# Содержание

Введение 2

1. Основные механизмы экспертизы 4

Требования к товарам 4

Факторы, влияющие на качество товаров 6

2. Особенности экспертизы 11

3. Роль классификации товаров в процессе экспертизы 15

4. Оценка потребительских качеств товара как основных показателей объектов экспертизы 19

Заключение 24

Библиографический список 25

# Введение

Тема предлагаемой работы: «Объекты и субъекты экспертизы». Выбор данной темы обусловлен, прежде всего, ее актуальностью.

Товар является неотъемлемой частью любой экономической системы, при любом способе производства. Само понятие «товар» возникает примерно одновременно с появлением в обществе таких базовых экономических понятий как средства производства, деньги и др. Именно он является целью обмена, возникающего между представителями разных слоев общества. Отсюда становится очевидной значимость такой дисциплины как товароведение. Именно изучая основные особенности товара как экономического явления, системы формирования ассортимента в зависимости от уровня спроса на товар, можно наиболее грамотно проследить процесс взаимодействия основных экономических механизмов, таких как спрос и предложение, наиболее полно изучить саму экономику непосредственно в процессе ее функционирования. При этом, хочется подчеркнуть, что качество товаров в процессе функционирования любого типа экономики играет определяющую роль при формировании определенного уровня спроса на товар.

Первая глава освещает такие вопросы как основные особенности экспертизы.

Следующая глава посвящена изучению основных особенностей экспертизы.

Третья глава рассматривает роль классификации товаров на различные виды в процессе экспертизы. Четвертая - представляет собой раздел, посвященный рассмотрению основные потребительских качеств товаров и показателей, по которым происходит оценка качества непродовольственного продукта..

Последняя глава демонстрирует основные виды экспертизы и их отличия друг от друга.

В заключении подводятся итоги и аккумулируются основные выводы из всей работы.

Помимо этого необходимо отметить, что при подготовке данной работы были использованы данные как научной литературы, так и изданий методического характера. Кроме этого, были изучены данные периодической печати по проблематике, обозначенной в заглавии работы.

# 1. Основные механизмы экспертизы

## Требования к товарам

Все товары, выпускаемые промышленностью, должны соответствовать определенным требованиям. Под требованиями, предъявляемыми к товарам, понимают особенности, которым должен соответствовать товар, чтобы его можно было использовать по назначению при определенных условиях и в течение определенного времени. К ним относятся как показатели физико-механических свойств, так и эстетических, гигиенических и др. Характер и уровень требований зависят от материального и культурного уровня жизни населения, назначения товара, наличия сырьевых ресурсов, технико-экономических возможностей производства и уровня наших знаний о товаре. Между уровнем требований и качеством товаров существует определенная диспропорция, что способствует непрерывному повышению качества и обновлению ассортимента товаров.

По мере развития экономики, науки и техники, изменения потребностей населения, расширения знаний о товарах требования, предъявляемые к ним, изменяются и, как правило, повышаются.

Требования к товару могут быть текущими и перспективными, общими и специфическими.

*Текущие требования* разрабатываются и предъявляются к товарам серийного производства, находящимся в продаже. Они устанавливаются с учетом технических и экономических возможностей производства и уровня наших познаний о товаре на определенном этапе развития. Эти требования, как правило, регламентируются государственными, республиканскими и отраслевыми стандартами и техническими условиями. Текущие требования периодически пересматриваются, уточняются и изменяются.

*Перспективные требования* объединяют более широкий и высокий по уровню комплекс показателей качества товаров. Разрабатывают их на основе текущих требований к качеству товаров. При этом учитывают назначение, условия эксплуатации товара, наиболее полное удовлетворение потребностей населения, совершенствование процессов производства, появление новых видов сырья, оборудования и технологии.

Разработка перспективных требований к качеству товаров побуждает работников науки, промышленности и торговли постоянно вести научные исследования, направленные на повышение качества готовых изделий и расширение их ассортимента.

Перспективные требования по мере развития технического прогресса переходят в группу текущих и регламентируются ГОСТами и техническими условиями.

Разработка перспективных и пересмотр текущих требований, предъявляемых к качеству товаров, являются важнейшими задачами товароведения.

Общие требования в равной степени предъявляют или к одному, или к преобладающему большинству товаров. К ним относятся: наиболее полное соответствие товара назначению и степень выполнения основной функции, удобство пользования, безвредность для человека и обеспечение нормальной жизнедеятельности организма, прочность и надежность в эксплуатации в пределах установленного срока, возможность и простота ремонта (для изделий, подвергающихся ремонту), эстетические особенности и др. Значимость отдельных требований при оценке качества различных по назначению товаров неодинакова и зависит от условий эксплуатации товара. Для этого важно знать весомость отдельных показателей качества различных групп товаров с учетом их назначения и характера оцениваемого предмета. Это позволяет сравнивать товары между собой и с другими аналогичными по назначению товарами и тем самым более обоснованно определять спрос на отдельные товары и соответственно планировать объем их производства.

*Специфические требования* предъявляются к более узкой группе изделий или к конкретному товару. Они более разнообразны и зависят от назначения и условий эксплуатации товаров. Так, в одном случае более высокие требования предъявляют к прочности товаров, в другом к внешнему оформлению. Важнейшее требование, предъявляемое к музыкальным инструментам, это качество звучания. Для изделий художественно-декоративного назначения основными требованиями являются тематическое содержание, идейная направленность, цветовое оформление, точность исполнения и менее важны требования к прочности. Наиболее высокой прочностью должны обладать товары, которые в процессе эксплуатации подвергаются механическим воздействиям (сжатию, растяжению, изгибу, кручению, удару и др.) Как текущие, так и перспективные, как общие, так и специфические требования в зависимости от того, какую сторону потребления товара они характеризуют, подразделяют на требования: социального назначения, функциональные, надежности в потреблении, эргономические, эстетические, требования безопасности потребления, экологические. К промышленной продукции предъявляют также требования технологические, стандартизации и унификации, экономические и др. Некоторые из них в той или иной степени могут быть дополнены соответствующими показателями тех или иных свойств.

## Факторы, влияющие на качество товаров

Качество товаров зависит от многих факторов, которые можно подразделить на три группы: факторы, непосредственно влияющие на качество товаров, факторы, стимулирующие качество, и факторы, способствующие сохранению качества товара при доведении его от производителя до потребителя. Все эти факторы либо взаимодействуют, либо действуют изолированно.

К факторам, непосредственно влияющим на качество товаров, относятся качество исходного сырья, материалов и комплектующих изделий, конструкция изделия (включая качество проектирования и моделирования), качество технологических процессов (включая качество нормативно-технической документации, оборудования, качество труда работников и др.). Факторами, стимулирующими качество товаров, являются социальная и экономическая целесообразность и эффективность производства, материальная заинтересованность работников и санкции, предъявляемые за выпуск продукции низкого качества. К факторам, обеспечивающим сохранение качества товаров при доведении их от производства до потребителя, относятся упаковка и маркировка, условия транспортирования, хранения, реализации и эксплуатации товаров.

Все факторы можно подразделить также на объективные и субъективные. К объективным факторам относятся конструкция изделия, технический уровень производственной базы, механизация и автоматизация производства, современная технология и технические средства контроля, технический уровень базы эксплуатации, который должен соответствовать качеству используемой продукции и др. Объективные факторы более стабильны по сравнению с субъективными.

На качество товаров влияют и условия, в которых действуют факторы. Например, большое влияние на качество товаров оказывают формы организации труда, а также соответствующие мероприятия, проводимые в масштабах всей страны или на отдельных предприятиях: социалистическое соревнование, моральное и материальное стимулирование, отказ торгующих организаций и предприятий от приемки недоброкачественных товаров, временное повышение цен на товары повышенного качества, в том числе с индексом «Н», «ОМ» и др. Важным средством повышения качества продукции и ускорения технического прогресса являются стандартизация и аттестация товаров. Изучение факторов, определяющих качество готовой продукции, является важной задачей товароведения и крайне необходимо для подготовки квалифицированных специалистов товароведов.

**Сырье и материалы.** Под сырьем обычно понимают различные вещества, используемые для производства готовых изделий. Эти вещества различны по химическому составу и происхождению. Сырье представляет собой продукцию сельского хозяйства, добывающей, химической и других отраслей народного хозяйства. Наряду с понятием «сырье» в практике встречаются понятия «полуфабрикат» и «фабрикат». Готовый продукт производства называется фабрикатом, незаконченный фабрикат полуфабрикатом (заготовка обуви, черновые заготовки для мебели, одежда, подготовленная к примерке, и др.). Эти понятия часто условны и зависят от конкретной области применения продукта. Фабрикат одного производства может быть полуфабрикатом для другого. Так, черновые заготовки для мебели являются фабрикатом лесозаготовительной и полуфабрикатом мебельной промышленности. Ткань фабрикат текстильной промышленности, но для производства одежды, мебели, игрушек она является полуфабрикатом. Товары на силикатной основе, несмотря на большое разнообразие свойств, характеризуются и рядом общих для них показателей. Они негорючие, хрупкие (за исключением стеклонитей, стеклотканей, стеклопластиков), твердые, прочные на сжатие, малоэлектропроводные и теплопроводные, имеют высокое тепловое расширение и низкую термическую стойкость. В отливе от металлических силикатные изделия более стойки. Широко применяют синтетические органические материалы: различные каучуки и резину на их основе, смолы, из которых получают синтетические волокна (капрон, лавсан и др.), пластические массы (поливинилхлоридные, полиамидные и др.). Все они представляют собой высокомолекулярные соединения, получаемые путем синтеза и модификацией полимеров. Номенклатура товаров, вырабатываемых на основе синтетических веществ, из года в год расширяется и обновляется.

Как уже было отмечено выше, товар – это предмет, вещь, продукт труда, который благодаря присущим ему свойствам удовлетворяет какие-либо человеческие потребности, вступая в потребление через обмен (куплю-продажу). Товар представляет собой единство потребительной стоимости и стоимости. Потребительная стоимость в отличие от стоимости представляет в предмете отношение потребления, которое характеризует способность изделия удовлетворять определенную потребность в нем. Таким образом, потребительная стоимость, овеществленная в изделии, это опредмеченная в нем общественная потребность. Положительный или отрицательный результат потребления будет зависеть в данном случае, с одной стороны, от самого продукта (присущих ему свойств), а с другой от потребителей продукта, характера и специфики их потребностей и полноты удовлетворения последних. То, что на стороне потребителя выступает в виде устойчивого желания и сложившейся потребности, на другой стороне на стороне предмета предстает в виде опредмеченной потребности, потребительской ценности предмета, его потребительских свойств. Известно, что для повышения качества товаров требуется освоение новой технологии производства, использование материалов лучшего качества, привлечение к работе квалифицированных рабочих кадров и т. д. Именно поэтому, в частности, на товары улучшенного качества сейчас устанавливаются временные надбавки к постоянным ценам для возмещения дополнительных затрат, связанных с освоением и расширением производства новых товаров. Иначе говоря, повышение качества товаров, осуществляемое в рамках существующей технологии и действующего производства, сопровождается, как правило, закономерным ростом их стоимости. Конечно, в сфере производства можно встретить и обратные примеры. Но если брать производство в целом, то перевод продукции из первой категории качества в высшую, несомненно, требует дополнительных затрат, и подтверждением этому служит повседневный опыт работы многих отраслей промышленности.

Для каждого вида продукции при этом складывается своя определенная зависимость между повышением уровня качества и средними количествами необходимого труда на производство изделий.

Поскольку отношение потребительной стоимости к затратам получило наименование интегрального показателя качества, то в данном случае интегральный показатель качества, принимаемый за базовый, может быть назван нормированным интегральным показателем качества, а кривая, характеризующая взаимосвязь прироста качества и затрат, кривой интегрального качества. Чтобы отличать разный технический уровень этих товаров, в промышленности широко использовалось понятие ***класса изделия***.

Вместе с тем деление изделий на классы по техническим характеристикам на практике приводило к ряду трудностей. Во-первых, улучшение, только технических характеристик при одновременном росте цены не всегда сопровождалось соответствующим улучшением потребительских свойств изделий: повышением комфорта потребления, удобства эксплуатации, ростом эстетического уровня. В результате мнение потребителей о качестве изделий зачастую расходилось с характеристиками качества, фиксируемыми в рамках технического класса. Во-вторых, границы между классами изделий не поддавались обоснованию с технических позиций. Все это определило необходимость построить группировку изделий по потребительским классам, положив в ее основу следующие принципы: выявление социального адреса изделий, их ориентации на определенную группу потребителей; поиск технических решений, направленных на обеспечение комплекса потребительских требований; назначение цены на изделия в соответствии с полезным эффектом, получаемым потребителями, и их стоимостью, отражающей средние общественные затраты труда на производство изделий данного вида.

Группировка изделий по потребительским классам позволяет, во-первых, оценивать качество изделий по критериям качества, специально выделяемым для каждого класса, а во-вторых, установить нормированные значения интегрального показателя качества для изделий разных потребительских классов и уровней качества.

Отнесение изделий к потребительским классам существенно облегчает задачи планирования повышения качества продукции с выделением необходимых для этого материальных и финансовых средств. Создается реальная база для назначения научно обоснованных цен на продукцию с учетом ее стоимости и достигнутого улучшения потребительских свойств. Выявляются ориентиры расчета эффективности повышения качества продукции и экономического стимулирования работы предприятий по фактически достигнутым результатам их труда. Помимо этого, по-новому определяются и ***задачи экспертизы качества товаров***, поскольку отнесение изделий к различным потребительским классам требует учета нормируемых значений интегрального показателя качества при проведении анализа и оценки их качества.

# 2. Особенности экспертизы

Экспертиза служит эффективным средством повышения качества выпускаемых товаров и совершенствования их ассортимента. Она выступает как специфический вид деятельности, связанной с проведением анализа и оценки потребительского качества товара с использованием экспертных методов на основе исследований и учета результатов испытаний. Как и любой вид деятельности, экспертиза имеет свою -структуру, включающую несколько основных компонентов субъект, объект, критерии, методы, процедуру и результат. Экспертизу потребительских свойств товаров проводят квалифицированные специалисты-эксперты, организованные в экспертные комиссии. Эксперты должны хорошо знать исследуемые группы товаров, иметь опыт работы по оценке их качества. Экспертные комиссии, как правило, состоят из двух групп: экспертной и рабочей. Профессиональный состав и численность специалистов, входящих в эти группы, их структура и принцип организации зависят от целей и этапов экспертизы, особенностей оцениваемого изделия, условий проведения экспертизы и устанавливаются нормативными документами**.**

***Объектом экспертизы*** являются потребительские свойства товаров, проявляющиеся при их взаимодействии с человеком-потребителем в процессах потребления.

Критерии, используемые при анализе и оценке потребительских свойств товаров, подразделяются на общие и конкретные. Общие критерии это сложившиеся в обществе ценностные нормы и представления, руководствуясь которыми эксперты судят о потребительской ценности товара. Конкретные критерии это реальные требования к качеству товаров данного вида, зафиксированные в отечественных или зарубежных нормативно-технических документах, а также совокупность базовых значений показателей, характеризующих качество планируемой или проектируемой продукции, реально существующих изделий, выпускаемых в стране или за рубежом, и т. д. В зависимости от целей экспертизы или анализируемых показателей эксперты могут принимать один или несколько различных критериев.

При проведении экспертизы отдельных групп потребительских свойств в ряде случаев эксперты формируют также ценностные шкалы в виде базовых рядов образцов. Этот специфический вид критериев, используемый, в частности, при экспертизе эстетических свойств товаров, представляет собой ряд изделий-аналогов, упорядоченных по уровню их качества и разделенных на группы, который совмещен с балльной шкалой оценки**.**

Методы проведения экспертизы потребительских свойств товаров могут быть сгруппированы с учетом различных оснований. Для классификации методов выбрано два основания. Первым основанием классификации служат различия, определяемые спецификой объекта экспертизы на стадиях разработки (техническое задание, проект, опытный образец) и эксплуатации (средство труда, предмет потребления). Вторым основанием классификации методов служат различия, определяемые спецификой подхода специалистов к решению стоящих задач и набором используемых для их решения средств. Это второе основание обусловливает деление общих методов на комплексные и оперативные с последующим выделением экспертных, социологических и расчетно-инструментальных методов. Таким образом, представленная классификация методов экспертизы потребительских свойств включает раскрытие общих методов через частные методы с их одновременным отнесением к сложившимся на практике видам экспертных работ.

Несмотря на обилие существующих методов проведения экспертизы потребительских свойств непродовольственных товаров, ведущим является экспертный метод, применяемый как для решения отдельных вопросов экспертизы, так и для проведения ее в целом, особенно для получения итоговых результатов. При этом используются две основные разновидности метода, различающиеся по составу экспертов и выполняемым процедурам: метод ведущего эксперта и группы и метод комиссий.

Проведение экспертизы, потребительских свойств товаров включает выполнение ряда этапов и операций, порядок и содержание которых определяется целями экспертизы, видом исследуемого товара, сложностью функционального процесса, в котором участвует данный товар.

В общем случае экспертиза потребительских свойств включает два основных этапа: **анализ** с целью обеспечения экспертов всей необходимой информацией о качестве товара для вынесения ими оценочных суждений и **оценку,** которая основывается на результатах анализа и содержит характеристику потребительского уровня качества товара и ее обоснование. В практике экспертизы потребительских свойств товаров в основном применяются комплексная экспертиза и оперативная экспертиза, проводимая на этапах разработки изделий.

**Комплексная экспертиза потребительских свойств** проводится для всестороннего изучения и оценки качества групп однотипных товаров, выпускаемых серийно для массового потребления. Поэтому проведение такой экспертизы ориентирует экспертов на системный, комплексный подход к анализу объекта оценки. Оцениваемый объект рассматривается в сложных и многочисленных взаимосвязях с человеком-потребителем и его предметным окружением. В процессе экспертизы формируются критерии оценки, отбираются базовые образцы и показатели качества. Поэтому комплексные экспертизы позволяют получить не только научный, познавательный, но и определенный методический и нормативный материал, необходимый для проведения других видов экспертизы.

**Оперативная экспертиза потребительских свойств товаров** основывается на результатах предварительно проведенных комплексных экспертиз, что позволяет экспертам резко, сократить сроки экспертных работ при сохранении требуемой глубины и обоснованности экспертных заключений.

Особенностью оперативной экспертизы является прежде всего ее проведение как на основных стадиях разработки новых товаров (техническое задание, проектно-конструкторская документация, опытный образец), так и в процессах массового выпуска и потребления продукции (включая аттестацию изделий по категориям качества). Кроме того, оперативная экспертиза предусматривает: использование (по возможности) собранных ранее данных о товарах определенного вида, их потребителях, условиях потребления, результатах испытаний и т. д.; сокращенные сроки проведения; вынесение коллективного суждения экспертов о потребительском уровне качества товаров.

Исходя из всего вышесказанного, можно сделать вывод. Экспертиза является эффективным средством контроля качества товаров, при позиции потребителя являются доминирующим критерием. Будучи элементом комплексной системы управления качеством товаров, экспертиза призвана стать барьером на пути к потребителю некачественных, морально устаревших, неконкурентоспособных изделий.

# 3. Роль классификации товаров в процессе экспертизы

Итак, рассмотрим основную классификацию объектов экспертизы, существующую в современных условиях. Современные классификационные группировки непродовольственных товаров не дают строгого представления о составе и структуре этих товаров, выявляемых позиций потребителей. Так, современный классификатор, содержащий высшие классификационные группировки промышленной и сельскохозяйственной продукции, построен по отраслевому принципу. Основная масса промышленных товаров народного потребления включена в нем в состав продукции, выпускаемой различными отраслями промышленности без выделения бытовых изделий в специальные подразделы.

При товароведных группировках также не соблюдается единый принцип классификации товаров и в качеств оснований для классификации используются как потребительские, так и производственно-отраслевые признаки. Однако потребность в классификации товаров по назначению в последнее время стала острой необходимостью. Во-

первых, такая классификация должна служить основой при разработке оптимального ассортимента товаров, поскольку классификация изделий по назначению с учетом требований потребителей, несомненно, способствовала бы выявлению и ликвидации «белых пятен» в ассортиментной структуре товаров. Во-вторых, отсутствие такой классификации затрудняет проведение экспертизы качества товаров на этапах их разработки и при аттестации по категориям качества. Наконец, классификация товаров по назначению могла бы способствовать более полному учету покупательского спроса, а также разработке мероприятий и нормативно-технических документов в системе управления качеством товаров.

В условиях современной классификации товаров предметы потребления группируются по видам бытовой деятельности. Основанием для классификации промышленных товаров по назначению служат функции, которые они выполняют в процессах использования как предметы потребления.

Дополнительным основанием служит дифференциация функций, отражающая специфику процесса потребления, социально-культурные, демографические и другие признаки потребителей изделий, условия и сезонность потребления товаров. При классификации товаров по назначению учитываются связи бытовых процессов с различными видами потребностей, которые удовлетворяются в этих процессах. В зависимости от того, какие потребности призваны удовлетворять изделия, определяется **их назначение.** Товары хозяйственного и культурно-бытового назначения участвуют, главным образом, в двух основных процессах бытовой деятельности: в домашнем труде и в отдыхе (досуге).

Вместе с тем среди товаров культурно-бытового назначения имеются такие группы изделий, которые оказываются связанными не с одним, а сразу с несколькими бытовыми процессами. Так, бытовая мебель формирует предметную среду для процессов труда, сна и отдыха, культурного досуга (мебель для кухни, спальни, гостиной и т. д.). Приборы отопления, вентиляции, освещения поддерживают в жилище микроклимат и гигиенические условия среды, необходимые для бытовых процессов разных видов. При группировке непродовольственных товаров народного потребления, их подразделяют на товары производственного, хозяйственного и культурно-бытового назначения с выделением в самостоятельную группу изделия легкой промышленности.

В качестве особого вида бытовой деятельности, связанной с удовлетворением бытовых нужд и культурных потребностей населения, может быть выделено использование средств личного транспорта.

Таким образом, существуют четыре основных вида бытовой деятельности, а в каждом из них различают бытовые процессы, в которых функционируют разнообразные предметы потребления и потребители, использующие эти предметы. Такая группировка видов деятельности может служить исходным основанием для классификации товаров по назначению.

Основными классификационными группировками при этом служат потребительский комплекс изделий, группа изделий, вид изделий, типаж изделий. Основные группировки в системе классификации дополнительно подразделяют по видам и разновидностям. Классификационной единицей служит изделие.

**Классификационная группировка «потребительский комплекс изделий»** охватывает всю совокупность предметов потребления, используемых потребителями в быту по назначению и служащих для удовлетворения их материальных и духовных потребностей.

Основанием для выделения отдельных видов потребительских комплексов изделий служат соответствующие виды бытовой деятельности человека и отдельные бытовые процессы, характеризующие разновидности этих комплексов.

**Классификационная группировка «группа изделий»** характеризует состав предметов потребления, формирующих потребительские комплексы различных видов (разновидностей). Группы изделий, входящие в каждый отдельный потребительский комплекс, выступают как необходимые элементы этого комплекса и обеспечивают целостность его функционирования.

**Классификационная группировка «вид изделий»** являете центральной при классификации промышленных товаров по назначению. Она характеризует предметный состав групп изделий и включает изделия сходной потребительской функции и назначения, ориентированные на удовлетворение потребности конкретного вида и объединенные, как правило, общим наименованием.

 Основанием для определения видов изделий служит общность выполняемой ими конкретной функции в конкретном бытовом процессе, протекающем с участием определенной группы потребителей в заданных условиях потребления.

Основаниями для определения подвидов и разновидностей изделий служат дополнительные признаки, характеризующие **процесс** потребления, потребителей, условия потребления и принцип технического действия изделий. Например, такие виды изделий, как пальто, костюм, имеют подвиды и разновидности, характеризующие их ориентацию на потребителей (мужские, женские, детские) и профессиональную принадлежность (форма железнодорожная, школьная и т. д.), а также сезонность использования (пальто летнее, зимнее, демисезонное), климатическую зону (южные районы, северные районы) и др.

**Классификационная группировка «типаж изделий»** включает ряд изделий, различающихся по структурно-морфологическим и технико-конструктивным признакам. Не сказываясь на видовых характеристиках изделий, эти признаки определяют особенности функционирования и эффективность использования, изделий конкретными потребителями в конкретных условиях потребления.

Основаниями для выделения видов и разновидностей типажа изделий служат также их различия по конструкциям, материалам и отделке, которые придают изделиям данного вида

**Классификационная категория «изделие»** характеризует единичные образцы товаров, поступающие в сферу торговли и потребления, отличающиеся от других образцов качеством выполнения, сортом и другими признаками, не влияющими на отнесение изделия к данному типажу или виду.

Относительно субъектов экспертизы можно сказать, что классификацию бытовых изделий осуществляют специалисты-эксперты, дизайнеры, инженеры, товароведы, хорошо знакомые с объектом классификации и требованиями потребителей к бытовым изделиям.

# 4. Оценка потребительских качеств товара как основных показателей объектов экспертизы

***Потребительские свойства товара*** - это свойства, проявляющиеся при его использовании потребителем для удовлетворения материальных и культурных потребностей. Они характеризуют эффективность использования человеком товаров как предметов потребления, их общественную и культурную ценность: социальную значимость, практическую полезность, надежность и удобство пользования, эстетическое совершенство, безопасность для человека и окружающей среды. В совокупности с другими свойствами они обусловливают качество товаров, их потребительную стоимость. Однако сами они характеризуют лишь ту часть товарных свойств, которая присуща товарам как предметам потребления.

Поэтому потребительские свойства проявляются в процессах потребления, а их общественная ценность зависит от того, как и в какой мере они удовлетворяют потребности определенных групп потребителей.

В товароведении существуют различные точки зрения на количество и характер свойств, определяющих потребительское качество товара.

По нашему мнению, основанием классификации потребительских свойств товаров должны служить потребности человека (общества), которые они призваны удовлетворять. Соответственно этим потребностям строятся группы потребительских свойств и показателей качества товаров. Ряд «потребность - потребительское свойство- потребительский показатель качества» фиксирует взаимосвязь этих трех групп. При этом исходным пунктом служит потребность, которая должна быть удовлетворена, средним составляющим звеном выступает потребительское свойство товара, которое потребность способно удовлетворять, а конечным пунктом показатель качества с его специфическими количественными и качественными характеристиками.

Потребности человека и соответствующая им группа потребительских свойств товаров должны рассматриваться как единое целое. Поэтому всякое деление свойств должно строиться на допущении возможности аналитического деления целого на части. Такое деление, конечно же, условно, но оно является необходимым для проведения анализа любого объекта научного исследования и является наряду с синтезом его неотъемлемой составной частью. Таким образом, в основу деления потребительских свойств товаров на группы положен принцип соотнесения этих свойств с потребностями человека. В зависимости от видов удовлетворяемых потребностей в перечень нормируемых потребительских свойств товаров, зафиксированный в соответствующих НТД, входят свойства социальные, функциональные, надежности в потреблении, эргономические, эстетические, безопасности потребления и экологические. Совокупность потребительских свойств товара характеризуется номенклатурой потребительских показателей качества. В зависимости от количества характеризуемых свойств потребительские показатели могут быть единичными и комплексными (т.е- относящимися к нескольким свойствам). В целом они образуют сложную иерархическую систему, разделенную на несколько взаимосвязанных уровней.

**Социальные свойства товара** характеризуются **показателями социального назначения.** Они составляют особую группу показателей, рассматриваемых на этапе предварительного анализа качества товаров и определяющих целесообразность проведения оценки по другим группам потребительских показателей качества.

Показатели социального назначения характеризуют соответствие совокупности товаров массового спроса определенного назначения сложившейся структуре общественных потребностей'. Они обусловливают возможность с помощью этих товаров удовлетворять эти потребности в конкретных условиях потребления.

Показатель соответствия товаров массового с проса оптимальному ассортименту характеризует эффективность их использования в существующей или прогнозируемой системе ассортимента изделий данного вида, а также их связь с другими предметами, входящими в состав функционально-потребительских комплексов.

При этом учитываются соответствие товаров различных видов оптимальной номенклатуре и ассортименту изделий, отвечающих требованиям потребителей, соответствие товаров различного типажа и потребительского класса их оптимальному ассортименту, степень обновления номенклатуры и ассортимента товаров, обусловленного изменениями требований потребителей, и др.

Показатель морального износа характеризует срок службы товаров массового спроса, ограниченный появлением новых видов товаров и предметов потребления повышенного качества, а также изменениями общественных норм и ценностных ориентации.

При этом учитываются снижение качества товара вследствие появления новых товаров с улучшенными потребительскими свойствами, сокращение срока службы товара, вызванного изменением моды, стиля и др.

**Функциональные свойства** определяют, какую основную потребность и каким именно способом удовлетворяет данный товар как предмет потребления в отличие от других товаров, выполняющих в потреблении иные функции или имеющих иное назначение. От наличия и характера функциональных свойств зависит структура и организация процесса использования товара по назначению, особенности его эксплуатации (потребления).

Кроме того, существуют такие показатели, как ***свойство надежности товара*** ***в потреблении*** (как выполняет предмет потребления свою функцию в течение срока эксплуатации), эргономические свойства товаров, характеризующиеся эргономическими показателями (обеспечивают удобство эксплуатации предмета потребления), эстетические свойства товаров (эти показатели выражают общественную ценность товара, удовлетворяющим эстетические потребности людей). Кроме того, важными показателями являются показатели безопасности товара.

Эти требования предполагают создание таких товаров и условий их эксплуатации, которые практически исключили бы возможность вредных воздействий (нанесение травм и т.д.)

Экологические свойства товара характеризуются экологическими показателями. Эти свойства показывают, как воздействует товар на окружающую среду в процессе потребления. При этом учитывается не только непосредственное потребление, но и все сопутствующие ему операции (хранение, транспортировка и др.). показателей: одну отражающую особенности воздействия товара на природную среду, другую на предметно-пространственную среду.

Все семь указанных групп потребительских свойств и соответствующих их показателей формируют типовую номенклатуру, относящуюся к основным видам непродовольственных товаров.

Такая номенклатура может рассматриваться в качестве наиболее общей и универсальной группировки потребительских свойств и показателей качества товаров и служит основой разработки или выбора номенклатуры показателей качества конкретных видов товаров.

Как видно из всего вышесказанного товар как основной объект экспертизы имеет массу показателей, по которым и происходит оценка его качества. Причем, необходимо подчеркнуть, что ни один из показателей не является более или менее значимым по сравнению с другим. Нельзя преуменьшать роль таких показателей как безопасность и экологичность товара. Однако, в последние годы, увы, имеет место крайне несерьезное отношение к этим факторам оценки товара.

# Заключение

В данной работе были рассмотрены основные особенности экспертизы, изучена теоретическая основа этого процесса, рассмотрены ее основные виды. Кроме того, были изучены основные критерии экспертизы, по которым она проходит.

В связи с переходом к другому типу экономической системы, появляется новая специфика и в экспертизе, а также в особенностях ее осуществления. Несмотря на то, что экспертиза качества товаров уже многие десятилетия успешно функционирует в сфере товароведения, современные реалии вносят некоторые особенности в эти процессы. Изменяется сама роль экспертизы. Современные условия конкуренции между отечественными и импортными товарами предъявляют новые стандарты качества к российской продукции.

Важно учесть, что в настоящее время экспертиза охватывает весь жизненный цикл изделия, начиная со стадии технического задания и далее на этапах создания, реализации и эксплуатации, а также при проведении аттестации.

Хочется подчеркнуть, что в последний год экономика России клонится к некой стабилизации после всех бурь, которые сотрясали ее – начиная от перехода к капиталистическому типу производства более десяти лет назад и заканчивая дефолтом 1998 года. И в этих условиях экспертиза должна стать тем рычагом регулирования качества товаров, который позволит возвести отечественные товары в ранг самых качественных не только на отечественном, но и на мировом рынках.

# Библиографический список

1. Азгальдов Г.Г. Теория и практика оценки качества товаров. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 416 стр.
2. Алексеев Н.С., Ганцов Ш.К., Курятин Г.И. Теоретические основы товароведения непродовольственных товаров. – М.: Экономика, 1999. – 298 стр.
3. Задесенец Е.Е. Оценка качества промышленных товаров. М.: ЮНИТИ, 2001. – 200 стр.
4. Комплексная оценка качества непродовольственной продукции. Под ред. Гличева А.А. М.: Наука, 2001. – 156 стр.
5. Методические указания по оценке качества промышленной продукции. – М.: Проспект, 2000. – 287 стр.
6. Оценка качества товаров народного потребления. Проблемы. Методы. М.: Экономика, 1972. – 300 стр.
7. Склянников В.П. Моральное старение товаров и управление их качеством в торговле. М.: МГУ, 1995. – 130 стр.
8. Соловьев Б.А. Потребности, рынок, спрос. М.: Филинъ, 1998. – 425 стр.
9. Сомов Ю. Оценка эстетических свойств товаров. М.: Экономика, 1990.
10. Федоров М.В. Экспертиза качества товаров. – М.: Экономика, 1998. – 220 стр.