых Т.И., Пехташева Е.Л. и др. Товароведение и организация торговли непродовольственными товарами: Учебник для нач. проф. образования. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 464 с.
41. Ніколаєва М.А. Теоретичні основи товарознавства: посібник для вузів / М.А. Ніколаєва – М: Норма, 2007. – 448 с.
42. Николаева М. А. Товароведение потребительских товаров. Теоретические основы. - М.: Норма, 1999. – 354 с.
43. Обзор рынка керамической посуды // Research and Branding. Маркетинговые исследования. Тенденции рынка – 2011: [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rb.com.ua/rus/marketing/tendency/725>
44. Павлова Н. Маркетинговый подход к оценке конкурентоспособности товара // Маркетинг в России и за рубежом №1, 2010. - с. 82-89.
45. Пигунова О. Ассортиментная концепция предприятия торговли // Маркетинг №1,2010. - с. 68-74.
46. Портер М. Международная конкуренция. - М.: Международные отношения, 1993. - с.23-97.
47. Райкова Е. Ю. Теорія товарознавства: учбовий посібник для студ. закладів серед. проф. освіти / Е.Ю. Райкова, Ю.В. Додонкин – М.: Издательский центр Академия, 2003. – 240 с.
48. Реєстр методик проведення судових експертиз Міністерства Юстиції України, [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://rmpse.minjust.gov.ua/page/16>

49. Ємченко І.В. Експертиза товарів. Навчальний посібник. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. — 278 с.
50. Статистические методы оценки управления качеством продукции: [Электрон. ресурс]. — Режим доступа: <http://www.standartizac.ru/certification>
51. Сидоренко О.В. Товарознавчі складові ринкознавства. Навч. Посіб. - К.: КНТЕУ, 2008 - с.25-31.
52. Справочник товароведа. Непродовольственные товары. - М.: Экономика, 1990. Т. 1. — 370 с.
53. Справочник товароведа. Непродовольственные товары. - М.: Экономика, 1990. Т. 2. — 400 с.
54. Статистичний щорічник України за 2016 рік /за ред. О. Осауленко. —К.: ТОВ "Ав-Трейд", 2017. — 558с.
55. Товароведение и организация торговли непродовольственными товарами / Под ред. А. Н. Неверова. - М.: 2007. — 354 с.
56. Уманцев Я. З. Хозяйственные товары. Товароведение. - М.: Экономика, 2003. — 241 с.
57. 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.
58. Шепелев А.Ф., Товароведение и экспертиза непродовольственных товаров. / А.Ф. Шепелев, И.А. Печенежская, Т.Е. Ивахненко. — Ростов-на-Дону: Феникс. — 2006. — 224 с.
59. Шубіна О.О. Інфраструктура товарного ринку: непродовольчі товари: підручник.-К.: Знання, 2009, - 381 с.
60. Шубін О.О. Ринок непродовольчих товарів України: реалії та перспективи: монографія: в 3 т. / кол. авт.: О.О. Шубін, О.М. Азарян [та ін.]; за наук. ред. О.О. Шубіна; М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і

торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського. – Донецьк: [ДонНУЕТ], 2010. – Т. 1. – 576 с.

61. Шубіна О.О. Інфраструктура товарного ринку: непродовольчі товари / О.О. Шубіна: підручник. – К.: Знання, 2009, – 381 с.