

УДК 685.34

БАБИЧ А.І.

Київський національний університет технологій та дизайну

ОСОБЛИВОСТІ ДОРЕАЛІЗАЦІЙНОЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ШКІРЯНОГО ВЗУТТЯ

Мета. Дослідити особливості оцінки якості взуття за результатами роботи відділу експертизи.

Методика. Застосовано традиційні методи органолептичної оцінки якості готових виробів для проведення експертизи взуття.

Результати. Наведено теоретичні відомості та результати експертного дослідження взуття, що поступає у продаж, а також розроблено рекомендації щодо покращення якості виробів.

Наукова новизна. Теоретично доведено необхідність проведення дореалізаційної експертизи готового взуття в мережі роздрібної торгівлі. Визначені і узагальнені групи дефектів виробів при проведенні дореалізаційної експертизи взуття.

Практична значимість. Системний підхід вивчення питання і оцінки якості продукції даного сегменту дав змогу розібратися у «вузьких місцях» питання та надати рекомендації магазину щодо подальшої роботи торговельного підприємства, контролю якості виробів, роботи з покупцем і подовження співпраці з постачальниками продукції.

Ключові слова: ринок взуття, претензія, дефект, експертиза якості, маркетингові дослідження, споживчі переваги, попит, респонденти, сегментація, якість.

Вступ. Товари легкої промисловості – це вироби без яких людина не може існувати в сучасному світі, оскільки вони несуть не тільки утилітарну функцію, а й інформаційно-естетичну. Так чи інакше вони є візитівкою людини, вказуючи оточуючим на її вік, стать, вподобання, професію, соціальну належність тощо [9].

Незважаючи на те, що споживчий кошик середньостатистичного українця значно «схуд» із-за економічної кризи в країні, товари легкої промисловості все ще займають в ньому не останню позицію. В умовах сьогодення людина не може обходитись без таких простих речей як одяг і взуття.

Підвищення якості продукції – це найважливіше завдання поставлене перед будь-яким виробником продукції.

Поліпшення якості продукції – це економія розхідних і трудових ресурсів, більш повне задоволення все збільшуваного попиту в товарах народного споживання [2].

Експертиза продукції проводиться з метою визначення відповідності кількості та якості відповідної продукції супровідним документом і вимогам нормативної документації.

Показником якості продукції, в тому числі і шкіряного взуття, є відповідність попиту споживачів, задоволення потреб в даному виді виробу.

Постійне насичення ринку взуттям вітчизняного і іноземного виробництва впливає на вимоги, що висуваються споживачами до якості і асортименту виробів.

Вимоги до асортименту і якості з боку споживачів підвищується як із збільшенням кількості взуття, що перебуває в особистому користуванні, так і з прискоренням морального зносу взуття порівняно з його фізичним зносом.

Забезпечення населення товарами особистого вжитку, в тому числі і шкіряним взуттям, що відповідають його запитам – одне з найважливіших завдань, які сьогодні стоять перед промисловістю і торговими організаціями. Значну роль у вирішенні цього завдання може і повинна відіграти товарознавча експертиза товарів народного споживання, оскільки відомо, що дійсна якість продукції виявляється лише у споживанні, отже і оцінити її повною мірою може лише товарознавець-експерт, який користується арсеналом товарознавчих досліджень [1-9].

Заперечення значення товарознавчої експертизи і невикористання її для управління якістю і асортиментом призводить до виробництва товарів, що не користуються попитом у споживачів, а це призводить до нових непродовольчих втрат.

Шкіряне взуття відносять до товарів складного асортименту, що пов'язано з широким комплексом вимог споживачів до взуття залежно від статево-вікового, і цільового призначення, природних і соціальних умов використання, індивідуальних смаків, а також різноманітних способів задоволення вимог за рахунок виготовлення взуття різних конструкцій, застосування різних матеріалів та їх комбінацій і методів виготовлення.

Оцінювання якості шкіряного взуття проводиться за широкою номенклатурою показників, більшість з яких в умовах торгівлі безпосередньо визначити неможливо [3]. Її можна лише прогнозувати, знаючи властивості застосованих матеріалів і методи їх сполучення.

Успіх комерційної діяльності із шкіряним взуттям залежить від врахування чинників, які впливають на формування вимог споживачів, і насамперед, вимог, пов'язаних із забезпеченням нормального функціонування стопи [1].

Перелік вимог, які висуваються до шкіряного взуття є широким і багатозначним. В першу чергу, взуття повинно надійно захищати ногу від зовнішніх впливів, регулюючи волого-, тепло- і газообмінність стопи в оточуючому середовищі, бути зручним в експлуатації, не надавати шкідливого впливу на організм людини. Взуття повинно володіти високою зносостійкістю, а також добре вписуватись в загальний ансамбль костюму, тобто бути вишуканим. У взутті, також не може бути певних вимог до взуття різного призначення.

Все це обумовлює необхідність у методах проведення товарознавчої експертизи для вирішення завдань підвищення якості і удосконалення асортименту взуттєвих товарів.

Постановка завдання. Останнім часом спостерігається тенденція у роздрібній мережі магазинів взуття до збільшення кількості звернень громадян, суб'єктів підприємницької діяльності, ухвал суду в цивільних справах, що ставлять на вирішення експерта-товарознавця питання стосовно визначення наявності дефектів взуття, яке було в експлуатації протягом гарантійного терміну, та причин їхнього виникнення. Тому для роз'яснення даного питання, а також з метою вирішення спірних питань між покупцями та продавцями роздрібною торгівлі при виникненні у взутті дефектів, було проведено комплексні дослідження претензій щодо якості взуття, яке було в експлуатації протягом гарантійного терміну та дореалізаційну оцінку якості партії нових виробів в одному з магазинів мережі "Welfar", м. Київ. За результатами роботи узагальнено практичний досвід проведення товарознавчих експертиз взуття на конкретному торговельному підприємстві.

Результати досліджень. Вивчивши і проаналізувавши звернення покупців щодо наявності дефектів готових виробів і відгуків покупців на якість продукції та обслуговування

в мережі магазинів «Welfar», досліджених за допомогою соціальних мереж internet-ресурсу (рис.1), а також з метою уникнення в майбутньому звернень громадян з питань браку, і з метою покращення роботи в даному магазині, наведемо для компетентності і обізнаності незадоволених якістю продукції споживачів теоретичні відомості з даного питання, проаналізуємо результати претензій за 2016р., що зафіксовані у даному магазині і як приклад проведемо до реалізаційну оцінку якості партії готових виробів.

Теоретичний блок. Взуття є предметом першої необхідності та належить до найважливіших споживчих товарів, але воно не є продукцією, яка підлягає обов'язковій сертифікації в Україні (згідно з наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 1 лютого 2005 р. № 28)[6].

Основними нормативними документами щодо регулювання якості взуття є стандарти. На теперішній час чинні такі стандарти на побутове взуття: ДСТУ ГОСТ 26167:2009 «Обувь повседневная. Общие технические условия»; ГОСТ 26166-84 «Обувь повседневная из синтетических и искусственных кож. Общие технические условия»; ГОСТ 19116:2007 «Обувь модельная. Общие технические условия»; ДСТУ ГОСТ 26165:2009 «Взуття дитяче. Загальні технічні умови»; ДСТУ ГОСТ 1135:2007 «Обувь домашняя и дорожная»; ГОСТ 28371-89 «Обувь. Определение сортности»; ДСТУ 2158-93 «Взуття. Дефекти. Терміни та визначення»; ДСТУ 4142-2002 «Взуття. Маркування, пакування, транспортування та зберігання»; ДСТУ 2157-93 «Взуття. Терміни та визначення»[5].

Гарантійні терміни носіння взуття відповідно до чинних стандартів обчислюються з дня продажу через роздрібну торговельну мережу або від початку сезону. Згідно з міждержавними стандартами ДСТУ ГОСТ 26167. Гарантійний термін носіння повсякденного взуття становить 60–80 днів (залежно від матеріалу підошви); гарантійний термін носіння модельного взуття становить 30–45 днів (залежно від матеріалу підошви); гарантійний термін носіння гумового взуття становить 90 днів; гарантійний термін носіння домашнього та дорожнього взуття – не менше 40 днів. Таким чином, гарантійний термін носіння взуття не може бути меншим 30 днів з дня продажу через роздрібну торговельну мережу або від початку сезону. Виробник гарантує відповідність взуття вимогам зазначених стандартів при дотриманні умов його експлуатації та зберігання. Додатком № 1 до постанови Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172 затверджено перелік сезонних товарів, гарантійні терміни по яких обчислюються з початку відповідного сезону.

Взуття є сезонним товаром, і гарантійні терміни для нього обчислюються: для взуття зимового асортименту – з 15 листопада по 15 березня; для взуття весняно-осіннього асортименту – з 15 березня по 15 травня та з 15 вересня по 15 листопада; для взуття літнього асортименту – з 15 травня по 15 вересня. Якщо проводиться сезонний розпродаж взуття, то на таке взуття також поширюється гарантія. При цьому гарантійні терміни обчислюються не з моменту покупки, а з дня початку відповідного сезону.

Під час експлуатації взуття можуть виявлятися дефекти (недоліки)[8]. Дефекти, що знижують споживчі властивості взуття, класифікуються за багатьма ознаками: місцем розташування, ступенем впливу на якість (малозначні, значні, допустимі, критичні, недопустимі), причинами виникнення (виробничі та експлуатаційні), можливостями усунення, умовами виявлення (явні й приховані). Експлуатаційні причини залежать від споживача: неправильний підбір взуття (за розміром або повнотою), порушення умов

експлуатації взуття (неакуратне носіння, недотримання сезонності експлуатації, неправильний догляд тощо).

Причини, що залежать від підприємства-виробника, можуть бути прихованими і явними. Багато виробничих дефектів при придбанні взуття виявити неможливо. Ці дефекти зазвичай виявляються в процесі експлуатації та називаються прихованими виробничими дефектами. В експертній практиці найчастіше зустрічаються виробничі дефекти, пов'язані з відклеюванням підошви або відривом чи просіданням каблуків. Рідше зустрічаються виробничі дефекти взуттєвих матеріалів: нестійкість фарбування шкіри, розрив матеріалу чи осипання покривного шару на деталях верху взуття тощо. Також споживачі звертаються з претензіями до якості складання або конструктивних недоліків взуття.

Критичні дефекти взуття, які є неприпустимими (за наявності яких неможливе використання виробу за призначенням), визначаються міждержавним стандартом ГОСТ 28371-89 «Обувь. Определение сортности», дія якого поширюється на дитяче, чоловіче й жіноче взуття модельне та повсякденне. Згідно з вимогами стандарту у взутті не допускаються такі дефекти: наскрізні пошкодження; розтріскування, відшаровування, липкість покривної плівки матеріалу взуття; невідповідний розмір, повнота, фасон колодки; неправильно з'єднані деталі; погане з'єднання швів; неправильно поставлений каблук; неприклеєна підкладка; ущілини між деталями низу взуття; неприклеєна або порвана підкладка; заломы; виступаючі механічні кріплення; нестійкість покриття шкір; інші вади, за наявності яких неможливе використання виробу за призначенням.

В Законі України «Про захист прав споживачів», відповідно до ст. 1 цього Закону подано визначення терміну недолік та істотний недолік [9].

Недолік – будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що ставляться до неї, а також інформації про продукцію, яка надана виробником (виконавцем, продавцем).

Істотний недолік – це недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення виявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з таких ознак: він взагалі не може бути усунутий; його усунення потребує понад 14 календарних днів; він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором.

Згідно з вимогами ст. 8 зазначеного Закону:

1. У разі виявлення протягом встановленого гарантійного терміну недоліків споживач у порядку та в терміни, що встановлені законодавством, має право вимагати: пропорційного зменшення ціни; безоплатного усунення недоліків товару в розумний термін; відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

2. У разі виявлення протягом встановленого гарантійного терміну істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач у порядку та в строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника: розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми; замінити товар на такий самий або на аналогічний товар, з числа наявних у продавця (виробника).

Таким чином, алгоритм проведення експертного дослідження взуття, яке було в експлуатації, містить такі етапи:

-дослідження взуття методом візуального обстеження (згідно існуючої методики обстеження);

- проведення експертного дослідження виробу залежно від характеру дефектів, які викладено в заяві-претензії та експертний аналіз дефектів згідно заяви-претензії і дефектів виявлених додатково під час проведення обстеження. Порівняння результатів обстеження з вимогами відповідної нормативної документації та використання у роботі іншої інформації, наданої замовником дослідження (касові або товарні чеки на придбання взуття, письмові претензії про його низьку якість, документальні відомості щодо проведених ремонтів тощо);

-опис та класифікація виявлених у взутті недоліків (дефектів) з урахуванням причин їхнього виникнення (виробничі або експлуатаційні) відповідно до вимог ДСТУ 2158 та ГОСТ 28371;

-класифікація виявлених у взутті дефектів як недоліків з урахуванням вимог Закону України «Про захист прав споживачів»: чи є вони істотними недоліками або не істотними.

За результатами експертизи взуття замовнику видається письмовий висновок, який має юридичну силу, де експерт викладає свою компетентну думку щодо якості конкретного взуття. Даний офіційний документ замовник експертизи має право використовувати в судовому процесі проти виробника або недобросовісного продавця. Якщо у висновку експерти зазначено наявність критичних дефектів, подальше використання взуттєвих виробів є практично неможливим.

Дослідницький блок. Експертиза взуття - це дослідження незалежних кваліфікованих експертів, при якому органолептично вивчаються показники якості взуттєвої продукції, стан упаковки, умови зберігання взуття, маркування. При необхідності в ході дослідження проводяться лабораторні випробування за мікробіологічними, фізико-хімічними та іншими показниками якості взуттєвої продукції в залежності від завдань експертизи [1].

Експертиза взуття проводиться компетентними експертами інститутів товарних експертиз, незалежних експертних бюро, а також спеціалістами конкретного підприємства [3].

При контролі якості взуттєвих виробів, що надходять в торговельні організації, широко використовується, при експертизі взуття, органолептичний метод, тобто візуальний огляд. Згідно з вимогами певної нормативної документації, взуттєві вироби повинні відповідати затвердженому зразку закупівлі за зовнішнім виглядом, конструкцією, матеріалами, методом кріплення підошви. При цьому упаковка та маркування повинні відповідати державним або міжнародним стандартам.

В ході експертизи взуття компетентним фахівцем торговельного підприємства та групою науковців і магістрів кафедри КТВШ було вивчено асортимент товарів магазину «Welfar» (рис. 1), торгові марки взуття, що є в наявності. На основі звернень покупців було вивчено і проаналізовано ряд документів (актів експертиз) та зразків повернутого взуття (рис.2), відгуки на якість і обслуговування покупців в мережі магазинів взуття «Welfar» за допомогою соціальних мереж internet-ресурсу (споживчий портал) та проведено до реалізаційну оцінку нової партії виробів органолептичним методом.



Рис. 1. Асортимент жіночого взуття магазину «Welfar»

В ході експертизи взуття була розглянута партія жіночого взуття, встановлено єдентичність або відмінність взуттєвої пари за показником щільності, формою, розміром, товщиною, кольором і малюнком мерії. Також встановлено відповідність нормативам і технічним умовам матеріалів, які застосовуються для низу і верху взуття, підкладки, відповідність термопластичних матеріалів та спеціальних картонів.

В ході дослідження особлива увага приділялась характеристикам відповідності форми, висоти, довжини і ширини деталей виробу в обох напівпарах, на пружність і формостійкість задників взуття, які повинні бути стійкі, добре приклеєні до підкладки і верху взуття. Вкладні устілки при цьому повинні відповідати контуру сліду, бути якісно вклеєними і не мати зморшок і заминів. Поверхня устілки повинна бути без виступаючих скоб, цвяхів і відповідати сліду колодки.

При проведенні до реалізаційної експертизи взуття виявлено наступні дефекти, це:

- дефекти матеріалів, виробничі і механічні пошкодження, пов'язані з не правильними умовами зберігання і транспортування;
- тріщини, відшарування або осипання захисної плівки у виробів з натуральної шкіри;
- вмятини в підошві взуття; висмикнення затяжної кромки;
- часткова відсутність або розриви ворсу на підкладці з хутра у взутті зимового асортименту;
- дефекти ниткових швів (звалювання строчки, розриви ниток, погана утяжка ниток, пропуски стібків) (рис. 2).



а



б



в

г

Рис. 2. Зразки дефектного взуття реалізованого магазином «Welfar»
а - висмикнення затяжної кромки; б - порив функціональної строчки халяви
напівчобітка під ремінцем (нове взуття); в- підріз верху по лінії затяжної кромки виробу;
г - дефект лица союзки (ношене взуття)

Експертиза якості жіночого шкіряного взуття органолептичним методом проводилася відповідно до ГОСТ 9289 «Взуття. Правила приймання», ГОСТ 28371 «Взуття. Визначення сортності» і ГОСТ 7296 «Взуття. Упаковка. Маркування. Транспортування і зберігання». Відповідно до ГОСТ 9289 «Взуття. Правила приймання» приймання взуття проводиться партіями. За партію приймають кількість пар взуття одного артикулу, виготовленої за певний період часу (не більше 6 діб), оформленої документом, який засвідчує якість продукції і містить: найменування підприємства-виробника та його товарного знака, артикул, номер партії, дату випуску [5].

Перевірці якості взуття за зовнішнім виглядом, правильності пакування та маркування вимога нормативної документації виробник піддає кожну пару взуття. Перевірка якості взуття споживачем і при контрольних перевірках здійснюється вибірково. Обсяг вибірки, значення приймального і бракувального числа залежить від обсягу партії. Партія взуття приймається, якщо кількість дефектних одиниць взуття у вибірці менше або дорівнює приймальному числу. Партія бракується, якщо кількість дефектних одиниць продукції у вибірці більше або дорівнює бракувальному числу[7].

Відповідно до ГОСТ 28371 «Взуття. Визначення сортності», взуття в парі повинно бути однаковим за розмірами, повнотою, структурою і мерією, кольором матеріалів, добре відформованою поверхнею, обробленою, без плям, складок і зморшок. Взуття оцінюють попарно шляхом зовнішнього огляду за гіршою напівпарою. Взуття, яке не відповідає технічним вимогам нормативної документації, вважається нестандартним і прийманню не підлягає.

Приймання товарів за якістю здійснюється за наявності відповідного сертифікату якості.

За результатами приймання 100 пар черевиків жіночих повсякденних кількість дефектних одиниць склала 7 пар (21,3%). Слід зазначити, що в 3 парах (9,4%) черевиків були виявлені вади, які згідно з ГОСТ 28371 є допустимими, а в 4 парах (11,9%) черевиків виявлені вади, які згідно з ГОСТ 28371 «Взуття. Визначення сортності» не допускаються і

відповідно до договору про постачання між магазином «Welfar» та постачальниками підлягають поверненню підприємству-виробнику (див. табл.). Згідно з результатами досліджень, отримані партії взуття приймаються за виключенням відбракованих пар, дефекти у яких є не допустимими і які підлягають поверненню, згідно з договором з постачальником-виробником.

Таблиця

Результати експертизи якості жіночого взуття органолептичним методом

Вид взуття / постачальник- виробник	Отр има но	Перевірено		Виявлені вади за ГОСТ 28371					
				Допустимі вади, кількісний показник (штук)			Неприпустимі вади, кількісний показник (штук)		
				Наймену вання	пар	%	Наймену вання	пар	%
1. Черевики жіночі повсякденні /«Welfar»	30	30	100,0	Різна висота між напів парами -2 мм. п.5 ГОСТ28371;	1	3,3	---	--	--
				слабко виражені подряпини на задинці виробу п.5 ГОСТ 28371	1	3,3	---	--	--
Разом:	30	30	100,0	--	2	6,9	--	--	--
2. Черевики жіночі повсякденні/ «Welfar»	30	30	100,0	---	--	--	Відклейка підшви п.4 ГОСТ 28371; подряпини на союзці п.5 ГОСТ28371	1	3,3
								1	3,3
Разом:		30	100,0	--	--	--		2	6,9
3. Чоботи жіночі повсякденні/ «Welfar»	40	40	100,0	слабко виражена вітдушистість на задинці п.5.ГОСТ 28371	1	2,5	забруднення підкладки п.4 ГОСТ 28371; порізи на зовнішній стороні виробу п.4 ГОСТ 28371	1	2,5
							1		2,5
Разом:	40	40	100,0	--	1	2,5	--	2	5,0
Всього:	100	100	100,0	--	3	9,4	--	4	11,9

Висновки. За результатами експертизи взуття торговельному підприємству надано рекомендації щодо подальшої роботи з партнерами по укладанню договорів поставок з уже відомими постачальниками, які зарекомендували себе як надійні партнери і розірванні чи перегляді умов договорів з постачальниками не якісного взуття. При укладанні договорів

необхідно звертати увагу на якість взуття, ступінь віддаленості постачальника від магазину ТОВ «Welfar», асортимент пропонованої продукції, при цьому необхідно шукати нові джерела виробництва чи поставок якісного взуття. Також необхідно працювати над підвищенням якості взуття бренду «Welfar».

В цілому незалежне експертне дослідження допомагає визначити походження дефекту і причини його виникнення, визначити виробничий брак і дефекти, що виникли при неправильній експлуатації, транспортуванні або зберіганні взуттєвих виробів.

Список використаної літератури

1. Батутіна А.П., Ємченко І.В. Експертиза товарів/ Батутіна А.П., Ємченко І.В.// Навчальний посібник. - К.: ЦУЛ, 2003. - 278 с.
2. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю / Кириченко Л.С., Мережко Н.В. – К: Київський нац. торгово-економ. ун-т, 2001.– 446 с.
3. Кушнір М.К., Тихонова Н.П. Товарознавство непродовольчих товарів./ Кушнір М.К., Тихонова Н.П.// Підручник для студентів товарознавчих спеціальностей вищих навчальних закладів. Частина III. Товарознавство взуттєвих товарів. – К: Київський нац. торгово-економ. ун-т, 2001.– 316 с.
4. Коломієць Т.М., Притульська Н.В., Романенко О.Л. Експертиза товарів / Коломієць Т.М., Притульська Н.В., Романенко О.Л.// Підручник. – К.: КНТЕУ, 2001. – 274 с.
5. Бібліотека ГОСТів [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.vsegest.com/Catalog>.
6. Див.: Про надання чинності в Україні міждержавним стандартам, змінам до міждержавних стандартів та скасування нормативних документів : наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 15 жовтня 2009 р. № 376 [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://kmu.gov.ua>.
7. Див.: Практичні рекомендації з визначення якості різних груп промислових товарів : звіт про НДР (закл.) / Донецький НДІСЕ ; кер. М. Башкатова; викон. Є. Коваленко, В. Верестун. — № ДР 0196001325. — Донецьк, 2000. — 98 с.
8. Див.: Про затвердження рекомендацій щодо визначення характеру дефекту взуття та умов його експлуатації : наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України, Міністерства промислової політики України від 17 жовтня 2002 р. № 291/457 [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://kmu.gov.ua>.
9. Див.: Про захист прав споживачів : Закон України від 2 трав. 1991 р. № 1023-ХІІ (в редакції від 1 груд. 2005 р. № 3161-IV, із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>.

References

1. Batutina A. Yemchenko N. Examination of goods / Batutina A. Yemchenko N. // Manual. - K. : TSUL, 2003. - 278 p.
2. Kirichenko L., Merezhko N. Fundamentals of standardization, metrology and quality control / L. Kirichenko, Merezhko N. - K: Kyiv th. trade and economy. University Press, 2001.- 446 p.

3. Kushnir M., Tikhonov N. Commodity nonfood products. / Kushnir N., Tikhonov N. // textbook for students of commodity specialties of higher educational institutions. Part C. Commodity footwear products. - K: Kyiv th. trade and economy. University Press, 2001.- 316 p.
4. Kolomiets T., Prytulska N., Romanenko A. Examination of goods / Kolomiec T., Prytulska N., Romanenko O. // Textbook. - K.: KNTEU, 2001. - 274 p.
5. Library Guest [electronic resource]. - Access: <http://www.vsegost.com/Catalog>.
6. See.: about giving effect to Ukraine interstate standards, amendments to standards and cancellation of international regulations: State Committee of Ukraine for Technical Regulation and Consumer Policy of 15 October 2009 r. Number 376 [electronic resource]. - Access: <http://kmu.gov.ua>.
7. See.: Practical advice on determining the quality of different groups of industrial products: research report (bookmark). / Donetsk NDISE; Coeur. M. Bashkatova; done. E. Kovalenko, V. Verestun. - DR number 0196001325. - Donetsk, 2000. - 98 p.
8. See.: On approval of recommendations on the nature of the defect shoes and conditions of its operation, the order of the Ministry of Economy and European Integration of Ukraine, Ministry of Industrial Policy of Ukraine of 17 October 2002 r. № 291/457 [electronic resource]. - Access: <http://kmu.gov.ua>.
9. See.: Consumer Protection Law of Ukraine on May 2. 1991 r. Number 1023-XII (as amended on Dec 1. 2005 r. Number 3161-IV, as amended) [electronic resource]. - Access: <http://zakon.rada.gov.ua>.

ОСОБЕННОСТИ ДОРЕАЛИЗАЦИОННОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА КОЖАНОЙ ОБУВИ

БАБИЧ А.И.

Киевский национальный университет технологий и дизайна

Цель. Исследовать особенности оценки качества обуви по результатам работы отдела экспертизы.

Методика. Применено традиционные методы органолептической оценки качества готовых изделий для проведения экспертизы обуви.

Результаты. Наведено теоретические сведения и результаты экспертного исследования обуви, которая поступает в продажу, а также разработано рекомендации относительно улучшения качества изделий.

Научная новизна. Теоретически доведена необходимость проведения до реализационной проверки готовой обуви в сети розничной торговли. Определены и обобщены группы дефектов изделий при проведении до реализационной экспертизы обуви.

Практическая значимость. Системный подход изучения вопроса и оценки качества продукции данного сегмента дал возможность разобраться в «узких местах» вопроса и предоставить рекомендации магазину относительно дальнейшей работы торгового предприятия, контроля качества изделий, работы с покупателем и продолжения сотрудничества с поставщиками продукции.

Ключевые слова: рынок обуви, претензия, дефект, экспертиза качества, маркетинговые исследования, потребительские предпочтения, спрос, респонденты, сегментация, качество.

FEATURES IMPLEMENTING QUALITY ASSESSMENT OF LEATHER SHOES

BABICH A. I.

Kyiv national university of technologies and design

Purpose. Explore peculiarities of shoe quality based on the results of work of the department of examination.

Methodology. There have been applied traditional methods of organoleptic assessment of quality of finished products for the examination of shoes.

Findings. There have been given the theoretical information and results of the expert assessment of the shoes that go on sale, and there have been developed recommendations for improving the quality of products.

Originality. The necessity of the run-to-sales expertise has been theoretically proved to be done concerning readymade shoes at retailers. The groups of defected goods during the examination of shoes have been identified and summarized.

The practical value. A systemic approach to the study and evaluation of the quality of products in this segment gave the opportunity to understand the "bottlenecks" issues, and provide recommendations to the stores as for further work of the enterprise, quality control of products, work with consumers and the extension of cooperation with suppliers of products.

Key words: *footwear market, complaint, defect, quality expertise, marketing research, consumer preferences, demand, respondents, segmentation, quality.*