

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

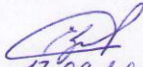
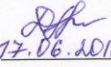

Торгово-экономический институт
Кафедра товароведения и экспертизы товаров

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
И.В. Кротова
подпись инициалы, фамилия
« 20 » 06 2016 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Направление 38.03.07 «Товароведение»
профиль подготовки 38.03.07.04 «Товарный менеджмент»
код – наименование направления

Потребительское тестирование как инструмент
комплексной оценки качества непродовольственных товаров

Руководитель	 <u>17.06.2016</u> подпись, дата	канд. экон. наук, доцент должность, ученая степень	Е.А. Зайченко инициалы, фамилия
Выпускник	 <u>17.06.2016</u> подпись, дата		Д.А. Голубева инициалы, фамилия
Нормоконтролер	 <u>17.06.2016</u> подпись, дата	канд. экон. наук, доцент должность, ученая степень	Е.А. Зайченко инициалы, фамилия

Красноярск 2016

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа по теме «Потребительское тестирование как инструмент комплексной оценки качества непродовольственных товаров» содержит 104 страницы текстового документа, 43 использованных источника.

КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ, МЕТОДИКА И ПРАКТИКА ТЕСТИРОВАНИЯ, ЧУЛОЧНО – НОСОЧНЫЕ ИЗДЕЛИЯ, ЭЛЕКТРОБЫТОВЫЕ ТОВАРЫ

В странах Европейского Союза потребители демонстрируют высокий спрос на информацию, полученную независимыми потребительскими организациями по результатам тестов. Изучение и использование европейскими потребителями такой информации стало эффективным механизмом при реализации потребительского права на собственный выбор. Продемонстрировать потребителю срез рыночных предложений по конкретному виду продукции в соответствии с программой исследования можно с помощью потребительского тестирования. Что определяет актуальность работы.

Цель бакалаврской работы – рассмотреть потребительское тестирование как инструмент комплексной оценки качества непродовольственных товаров.

Для достижения данной цели были поставлены и решены следующие задачи:

- изучить европейскую практику потребительского тестирования;
- сформулировать алгоритм проведения потребительского тестирования;
- провести апробацию потребительского тестирования как метода комплексной оценки качества на примере разных групп потребительских товаров;

– рассмотреть опыт использования потребительского тестирования отечественными экспертными и надзорными органами.

В результате проведения исследования изучен европейский и отечественный опыт использования потребительского тестирования как инструмента комплексной оценки качества непродовольственных товаров, проанализированы результаты проведения потребительского тестирования женских колготок и мультиварок, реализуемых на потребительском рынке г. Красноярск, рассмотрена деятельность экспертных организаций (РИПИ, Росконтроль) и Красноярского ЦСМ в области мониторинга качества товаров с использованием методов потребительского тестирования.

В заключении сделаны выводы о соответствии полученных результатов тестирования информации о заявленных изготовителем потребительских свойствах, что позволит потребителю лучше ориентироваться на рынке и делать осознанный выбор.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Комплексный подход к оценке качества потребительских товаров	8
1.1 Характеристика методов комплексной оценки качества потребительских товаров	8
1.2 Потребительское тестирование как инструмент комплексной оценки качества непродовольственных товаров	15
1.3 Европейская практика потребительского тестирования товаров	18
2 Апробация методики потребительского тестирования	28
2.1 Методика потребительского тестирования	28
2.2 Результаты потребительского тестирования женских колготок, реализуемых на потребительском рынке г. Красноярска	32
2.3 Результаты потребительского тестирования электробытовых приборов для приготовления пищи (на примере мультиварок), реализуемых на потребительском рынке г. Красноярска	50
3 Анализ практики использования методов потребительского тестирования экспертными и надзорными органами	84
Заключение	94
Список использованных источников	100

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях для того, чтобы быть востребованным покупателем и успешно конкурировать с другими аналогами на рынке товар должен отвечать запросам целевой аудитории, быть качественным, безопасным и оригинальным.

Как правило, основными критериями при выборе товара выступают его потребительские свойства, ориентируясь на которые потребитель может сделать вывод о качестве и ассортименте товара. Качество – совокупность всех потребительских свойств товара, обуславливающих его способность удовлетворять определенные потребности индивидуума и общества.

В товароведении традиционно оценка качества проводится на соответствие требованиям нормативной документации, в последнее же время для качественной оценки потребительских свойств товаров широкое распространение получили социологические методы, позволяющие оценить имиджевую привлекательность товара, комплекс функциональных, эргономических и эстетических свойств, правдивость рекламного сообщения, конкурентные преимущества.

Одним из них является метод потребительского тестирования.

В странах Европейского Союза потребители демонстрируют высокий спрос на информацию, полученную независимыми потребительскими организациями по результатам тестов. Изучение и использование европейскими потребителями такой информации стало эффективным механизмом при реализации потребительского права на собственный выбор. Когда такой инструментарий как сравнительное тестирование и освещение его результатов становится достоянием общества, то влияние предпочтений большинства потребителей в пользу безопасных и высококачественных товаров на рынке существенно.

В этой связи представлялось целесообразным провести апробацию данных методов, сформулировать методологию проведения, рассмотреть

возможность применения в процедуре мониторинга безопасности и качества товаров, реализуемых на потребительском рынке, в информировании о результатах и выстраивании системы защиты потребителей от опасного и некачественного товара; оценить ассортимент данной товарной группы.

Цель бакалаврской работы – рассмотреть потребительское тестирование как инструмент комплексной оценки качества непродовольственных товаров.

Для достижения данной цели были поставлены и решены следующие задачи:

- изучена европейская практика потребительского тестирования;
- сформулирован алгоритм проведения потребительского тестирования;
- проведена апробация потребительского тестирования как метода комплексной оценки качества на примере разных групп потребительских товаров;
- рассмотрен опыт использования потребительского тестирования отечественными экспертными и надзорными органами.

Информационную основу исследования составили учебные и научные труды авторов А. Л. Денисовой, С. Л. Калачева, В. Безрукого по проблеме качества, методов оценки, методики тестирования потребительских товаров; статистическая информация о результатах проведенных экспертиз с использованием метода тестирования экспертными и надзорными организациями Росконтроль, РИПИ, Красноярский ЦСМ; результаты собственных исследований.

Структура бакалаврской работы включает в себя 3 раздела, 104 страницы, 22 таблицы, 37 рисунков.

В результате проведенных исследований сделаны выводы:

- об актуальности использования комплексного подхода к оценке качества в рамках проведения процедуры мониторинга безопасности и качества товаров, реализуемых на потребительском рынке;

– об использовании метода потребительского тестирования в системе информационного пространства и выстраивания системы защиты потребителей от опасного и некачественного товара.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. О техническом регулировании [Электронный ресурс] : федер. закон Российской Федерации от от 27.12.2002 N 184-ФЗ. // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
2. О защите прав потребителей [Электронный ресурс] : закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 ред. от 13.07.2015. // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
3. ГОСТ 8541-94 Изделия чулочно-носочные, вырабатываемые на круглочулочных автоматах. Общие технические условия [Электронный ресурс]. – Введ. 21.10.1994. - Москва: Изд-во стандартов, 1994. – Режим доступа: http://snipov.net/database/c_3684767190_doc_4294821535.html.
4. ГОСТ Р 52084-2003 Приборы электрические бытовые. Общие технические условия [Электронный ресурс]. – Введ. 01.07.2004. - Режим доступа: <http://ozpp.ru/standard/gosty/gostr520842003/>.
5. Гусейнова, Т.С. Товароведение швейных и трикотажных товаров: учеб. пособие для вузов / Т.С. Гусейнова. – Москва: Экономика, 1991. – 286 с.
6. Денисова, А. Л. Теория и практика экспертной оценки товаров и услуг [Электронный ресурс]: учебник / А. Л. Денисова. - Москва: ТГТУ, 2002. - 72 с. – Режим доступа: <http://www.vse-uchebniki.ru/tovarovedenie-uchebnik/denisova-teoriya-i-praktika-ekspertnoj-ocenki-tovarov-i-uslug/>.
7. Калачаев, С. Л. Теоретические основы товароведения и экспертизы [Электронный ресурс]: учебник / С. Л. Калачаев. - Москва: Юрайт, 2011. - с. - Режим доступа: <https://docviewer.yandex.ru/?url=http%3A%2F%2Fwww.tverhthk.ru>.
8. Макарова, Е. Время техники: мультиварки SUPRA/ Е. Макарова// Бытовая техника. - 2010. - № 8. - С. 11-12.

9. Сизикова, Г. Когда высокое давление-норма: мультиварки/ Г. Сизикова//Бытовая техника-2014.-№ 3.-С. 42-59.
10. Стрижак, П. Невозможное возможно: мультиварки/ П. Стрижак//Бытовая техника.-2014.-№ 9.-С.64-69.
11. Анализ рынка женских колготок [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.expmarketing.ru/emarks-312-1.html>.
12. Безрукий, В. Сравнительное тестирование товаров и услуг для потребителей [Электронный ресурс] В. Безрукий. – Режим доступа:http://www.consumerinfo.org.ua/must_know/quality/detail.php?ID=4289.
13. Интернет-магазин «Барышня» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://baryshnya.ucoz.ru/load/>.
14. Интернет-магазин «Омса» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://60den.ru/Poleznue_materialu/brend-omsa/.
15. Интернет-магазин «Golden Lady» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://product-test.ru/kolgotki/ciao>.
16. Интернет-магазин «Incanto» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.incanto.eu/main.php?lang=ru>.
17. Интернет магазин колготки «Sisi» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://60den.ru/Poleznue_materialu/brend-sisi-luchshie-traditsii-skvoz-prizmu-eksklyuziva/.
18. Интернет-магазин «50DEN.RU» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://50den.ru/catalog/cwumen/>.
19. Интернет-магазин «60 Ден» : чулочно-носочные изделия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://60den.ru/Poleznue_materialu/brend-sisi-luchshie-traditsii-skvoz-prizmu-eksklyuziva/.
20. Красноярский Центр стандартизации и метрологии: рейтинговая оценка носков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.krascsm.ru/sales/>.

21. Маркетинговое исследование: холл-тест [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.marketch.ru/marketing_dictionary/x/kholl_test/.
22. Маркетинговое исследование: хоум-тест [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.marketch.ru/marketing_dictionary/x/home_test/.
23. Мировые рынки: бытовая техника [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [klassifikaciya-proizvoditeli-dizajn-4.php](http://www.marketch.ru/marketing_dictionary/x/home_test/).
24. Мультиваркина.ру: о мультиварке [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://multivarkina.ru/multivarka-cto-eto-takoe-opisanie-funkcii-harakteristiki-multivarok>.
25. Онлайн-магазин бытовой и электробытовой техники [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://webmyoffice.ru/site/34/>.
26. Онлайн-каталог: Красноярский интернет-магазин бытовой техники «Лаукар»: мультиварки [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://roscontrol.com/testlab/article/kak-mi-testiruem-mul-tivarki/>.
27. Официальный сайт Европейского Союза [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ec.europa.eu/consumers>.
28. Официальный сайт организации International Consumer Research and Testing (ICRT): деятельность организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.international-testing.org.
29. Официальный сайт организации Konsumentverket: деятельность организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.konsumentverket.se.
30. Официальный сайт организации Stiftung Warentest: деятельность организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.stiftung-warentest.de.
31. Российский институт потребительских испытаний: тесты товаров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ripi-test.ru/23-testirovanie-sravnitelnye-ispytaniya>.
32. Росконтроль: каталог товаров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://roscontrol.com/testlab/article/kak-mi-testiruem-mul-tivarki/>.

33. Состояние развития производства электробытовых товаров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://text.tr200.biz/referat_marketing/?referat=237591&page=1#_Тос613555.

34. Топ мультиварок: Bork [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.topmultivarok.ru/multivarki/bork-u400>.

35. Топ мультиварок: Polaris [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.topmultivarok.ru/multivarki/polaris-pmc-0508d-floris>.

36. Топ мультиварок: Philips [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.topmultivarok.ru/multivarki/philips-hd3095-03>.

37. Топ мультиварок: Redmond [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.topmultivarok.ru/multivarki/redmond-rmc-m20>.

38. Электронная библиотека: исследование рос. рынка быт. техники [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mi.aup.ru/res/86/562949966921786.html>.

39. Электронный журнал для потребителей: основы потребительских знаний [Электронный ресурс]. – Режим доступа: online.ru/uchebnik-potrebitelskih-znaniy.

40. Multi cookers: мультиварки: обзор мультиварки Moulinex: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://multi-cookers.com/multivarka-moulinex-ce-503132>.

41. Multi cookers: мультиварки: обзор мультиварки Redmond: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://multi-cookers.com/multivarka-redmond-rmc-m23>.

42. Multi cookers: мультиварки: обзор мультиварки Oursson [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://multi-cookers.com/multivarka-oursson-mp5010psd>.

43. Multi cookers: мультиварки: обзор мультиварки Vitek: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.multi-recepty.ru/multicookers/multivarka-vitek-vt-4203-sr.html>.

