

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

Кафедра експертизи товарів та послуг

Допущено до захисту  
Зав. кафедри  
експертизи товарів та послуг  
Доц., канд. техн. наук Т. А. Кунділовська

\_\_\_\_\_ (підпис)  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня магістра**  
зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»  
за магістерською програмою професійного спрямування  
«Експертиза товарів та послуг»

на тему: **«Формування асортименту та експертиза якості  
електропобутових машин»**

**Виконавець:**  
Студент ФМЕ  
Міловідов Максим Олегович

\_\_\_\_\_  
/підпис/

**Науковий керівник:**  
канд. техн. наук, доцент кафедри ЕТП  
Захарчук Валентина Григорівна

\_\_\_\_\_  
/підпис/

## ЗМІСТ

стор.

<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>РОЗДІЛ 1 АНАЛІЗ СТАНУ РИНКУ ТА МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПРОВЕДЕННЯ ЕКСПЕРТИЗИ ЕЛЕКТРОПОБУТОВИХ ТОВАРІВ</b> .....	6
1.1 Перспективи ринку електропобутових товарів в Україні.....	6
1.2 Вимоги до якості та технічних параметрів автоматичних пральних машин .....	11
1.3 Вимоги технічних регламентів до енергетичного маркування автоматичних пральних машин .....	15
1.4 Визначення номенклатури показників споживчих властивостей для проведення експертизи пральних машин .....	24
Висновки до Розділу 1.....	28
<b>РОЗДІЛ 2 ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ АВТОМАТИЧНИХ ПРАЛЬНИХ МАШИН</b> .....	29
2.1 Об'єкти дослідження.....	29
2.2 Методи дослідження.....	32
2.3 Аналіз показників функціональних параметрів для експертизи якості автоматичних пральних машин.....	40
2.4. Особливості проведення експертизи якості пральних машин .....	45
2.5. Державний ринковий нагляд за відповідністю побутових пральних машин вимогам Технічного регламенту.....	53
Висновки до Розділу 2.....	55
<b>РОЗДІЛ 3 ФОРМУВАННЯ АСОРТИМЕНТУ ТА ОЦІНКА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ АВТОМАТИЧНИХ ПРАЛЬНИХ МАШИН</b> ...	56
3.1 Формування асортименту пральних машин .....	56
3.2. Аналіз чинників, що впливають на формування асортименту пральних машин.....	64
3.3 Оцінка конкурентоспроможності пральних машин.....	69

	3
Висновки до Розділу 3.....	73
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>75</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>78</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>83</b>

## ВСТУП

Оптимізація технічних принципів та технологічних процесів, а також створення нових пристроїв, у свою чергу, вимагає вдосконалення існуючих електропобутових машин та розробки різноманітних комбінованих та багатофункціональних приладів.

Одним із важливих питань є дослідження 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 автоматичних пральних машин з новими споживчими властивостями.

Відомо, що попит на автоматичні пральні машини постійно зростає, формується під впливом багатьох факторів. Покращення якості та асортименту пральних машин пов'язано з необхідністю підвищення техніко - організаційного рівня виробництва, досконалого налагодження системи контролю якості, постійного оновлення та розробки нових сучасних пральних машин. Разом з тим, демократизація суспільства і активність споживачів щодо захисту власних прав підвищили значущість і необхідність проведення незалежних експертиз з деяких спірних питань щодо якості пральних машин. Товарознавча експертиза стала доволі актуальною. Тому експертна практика сьогодні потребує наукової систематизації накопиченого матеріалу, урахування нової нормативної бази і економічних умов.

**Актуальність.** Покращення якості та асортименту пральних машин пов'язано з необхідністю постійного оновлення та розробки нових сучасних пральних машин з покращеними споживчими властивостями; досконалого налагодження системи контролю якості, відповідності вимогам технічних регламентів, про що свідчать незалежна товарознавча експертиза.

**Метою** даної магістерської роботи є товарознавчий аналіз споживчих

властивостей автоматичних пральних машин, особливостей проведення експертизи якості та формування асортименту пральних машин на сучасному ринку України.

Для досягнення поставленої мети слід було вирішити наступні **завдання**:

1. Провести аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку ринку пральних машин в Україні;
2. Провести аналіз вимог щодо якості, технічних параметрів, маркування автоматичних пральних машин на відповідність національним стандартам та технічним регламентам;
3. Визначити номенклатуру показників споживчих властивостей для проведення експертизи пральних машин;
4. Дослідити особливості експертизи та розробити алгоритм проведення експертизи якості пральних машин;
5. Виявити споживчі переваги щодо асортименту та споживчих властивостей пральних машин за допомогою соціологічного опитування;
6. Виявити особливості формування асортименту пральних машин;
7. Визначити та проаналізувати конкурентоспроможність пральних машин;

**Об'єктом** дослідження є автоматичні пральні машини.

**Предметом** дослідження є якість, асортимент та споживчі властивості автоматичних пральних машин.

Практична цінність роботи полягає у розробці алгоритма проведення експертизи пральних машин; у розробці та проведенні соціологічного опитування, визначенні конкурентоспроможності пральних машин.

**Структура роботи:** Магістерську роботу викладено на 82 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, 14 таблиць, 8 рисунків, списку використаної літератури із 57 найменувань, одного додатка.

## ВИСНОВКИ

Результати досліджень, проведених в магістерській роботі, дають можливість сформулювати такі висновки:

1. Встановлено, що серед імпортованих пральних машин на ринку України лідером продаж є італійська марка – INDESIT. Пральні машини цієї марки відрізняються високою якістю при помірних цінах. Крім перелічених марок на ринку України представлені машини фірм LG, BEKO, BOSCH, Candy, Electrolux та інших. Аналізуючи обсяг імпорту пральних машин в Україну, можна зазначити, що їх ввіз збільшився у 2019 році в порівнянні з 2018 роком майже на 5%. В 2020 році спостерігається спад продажів пральних машин, за різними оцінками частка зменшення складає – 7% у відношенні до 2018 року.

2. Визначено, що однією із характерних тенденцій останніх років є зростання попиту на пральні машини із фронтальним завантаженням, особливо на машини глибиною 40-45 см, через їхню більшу компактність при збереженні характеристик завантаження білизни. Помітно збільшилася частка продажів пральних машин з максимальними обертами барабану 800-1200 об/хв, але при зниженні частки продажів пральних машин з обертами 400–600 об/хв.

3. Проведено аналіз конструктивних елементів та показників функціональних параметрів автоматичних пральних машин для експертизи якості. Встановлено, що якість пральних машин, визначається такими основними функціональними параметрами: ефективністю відпирання білизни; ступенем зносу і відсутністю механічних пошкоджень; ефективністю віджимання білизни; витратами електроенергії; тривалістю прання за найбільш складною програмою; витратами води та мийних засобів.

4. Встановлено, що споживчі властивості пральних машин, які задовольняють потреби споживачів, виступають перш за все як функціональні: вони проявляються безпосередньо при взаємодії машини з людиною в процесі експлуатації. Показники функціональних властивостей поділяють на три групи: досконалість виконання основної функції; універсальність; досконалість

допоміжних функцій.

5. Об'єктом дослідження магістерської роботи було обрано пральні машини. Всі машини, що реалізуються – іноземного виробництва і представлені такими марками, як INDESIT – 35%, LG – 28%, Веко – 21%, значно меншу частку мають вироби фірм Zanussi, Candy, Whirpool. Магазини представляють повний ціновий спектр пральних машин – від самих дешевих до самих дорогих. Крім того асортиментна політика будується на тому, щоб не представляти моделі, які дуже близькі за своїми параметрами одна до одної, що, в свою чергу дає можливість споживачу мати змогу оцінити всі можливості пральних машин.

6. Проведено аналіз конструктивних елементів та показників функціональних параметрів автоматичних пральних машин для проведення експертизи та розроблено алгоритм проведення експертизи пральних машин, що може бути основою для створення методики проведення експертизи пральних машин, яка на сьогодні в Україні ще не розроблена.

7. Визначено, що Державний ринковий нагляд за відповідністю побутових пральних машин вимогам Технічного регламенту здійснюється шляхом встановлення наявності енергетичної етикетки та мікрофіші, їх відповідності визначеним вимогам та у разі потреби проведення перевірки відповідності фактичних технічних характеристик побутової пральної машини. Перевірка відповідності фактичних технічних характеристик побутової пральної машини вимогам Технічного регламенту проводиться шляхом випробувань однієї побутової пральної машини.

8. За результатами розробленого опитування встановлено, що вибору пральної машини приділяється велика увага; більшість покупців (65%) бажають придбати вузьку машину з фронтальним завантаженням; 25% респондентів віддали перевагу повнорозмірним машинам, тому що найважливішим для них є найбільший показник по завантаженню білизни; 75% вважають, що головним параметром для пральної машини є завантаженість, але 50% відмітили великі габарити таких машин. Висока якість прання є найважливішим для 95%

респондентів показником при виборі пральної машини, і лише 5 % відмітили найважливішим показником інші параметри. Кількість обертів барабану пральної машини на пряму впливає на вологість білизни, яка дістається з пральної машини і впливає на подальший час сушіння білизни, тому 45% респондентів, які як правило не мають великих площ для сушіння, віддали перевагу показнику до 1200 об/хв і 40% – 1100 об/хв, тому що цей показник на пряму впливає на ціну пральної машини. На високі показники енергозбереження звернули увагу 25%. Цей показник теж значно впливає на ціну машини.

9. Для експертної оцінки конкурентоспроможності було обрано 6 моделей пральних машин фірм Веко, INDESIT та LG. Вибір пральних машин цих виробників обумовлений тим, що обрані моделі мають широкий набір функцій та пов'язані з ними технічні характеристики, що задані конструктивними особливостями пральних машин, та характеризуються високими ергономічними і естетичними властивостями, які додають товарам своєрідність та привабливість. Для дослідження було обрано параметри корисного ефекту – завантаженість, кількість обертів, дизайн і відмінні особливості, а також параметри ціни споживання – ціну і енергозбереження. Отже при даній частці впливу найбільша конкурентоспроможність у пральної машини INDESIT W 93T – 1,44, а найнижча у БЕКО WM3456ES – 0,6833. Аналіз отриманих інтегральних показників свідчить про те, найбільш конкурентноспроможною виявилася пральна машина фірми INDESIT – W 93T, на незначно нижчому рівні розташувалася пральна машина фірми LG WD 80180S, найнижчий показник має пральна машина фірми БЕКО WM 3456ES.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності», Документ 124-VIII, чинний, поточна редакція — Редакція від 03.07.2020, підстава - 2740-VIII; режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>
2. Про захист прав споживачів: Закон України № 1023-XII, поточна редакція - Редакція від 09.11.2020, підстава - 2704-VIII [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
3. Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції: Закон України N 5463-VI ( 5463-17 ) від 16.10.2017 // Відомості Верховної Ради України (ВВР).- 2017.- N 21.- ст.144
4. Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами від 19 квітня 2017 р. N 104. [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/104-17>
5. Законом України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» [Документ 877-V Редакція від 03.07.2019, Підстава - 2740-VIII, [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/877-16>]
6. Машини пральні побутові. Загальні технічні умови: ДСТУ 2721-94 (ГОСТ 8051-93). – К.: Держстандарт України, 1995. – 52с. – [Національний стандарт України].
7. ДСТУ EN 60456:2014 «Машини пральні побутові. Методи вимірювання функцій них характеристик» (EN 60456:2011+AC:2011, IDT); – [Національний стандарт України].
8. ДСТУ EN 60704-2-2:2014 «Прилади побутові та аналогічні електричні. Метод визначення розповсюдженого в повітрі шуму. Частина 2-4. Додаткові вимоги до пральних машин і центрифуг (EN 60704-2-2:2012,IDT)» – [Національний стандарт України].

9. Технічний регламент енергетичного маркування енергоспоживчих продуктів (постанова Кабінету Міністрів України від 07.08.13 №702); режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/702-2013-%D0%BF#Text>.

10. Технічний регламент енергетичного маркування побутових електричних холодильників (постанова Кабінету Міністрів України від 07.08.13 №702); режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/702-2013-%D0%BF#Text>

11. Технічний регламент енергетичного маркування побутових пральних машин (постанова Кабінету Міністрів України від 07.08.13 №702); режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/702-2013-%D0%BF#Text>

12. Технічний регламент енергетичного маркування електричних ламп та світильників (постанова Кабінету Міністрів України від 27.05.15 №340); режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/702-2013-%D0%BF#Text>

13. Технічний регламент енергетичного маркування побутових посудомийних машин (постанова Кабінету Міністрів України від 17.07.15 №514). режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/702-2013-%D0%BF#Text>

14. Делегований регламент Комісії (EU) №1061/2010 щодо енергетичного маркування побутових пральних машин; режим доступу: [https://pulse.eu-ua.org/sites/default/files/field/files/docs/technical\\_regualtion\\_strategy.pdf](https://pulse.eu-ua.org/sites/default/files/field/files/docs/technical_regualtion_strategy.pdf)

15. Система «людина-машина». Ергономічні та техніко-естетичні вимоги. Терміни та визначення: ДСТУ 2429-94 – К.: Держстандарт України, 1995. – 38с. – [Національний стандарт України].

16. Блейк Р., Моутон Дж. Научные методы управления. – К.: Наукова думка, 1999.-180 с.

17. Бородин В.А., Лихачев С.А. Бытовые стиральные машины. Учеб. - СПб.: ВНУ – Санкт – Петербург, – 2005. – 400 с.

18. Будемо прати // Споживач. – 2011. – №8. – с.42-46

19. Гаркавенко С. Маркетинг. Навч. посіб. – Київ: Лібра, 1998. – 250 с.

20. Герасимчук В. Маркетинг. Навч. посіб. – Київ: Вища школа, 1996. – 280 с.
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», 2010. – 532 с.
22. А.П. Батутіна, І.В. Ємченко. Експертиза товарів. Навчальний посібник. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. — 278 с.
23. Захарчук В.Г. Обґрунтування вимог до розроблення методики проведення експертизи конкретної групи товарів. // Модернізація змісту вищої економічної освіти: проблеми та перспективи: матеріали науково-методичної конференції ОНЕУ, лютий 2016, - С.169-170.
24. Ещенко В.Ф., Леженин Е.Д. Товароведение хозяйственных товаров: 2-х томах. Т.2. Учебник для товароведных факультетов. Торгов. Вузов.- М.: Экономика, 2011. – 400 с.
25. Искусство стирать // Технопарк. – 2008. – №5. – с. 15-23.
26. Калинин А.Д. Электробытовые товары. Учеб. – М.: Прогресс, 2009. 310 с.
27. Конкуренентоспроможність побутової техніки //Бізнес. – 2008. – с.60-62.
28. Котлер Ф. Основы маркетинга (пер. с англ.) . – М.: Прогресс, 2005 . – 300 с.
29. Кочетова Н.А., Товароведение непродовольственных товаров. – М.: ЭКМОС, 2002. – 240 с.
30. Леонорм/Класифікатор [Електронний ресурс] : [http://www.leonorm.com/portal/Default.php?Page=search&TableNumber=1&nodename=lnbod\\_S19633](http://www.leonorm.com/portal/Default.php?Page=search&TableNumber=1&nodename=lnbod_S19633)
31. Лойко Д.П. Товарознавство. Непродовольчі товари/ Лойко Д.П., Астапова К.А., Васильєва І.І. //Підручник для технікумів- Донецьк, 2013р.
32. Лир С.В., Петко И.В. Электробытовые машины и приборы: Справочник.-2-е изд. Пере раб. И доп. – К.: Техника, 2003 . – 270 с.

33. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы маркетинга. – М.: Дело, 2007. – 250 с.
34. Михайлов В.І. Товарознавство електро побутових товарів: Підручник.–К.: ВЦ КНТЕУ, 2008. – 232 с.
35. Мы работаем, Вы отдыхаете // Выбор покупателя. – 2008 – №3. – с.25–30.
36. Маркова Н.С. Товарознавство непродовольчих товарів: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. –Львів.: ЛВЛ, – 2006. – 280 с.
37. Новая технология и организационные структуры. / Под ред. Й.Пиннинга и А. Бьюитандама. – М.: Экономика, 2000. – 340 с.
38. Памбухчиянц В.К. Организация, технология и проектирование торговых предприятий: Учебник для студентов высших и средних специальных заведений. –2-е изд. – М.:ИВЦ „Маркетинг“, 2006. – 320 с.
39. Пилдич Дж. Путь к покупателю (пер. с англ.). – М.: Прогрессе, 2005. – 400 с.
40. Планкетт Л., Хейл Г. Выработка и принятие управленческих решений: опережающее управление. – М.: Экономика, 1984. – 150 с.
41. Поза конкуренцією // Дзеркало реклами. – 2008. – №2. – с. 31-34.
42. Ринок пральних машин в Україні // Бізнес – 2009. – №24. – с. 60-64.
43. Современный маркетинг. Под ред. В. Е. Хруцкого. – М.: Финансы и статистика, 2015. – 380 с.
44. Справочник товароведа: Непродовольственные товары: В 3-х томах. Т3 /Асутурьян Н.Г., Викторов А.В., Зайцев Е.В. и др. – 3-е изд., перераб.-М.: Экономика, 1999. – 398 с.
45. Статистичний щорічник України за 2019 рік., Міністерство статистики України – К.: Техніка, 2019. – 180с.
46. Товароведение и организация торговли непродовольственными товарами: Учеб. / Под ред. А.Н. Неверова, Т.И.Чалих.- М.: ИРПО; Изд. Центр „Академия“, 2004. – 464 с.
47. Башина О. Э., Балаш В. А., Балаш О. С. Финансовая статистика:

Учеб. пособие по курсу "Статистика". – М.: Издательство МГУК, 2005. – 94 с.

48. Войчак А. В. Маркетингові дослідження: Навч. посібник для вивчення дисципліни. – К.: КНТЕУ, 2005. – 120 с.

49. Герасименко С. С., Головач А. В., Єріна А. М., Козирев А. М., Пальян З.О. Статистика: Підручник. – 2. вид. – К.: КНТЕУ, 2004. – 467 с.

50. Кардаш В. Я. Маркетингова товарна політика: Підручник. – К.: КНТЕУ, 2005. – 239 с.

51. Карпов В. А., Кучеренко В. Р. Маркетинг: прогнозування кон'юнктури ринку: Навч. посіб. для студ. екон. вузів. – К.: Знання, 2005. – 214 с.

52. Менеджмент та маркетинг: досягнення і перспективи: Матеріали ІХ Всеукраїнської науково-практичної конференції, 13 березня 2008 р. – К.: Політехніка, 2008. – 308 с.

53. Шепелев А.Ф., Печенежская И.А. Товароведение и экспертиза непродовольственных товаров: Учебное пособие. – Москва: ИКЦ „МарТ”; Ростов н/Д, 2003. – 672 с.

54. Полікарпов І.С., Шийко І.І. Товарознавство електропобутових машин: Посібник – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 336с.

55. Сыцко В.Е. /Товароведение непродовольственных товаров//Учебник / Под общ. ред. В. Е. Сыцко. Мн.: Выш. шк , 2015. – 538-559 стор.

56. Товарні інновації: розробка та експертна оцінка: монографія / Захарчук В.Г., Траченко Л.А., Кунділовська Т.А., Железко О.М., Єштокіна Т.Ю., Кулініч О.А. – Одеса. «Астропринт», 2016. – 305 с.

57. Юдіна Н.В. Визначення циклічних залежностей в економіці України на основі аналізу окремих макроекономічних показників. Економічний Вісник НТУУ «КПІ». 2016 №13. URL : <http://ev.fmm.kpi.ua/article/view/80084/75643.>]