

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
«Торгово-экономический институт»
Кафедра товароведения и экспертизы товаров

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Срес У.В. Кротов

подпись инициалы, фамилия

« 20 » 06 20 16 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

38.03.07 Товароведение

профиль 38.03.07.04 Товарный менеджмент

«Идентификация и товароведная характеристика потребительских свойств
металлической посуды (на примере ООО «Торнадо Косметик» г.
Красноярска)»

Руководитель

Полянская В.В.
14.06.16

подпись, дата

доцент, канд.техн.наук
должность, ученая степень

Полянская В.В.
инициалы, фамилия

Выпускник

Голстихина Д.Б.
17.06.16.

подпись, дата

Голстихина Д.Б.
инициалы, фамилия

Нормоконтролер

Полянская В.В.
15.06.16

подпись, дата

доцент, канд.техн.наук
должность, ученая степень

Полянская В.В.
инициалы, фамилия

Красноярск 2016

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме «Идентификация и товароведная характеристика потребительских свойств металлической посуды (на примере ООО «Торнадо Косметик» г. Красноярск)» содержит 85 страниц текстового документа, 2 приложения, 2 формулы, 31 таблицу, 40 иллюстраций, 39 использованных источников. Ключевые слова: МЕТАЛЛИЧЕСКАЯ ПОСУДА ДЛЯ ПРИГОТОВЛЕНИЯ ПИЩИ И НАПИТКОВ, АССОРТИМЕНТ, ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ОЦЕНКА ИДЕНТИФИКАЦИЯ, КАЧЕСТВО, РЕКОМЕНДАЦИИ.

Объект аудита – деятельность ООО «Торнадо Косметик».

Цель аудита: исследование и экспертиза металлической посуды для приготовления пищи и напитков на примере торгового предприятия ООО «Торнадо Косметик». Задачи аудита: исследование ассортимента, а так же оценка потребительских предпочтений при выборе металлической посуды ; анализ практики проведения идентификации металлической посуды; оценка анализа претензионной работы в ООО «Торнадо Косметик» и характеристика дефектов металлической посуды.

В результате проведения исследования ассортимента металлической посуды для приготовления пищи и напитков были определены характеристики, виды и изготовители, установлены предпочтения потребителей в выборе посуды, рассмотрены идентификационные признаки металлической посуды, выявлены основные дефекты при приемки товара. Значительных нарушений в работе магазина не было выявлено. Предложениями по осуществлению деятельности на данном предприятии могут быть создание интернет-магазина, внедрение системы скидок для постоянных покупателей, расширение ассортимента более востребованными марками металлической посуды для приготовления пищи и напитков, проведение рекламных акций на Интернет-страницах и прямая рассылка предстоящих акций на телефон постоянным покупателям.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
1 Современное состояние рынка металлической посуды для приготовления пищи и напитков в России.....	8
1.1 Тенденции формирования рынка металлической посуды для приготовления пищи и напитков.....	8
1.2 Классификация металлической посуды для приготовления пищи и напитков.....	15
1.3 Характеристика ведущих изготовителей металлической посуды для приготовления пищи и напитков, особенности их ассортимента..	21
1.4 Характеристика покрытий, применяемых при производстве металлической посуды для приготовления пищи и напитков.....	26
2 Исследование ассортимента металлической посуды для приготовления пищи и напитков на примере ООО «Торнадо Косметик» г. Красноярск.....	33
2.1 Характеристика ООО «Торнадо Косметик», особенности формирования ассортимента металлической посуды для приготовления пищи и напитков	33
2.2 Товароведная характеристика ассортимента металлической посуды для приготовления пищи и напитков.....	35
2.3 Анализ структуры ассортимента металлической посуды для приготовления пищи и напитков.....	43
2.4 Потребительская оценка ассортимента товаров.....	51
3 Анализ практики проведения идентификации металлической посуды для приготовления пищи и напитков (на примере ООО «Торнадо Косметик»).....	61
3.1 Идентификация маркировочных реквизитов.....	61
3.2 Идентификация упаковки.....	75

4 Оценка качества металлической посуды для приготовления пищи и напитков, реализуемая в ООО «Торнадо Косметик».....	78
4.1 Характеристика дефектов металлической посуды для приготовления пищи и напитков.....	78
4.2 Анализ претензионной работы ООО «Торнадо Косметик» в отношении реализуемой металлической посуды для приготовления пищи и напитков.....	82
Заключение.....	84
Список использованных источников.....	87
ПРИЛОЖЕНИЕ А (Товароведная характеристика ассортимента посуды для приготовления пищи и напитков в ООО «Торнадо Косметик»).....	91
ПРИЛОЖЕНИЕ Б (Анкета для проведения потребительской оценки ассортимента товаров).....	94
ПРИЛОЖЕНИЕ В (Свидетельство о постановке на учет ООО «Торнадо Косметик» в налоговом органе).....	97
ПРИЛОЖЕНИЕ Г (Свидетельство о внесении ООО «Торнадо Косметик» в Единый реестр юридических лиц).....	98

ВВЕДЕНИЕ

Российская экономика последних лет поставила рынок металлической посуды в новые условия. Финансовый кризис, колебания курсов валют, снижение спроса повлияли и продолжают влиять на рынок металлической посуды, в том числе и на особенности конкурентной борьбы между российскими и импортными производителями.

Один из самых емких и привлекательных сегментов на российском рынке металлической посуды, сегмент кухонной посуды из коррозионно-стойкой стали, сегодня в значительной степени отдан на откуп импортерам. В России посуду из коррозионно-стойкой стали по полному циклу производят лишь два завода - «Ашинский металлургический завод» (марка «Амет») и «ВСМПО-Посуда» (марка «Гурман»). Продукция этих двух заводов составляет менее 10% от рынка посуды из коррозионно-стойкой стали. Остальная посуда ввозится из-за рубежа.

В другом популярном сегменте, посуда из алюминия с антипригарным покрытием, российское производство развито на достаточном уровне. Крупнейшие российские заводы – «Scovo», «Кукморский завод металлопосуды», «Нева металл посуда», «Алкоа Металлург Рус» (марка «Калитва») – высоко оснащены технически и выпускают продукцию для покупателей разного достатка с хорошим соотношением качества и цены, успешно конкурируя как с европейской, так и с китайской продукцией.

Посуда из эмалированной стали от российских производителей до кризиса занимала порядка 60% от общего объема продаваемой продукции. Основные поставщики, «Лысьвенский завод эмалированной посуды», «Стальэмаль», «Сибирские товары», ООО «Эмаль», работают еще с советских времен, что говорит об огромном опыте в данной сфере. Наряду с сохранением традиций, данные производители стараются обновлять ассортимент, что говорит о дальнейших перспективах развития импортозамещения. Импорт посуды из эмалированной стали производится из

Украины, Турции, Сербии и Китая, и, в большинстве случаев, эта продукция не имеет каких-либо существенных конкурентных преимуществ.

Посуда из чугуна в России производится в небольших объемах. Доля единственного производителя, Балезинского литейно-механического завода, составляет менее 10%. Остальная продукция поступает из Китая, Украины, доля которой выросла в последнее время из-за запуска производства чугунной посуды на заводе «БИОЛ», Турции, европейских стран.

Больше года российский рынок металлической посуды находится в условиях экономического кризиса, основными характеристиками которого является снижение стоимости национальной валюты и сокращение реальных доходов населения. Компании из разных сегментов рынка по-разному реагируют на происходящие изменения.

Цель бакалаврской работы - исследование и экспертиза металлической посуды для приготовления пищи и напитков на примере торгового предприятия ООО «Торнадо Косметик».

Объектом исследования и экспертизы в бакалаврской работе является деятельность ООО «Торнадо Косметик».

Для достижения намеченной цели следует решить следующие задачи:

- изучить современное состояние и особенности формирования рынка металлической посуды для приготовления пищи и напитков в России;
- исследовать ассортимент металлической посуды для приготовления пищи и напитков на примере ООО «Торнадо Косметик», а также провести оценку потребительских предпочтений при выборе металлической посуды для приготовления пищи и напитков;
- осуществить анализ практики проведения идентификации металлической посуды для приготовления пищи и напитков (на примере ООО «Торнадо Косметик»);
- провести оценку претензионной работы в ООО «Торнадо Косметик» и характеристику дефектов металлической посуды для приготовления пищи и напитков, реализуемой в ООО «Торнадо Косметик».

Работа состоит из четырех глав (в первой и второй четыре раздела, в третьей и четвертой два), введения и заключения. Общий объем работы составляет 85 страниц, включая 31 таблицу, 40 иллюстраций, 39 источников литературы, а также 2 приложения.

В первой главе было изучено современное состояние рынка металлической посуды для приготовления пищи и напитков, классификация, характеристика ведущих зарубежных и отечественных изготовителей, а также характеристика покрытий, применяемых при производстве металлической посуды для приготовления пищи и напитков. В качестве теоретической базы исследования были использованы методические материалы; работы отечественных и зарубежных специалистов по изучаемым вопросам и проблемам; публикации в журналах, специализирующихся в данной сфере.

Во второй главе был исследован ассортимент металлической посуды для приготовления пищи и напитков на примере ООО «Торнадо Косметик». Проведена характеристика предприятия, товароведная характеристика ассортимента, анализ структуры ассортимента и были выявлены потребительские предпочтения при выборе металлической посуды для приготовления пищи и напитков.

В третьей главе была проведена идентификация металлической посуды для приготовления пищи и напитков на примере ООО «Торнадо Косметик». Была проведена идентификация маркировочных реквизитов и упаковки отобранных образцов.

В четвертой главе представлены результаты оценки качества металлической посуды для приготовления пищи и напитков на примере ООО «Торнадо Косметик». Приведена характеристика дефектов металлической посуды для приготовления пищи и напитков, осуществлен анализ претензионной работы в ООО «Торнадо Косметик».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: федер. закон Российской Федерации от от 07.02.1992 г. № 2300-1// Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
- 2 О порядке приемки продукции производственно - технического назначения и товаров народного потребления по количеству [Электронный ресурс]: постановление Госарбитража СССР от 15.06.1965 № П-6// Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
- 3 О порядке приемки продукции производственно - технического назначения и товаров народного потребления по качеству [Электронный ресурс]: постановление Госарбитража СССР от 25.04.1966 № П-7// Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
- 4 ГОСТ 27002-80 Посуда хозяйственная чугунная эмалированная. Общие технические условия. – Введ. 01.07.1981. – Москва: Стандартинформ, 1994. – 15 с.
- 5 ГОСТ 27002-86 Посуда из коррозионно-стойкой стали. Общие технические условия. – Введ. 01.02.1988. – Москва: Стандартинформ, 2003. – 12 с.
- 6 ГОСТ Р 51162-98 Посуда алюминиевая литая. Общие технические условия. – Введ. 01.01.1999. – Москва: Стандартинформ, 2005. – 12 с.
- 7 ГОСТ 24788-2001 Посуда хозяйственная стальная эмалированная. Общие технические условия. – Введ. 01.09.2002. – Москва: Стандартинформ, 2002. – 16 с.
- 8 ГОСТ Р 52116-2003 Посуда чугунная черная. Общие технические условия. – Введ. 01.09.2003. – Москва: Стандартинформ, 2003. – 11 с.

9 ГОСТ Р 52223-2004 Посуда стальная эмалированная с противопригорающим покрытием. Технические условия. – Введ. 01.01.2005. – Москва: Стандартинформ, 2005. – 6 с.

10 ОКП: код 969500 — Посуда и изделия хозяйственные металлические литые, из жести и листовой стали [Электронный ресурс]. – Введ. 22.11.2007. - Режим доступа: <http://classifikators.ru>

11 Балаева, С.И. Товароведение и экспертиза непродовольственных товаров: учебное пособие для вузов по спец. «Товароведение и экспертиза товаров» / С.И. Балаева, И. Ш. Дзахмишева, М. В. Блиева. – Москва: Дашков и К, 2009. – 326 с.

12 Виды антипригарных покрытий [Электронный ресурс]: журн. о рынке посуды. – Электрон. журн. - Москва, 2014. – Режим доступа: <http://posudka.ru/>

13 Виды керамических покрытий [Электронный ресурс]: журн. о рынке посуды. – Электрон. журн. - Москва, 2011. – Режим доступа: <http://posudka.ru/>

14 Вилкова, С.А. Товароведение и экспертиза хозяйственных товаров: учебно-практическое пособие/ С.А. Вилкова, Л.В. Михайлова, Е.Н. Власова. – Москва: Дашков и К, 2012. – 196 с.

15 Голубенко, О.А. Товароведение непродовольственных товаров: учеб. пособие для сред. проф. образования по спец. «Товароведение» и «Коммерция»/ О. А. Голубенко, В. П. Новопавловская, Т. С. Носова. – Москва: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. – 156 с.

16 Дзахмишева, И.Ш. Идентификация и фальсификация непродовольственных товаров: учебное пособие / И. Ш. Дзахмишева. Москва: Дашков и Ко, 2011. - 92 с.

17 Добренъков, В.И. Методы социологического исследования: учебник для вузов / В. И. Добренъков, А. И. Кравченко. - Москва: ИНФРА-М, 2006. – 25 с.

- 18 Есикова, И. В. Как завоевать покупателя: научное издание / И. В. Есикова, С. Н. Лобанов, Е. М. Лобанова. - 2-е изд. - Москва: Дашков и К, 2012. – 37 с.
- 19 Калачев, С.Л. Теоретические основы товароведения и экспертизы: учебник / С. Л. Калачев. — Москва: Юрайт, 2011. — 314 с.
- 20 Каменева, Н.Г. Маркетинговые исследования: учебное пособие/ Н.Г. Каменева, В. А. Поляков. – Москва: ВЗФЭИ, 2008. – 186 с.
- 21 Ильин, В.И. Поведение потребителей: учебное пособие / В.И. Ильин. – Санкт- Петербург: Питер, 2000. – 56 с.
- 22 Импорт посуды из нержавеющей стали: влияние кризиса [Электронный ресурс]: журн. о рынке посуды. – Электрон. журн. - Москва, 2015. – Режим доступа: <http://posudka.ru/>
- 23 Итоги российского рынка на конец 2015 года [Электронный ресурс]: журн. о рынке посуды. – Электрон. журн. - Москва, 2015. – Режим доступа: <http://posudka.ru/>
- 24 Обзор российских марок кухонной посуды [Электронный ресурс]: журн. о рынке посуды. – Электрон. журн. - Москва, 2011. – Режим доступа: <http://posudka.ru/>
- 25 Параллели кризиса. На что ориентироваться в оценке результатов продаж игрокам посудного рынка [Электронный ресурс]: журн. о рынке посуды. – Электрон. журн. - Москва, 2015. – Режим доступа: <http://posudka.ru/>
- 26 Паршикова, В.Н. Товароведение силикатных и металлохозяйственных товаров: конспект лекций/ В.Н. Паршикова, В.К. Меньшикова, Н.А. Осмоловская. – Красноярск: РИО КГПУ, 2002. – 36 С.
- 27 Петрище, Ф.А. Теоретические основы товароведения и экспертизы: учебник для студентов вузов / Ф. А. Петрище. – 5-е изд., испр. и доп. – Москва: Дашков и К, 2012. – 265 с.

28 Посудные бренды, которым можно доверять. Германия [Электронный ресурс] : журн. о рынке посуды. – Электрон. журн. – Москва, 2011. – Режим доступа: <http://posudka.ru/>

29 Посудные бренды, которым можно доверять. Франция [Электронный ресурс] : журн. о рынке посуды. – Электрон. журн. – Москва, 2011. – Режим доступа: <http://posudka.ru/>

30 Посудный рынок в России // Посуда. – 2011. – №6. – С. 46 – 47.

31 Производство и импорт: баланс сил на посудных полках торговых сетей [Электронный ресурс]: журн. о рынке посуды. – Электрон. журн. - Москва, 2015. – Режим доступа: <http://posudka.ru/>

32 Рынок посуды и новые возможности: импортозамещение [Электронный ресурс] : журн. о рынке посуды. – Электрон. журн. - Москва: 2015. – Режим доступа: <http://posudka.ru/>

33 Рынок сковород: ценовое позиционирование // Посуда. – 2012. – №3. – С. 67.

34 Сикевич, З.А. Социологическое исследование: Практическое руководство / З. В. Сикевич. - Москва : Питер, 2005. – 123 с.

35 Товароведение и экспертиза металлохозяйственных и ювелирных товаров: учебное пособие/ Г.Н. Айлова, М.П. Васильева, И.А. Петренко, Г.Н. Рыженко. – Санкт-Петербург: Питер, 2005. – 85 с.

36 Товароведение и экспертиза промышленных товаров: учебник / А.Н. Неверов [и др.]. – Москва: МЦФЭР, 2006. – 416 с.

37 Товароведение непродовольственных товаров: учебник/ А.П. Ходыкин, А.А. Ляшко, А.А. Волошко, Н.И. Снитко. – Москва: Дашков и К, 2006. – 58 с.

38 Токарев, Б.Е. Методы сбора и использования маркетинговой информации: учебно-практическое пособие/ Б.Е. Токарев. – Москва: Экономистъ, 2004.- 150 с.

39 Феннето, Э. Интервью и опросник: формы, процедуры, результаты / Э. Феннето. – Санкт - Петербург: Питер, 2004. – 43 с.

