СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ…..……………………………………………………………………3

1. КАЧЕСТВО КАК ОСНОВНАЯ КАТЕГОРИЯ ТОВАРНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ…………………………………………………………………….5

1.1. Понятие качества товаров…………………………………………………....5

1.2. Оценка качества товаров………………………………...…...…………….9

2. ЭКСПЕРТИЗА КАЧЕСТВА ТОВАРОВ ……………………………………16

2.1. Понятие экспертизы, ее предмет, цель, задачи…………………………16

2.2. Характеристика экспертизы качества товаров...…………………………18

ЗАКЛЮЧЕНИЕ…….....…………………………………………………………28

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ...………………………….30

ВВЕДЕНИЕ

Формирование и функционирования рынка товаров в России на современном этапе имеет свои особенности. В условиях роста производства отечественных товаров и появления на рынке значительного количества товаров иностранного производства, возникает необходимость объективной

оценки потребительских свойств и качества товаров, их соответствия нормативным документам. В этих условиях товары, реализуемые на внутреннем рынке, не всегда в полной мере соответствуют требованиям не только международных, но и национальных стандартов.

Обеспечение высокого качества товаров на всех этапах товаропродвижения требует оценки их соответствия требованиям нормативных доку ментов - технических регламентов, стандартов, технических условий контракта.

Этим и объясняется актуальность выбранной темы.

Вопросам товароведения, экспертизе товара, качеству товара посвятили свои труды отечественные ученые, в частности: Ежкова Г. О., Микулович Л. С., Николаева М. А., Петрище Ф.А., Теплов В. И., Ходыкин А. П., Ляшко, А. А. и другие.

Цель курсовой работы – изучение экспертизы качества товаров.

Сообразно с этим в курсовой работе поставлены и решены следующие задачи:

* изучены теоретические основы и сущность понятия «качество товара»;
* рассмотрены методические основы оценки качества товаров;
* изучено понятие экспертиза, её цель, задачи, предмет;
* охарактеризована экспертиза качества товаров.

Объектом исследования экспертиза качества товаров.

Предмет исследования – методы экспертизы качества товаров.

При комплексном подходе к анализу обозначенных источников видится возможным полноценное рассмотрение темы.

1. КАЧЕСТВО КАК ОСНОВНАЯ КАТЕГОРИЯ ТОВАРНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

* 1. Понятие качества товаров

Среди многих экономических и социальных проблем, которые решаются в обществе, проблема качества приобретает особое значение, в ней находит отражение эффективность производства, степень удовлетворения потребностей населения, развитие внешнеэкономических связей.

Качество - совокупность характеристик продукции, относящихся к ее способности удовлетворять установленные и предусмотренные потребности.

Качество - категория социально-экономическая, она выступает материальным отражением удовлетворения потребностей общества. Социально необходимый уровень качества может быть определен при изучении потребностей, их характеристик, сравнение достигнутого уровня качества с существующими потребностями.

Качество продукции объективно отражает результаты деятельности обществ. По качеству продукции определяют технические возможности страны, уровень организации производства, торговли. Насыщенность рынка качественными товарами и пищевыми продуктами с высокими потребительскими свойствами является признаком стабильной, развитой экономики. Условием социально-экономического развития страны является повышение качества, что позволит максимально удовлетворять материальные, духовные потребности людей.

Производство продукции высокого качества способствует снижению затрат на производство, экономии общественного труда, лучшему использованию природных ресурсов, большей эффективности производства. Для производителя это означает ускорение реализации продукции и получения прибыли.

Общая мировая тенденция экономического и социального развития стран зависит от решения проблемы качества продукции, качество становится решающим фактором в конкурентной борьбе на внутреннем и мировом рынках.

Повышение качества продукции возможно при условии роста технического уровня и совершенствования технологии производства, организационного и технического обслуживания, организации поэтапного контроля производства и качества готового продукта.

Правовой аспект качества включает систему общеобязательных норм и законодательных актов, которые обеспечивают производство и реализацию продукции высокого качества.

Термин «качество» происходит от латинского слова gualitas, что означает свойство, качество, но не дает точного определения термина. Качество является результатом взаимодействия природы, человека, технических средств и общественных отношений.

Понятие качества менялось с развитием общества и производства продукции. [6, с. 8-10]

В 427-348 гг. до н. оно было определено греческим философом Платоном как сумма свойств, что позволяет отличить один предмет от других подобных. По утверждению Локка (1632-1704 гг.), качество состоит из основных свойств, которые объективно принадлежат предмету и опосредуются через характерные внешние признаки - такие, как размер, форма, масса. А также через признаки, которые не представляют сущность предмета, но составляют его неотъемлемые признаки и формируют эстетическое восприятие.

По международному стандарту 180 8402.1994, качество определяется как совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предусмотренные потребности, и происходит от греческого слова paradeiqma - пример, образец, означает чисто научную теорию, которая находит отражение в системе понятий, отражая существенные черты действительности или исходную концептуальную схему, модель построения проблем и их решения, методов исследования, господствующих в течение определенного исторического периода в научной общности.

Вся история человеческого мышления связана с историей развития представлений о природе качества. Качество следует рассматривать как состояние сознания при решении сложных проблем создания качественных форм.

Процесс ориентации на качество товаров и услуг, основанный в XX веке, показал влияние и значение проблемы качества для всех аспектов жизни человека. Человечество в конце каждого столетия подытоживает достижения и прогнозирует свое развитие. По мнению некоторых ученых, в начале нового тысячелетия происходит формирование парадигмы новой научно- технической революции, которая существенно изменит направления мировой цивилизации. Как и любая глобальная революция, она происходит по многим направлениям, которые включают изменения в процессах производства, отношения между людьми в процессе производства, организационных структурах, отношения между организациями и окружающей средой.

Основными тенденциями в сфере производства является отказ от массового производства, которое сформировалось в конце XIX и в начале XX веков. На смену приходит производство экономическое, целью которого является не производство однотипной высококачественной продукции, а производство продукции для определенного потребителя в нужном количестве в точно определенное время. Производство предусматривает работу коллектива как одной команды при постоянном обмене информации, эффективном использовании всех видов ресурсов и непрерывном его усовершенствовании. Система предусматривает изменение логики и технологии производства, ее культуры, оно ориентировано на потребителя. Это приводит к перераспределению механизмов внутреннего управления предприятием, оно работает на основе анализа рынка и управление им осуществляется через маркетинг.

При решении проблемы повышения качества необходимо учитывать структуру, взаимосвязи и факторы, определяющие качество изделий, производства, фирмы и общества в целом. [1, с. 15-17]

На рис. 1.1. эти взаимосвязи представлены в виде «пирамиды качества».

|  |
| --- |
| Качество изделий |
| Качество разработки моделиКачество сервиса |

|  |
| --- |
| Качество производства |
| Качество материаловКачество оборудованияКачество процессовКачество работниковКачество условий труда |

|  |
| --- |
| Качество фирмы |
| Качество системы управленияКачество организацииКачество оснащения фирмыКачество персоналаКачество руководящих лиц |

|  |
| --- |
| Качество общества |
| Качество науки и техникиКачество политической системыКачество информацииКачество духовных начал, морали и идеаловКачество правовой базыКачество культуры |

Рис. 1.1 Пирамида качества

Как следует из рисунка, формирование качества начинается с разработки модели и внедрение продукции в производство. Повышение качества продукции на этом этапе обеспечивает более рациональное использование производственных мощностей, ускоряет ее реализацию, снижает расходы от брака.

На этапе обращения повышение качества продукции проявляется в снижении затрат на ее реализацию и хранение, уменьшении транспортных расходов.

При эксплуатации продукции высокого качества снижаются оборотные и эксплуатационные затраты, улучшаются условия и безопасность труда.

Однако решить проблему повышения качества отдельным производствам и предприятиям очень сложно, потому что на качество влияют не только внутренние (внутрипроизводственные), но и внешние факторы, которые получили название «качество общества». Без совершенствования всех элементов, входящих в блок «качество общества», трудно рассчитывать на высокое качество продукции. В то же время высококачественная продукция гарантирует успех фирме, предприятию, который, в свою очередь, приведет к успеху общества.

* 1. Оценка качества товаров

Оценка качества и способы её определение является одной из важных проблем товароведения.

Требования к качеству постоянно меняются, повышаются с развитием научно-технического прогресса, ростом уровня жизни и соответственно спроса на товар.

Определение качества начинается с определения номенклатуры показателей или свойств, которые наиболее полно и точно отражают качество продукта.

Номенклатура свойств зависит от цели оценки.

Свойством продукции называется ее объективная особенность, которая может проявляться в процессе ее создания, эксплуатации или потребления.

Непродовольственные товары и продукты питания имеют разные свойства, которые формируются во время их производства и проявляются в процессе эксплуатации или потребления.

При определении качества продовольственных товаров учитывают не все свойства, а только наиболее важные, связанные с полезностью продуктов.

Количественная характеристика свойств продукции характеризуется параметром продукции.

Признак продукции - это количественная или качественная характеристика свойств продукции.

Показатель качества - это количественная характеристика одного или нескольких свойств товара, составляющих его качества, которые рассматриваются в соответствии к определенным условиям эксплуатации или потребления.

Между этими понятиями - параметр, признак и показатель качества - существует тесная взаимозависимость.

При определении качества товаров производится измерение количественных показателей и качественных свойств.

 За обязательной номенклатурой показателей выделяются показатели назначения, технологичности, сохранности, безопасности, эргономичные, эстетические, экологические, экономические и другие.

Назначение - способность товара удовлетворять физиологические и социальные потребности потребителей.

В зависимости от потребностей свойства назначения подразделяют на подгруппы: функционального, социального, классификационного и универсального назначения.

Показатели назначения характеризуют свойства товара, которые определяют основные функции и область его применения, а также включают его основные характеристики - показатели состава и структуры и показатели технического уровня. В зависимости от вида продукции показатели состава и структуры различны. Например, в металлических сплавах определяется содержание отдельных компонентов; в тканях - содержание волокна и структура ткацких переплетений; в хрустальном стекле - содержание свинца; в шкурах - содержание дубильных, жировых и других веществ; в посуде - материал и способ изготовления, форма, размеры и т.д. Для пищевых продуктов показателями назначения являются химический состав (содержание сахара, соли, жира), энергетическая и потребительская ценность, содержание вредных веществ. [10, с. 19-26]

Свойства функционального назначения определяют способность товаров выполнять их основные функции (для группы одежно-обувных товаров - защитные свойства от неблагоприятных внешних воздействий, для пищевых продуктов - энергетическая и биологическая ценность).

Показателями социального назначения часто выступает внешний вид товаров, состав и содержание отдельных компонентов (например, драгоценных металлов, камней, ароматических веществ и т.п.).

К таким показателям относятся имидж товара, внешний вид (например, модный цвет), аромат (для духов, кремов) или звук (для аудио аппаратуры).

В отличие от показателей функционального назначения, характеризующиеся относительной стабильностью в течение длительного времени, показатели социального назначения (мода, стиль, имидж товаров) подвергаются значительным изменениям, порой в течение коротких периодов.

Классификационное назначение - способность свойств и показателей выступать классификационным признакам.

Классификационным признакам могут быть показатели или свойства (химический состав, функциональные свойства и т.д.). Так, классификационным признаком для жиросодержащих пищевых продуктов является содержание жира, а для автомобилей - мощность двигателя, расход топлива и т.д.

Универсальное назначение - способность свойств и показателей удовлетворять разнообразные потребности.

Показатель сохранности (надежности) является одним из важнейших для оценки качества товара. Надежность определяет способность товара сохранять в течение определенного времени в определенных пределах все параметры и функциональные свойства. Надежность является комплексным свойством, которое в зависимости от назначения объекта и условий его применения может включать безотказность, ремонтопригодность, долговечность и сохранность или определенные сочетания этих свойств. Показатели безотказности применяются ​​для оценки сложно-технических изделий (электротовары, радиоэлектронные товары, средства механизации и т.п.); долговечность для непродовольственных товаров характеризуется сроком службы и гарантийным сроком; ремонтопригодность зависит от конструкции и технологии изготовления изделий (для непродовольственных товаров).

Показателем сохранности является срок хранения, транспортировки товаров и использования (срок годности). Срок годности обязательно устанавливается на пищевые продукты, товары бытовой химии, парфюмерно-косметические товары и т.д.

Показателем сохранности продуктов питания является срок пригодности, который гарантируется производителем для продукции перерабатывающей промышленности в течение определенного времени при условии соблюдения определенных температурных и влажностных режимов хранения. Для большинства пищевых продуктов требования к условиям хранения изложены в нормативных документах.

Показателями технологичности является трудоемкость изготовления товаров, энергоемкость производства, технологическая себестоимость, коэффициент использования основной и вспомогательной сырья, влияющие на стоимость продукции и рентабельность ее производства.

Показатели безопасности характеризуют безвредность товаров для человека в процессе производства и потребления и обязательно учитываются при сертификации продукции. [5, с. 30-34]

В зависимости от природы действий, влияющих на безопасность, различают следующие ее виды: химическая, механическая, радиационная, термическая, электрическая, и электромагнитная, санитарно-гигиеническая.

К показателям безопасности относятся содержание токсичных веществ в товарах бытовой химии, стеклянных и керамических товарах (кадмий); содержание химических волокон в тканях, трикотажных изделиях; прочность крепления каблуков в обуви; устойчивость окраски ткани к трению, стирки и т.п.

При определении показателей безопасности товаров учитывается их влияние на окружающую среду (экологические свойства), например содержание вредных веществ в выхлопных газах автомобиля.

В пищевых продуктах эти показатели гарантируют отсутствие токсического, канцерогенного, мутагенного и другого неблагоприятного воздействия продуктов на организм человека при использовании их в физиологически принятых количествах. Безопасность продуктов достигается установлением и соблюдением регламентированного содержания загрязнителей химической и биологической природы, а также природных токсичных веществ, которые характерны для данного продукта.

Показатели качества влияет на окружающую среду, нормируются и обязательно определяются во время экологической сертификации.

Экологические показатели характеризуют уровень вредного воздействия на природу при эксплуатации или потребления продукции. Эти действия проявляются в виде вредных выбросов в атмосферу, загрязнение воды и земли. Пример такого показателя - содержание углекислого газа в выхлопных газах автомобиля.

Экологичность пищевых продуктов характеризует воздействие на человека и окружающую среду во время потребления. По природе экологические показатели делятся на загрязнители и разрушители; по характеру образования и выделения - на технологические, предреализационные, утилизационные.

При выявлении несоответствия продукции (за наличия дефектов) даже по одному показателю ее относят к нестандартной продукции.

Брак - это продукция, которая имеет дефекты и не допускается к реализации. Брак может быть исправлен или такой, что его невозможно исправить через наличие неисправимых дефектов.

Дефект - это каждое отдельное несоответствие требованиям, установленным нормативной документацией. Примерами дефектов является нарушение состояния упаковки, внешнего вида, формы, цвета; недопустимы отклонения содержания отдельных веществ. Дефекты можно классифицировать по возможности выявления, по степени важности, по возможности устранения и по месту возникновения.

Явный дефект - это дефект, для выявления которого в нормативной документации, обязательной для данного вида контроля, предусмотрены соответствующие правила, методы и средства. Явные дефекты часто устанавливаются визуально, к ним можно отнести колбасные изделия с оболочкой, которая треснула с хрупким фаршем, с желтым шпиком, который осалился.

Скрытый дефект - это дефект, для выявления которого в нормативной документации не предусмотрены соответствующие правила, методы и средства. Он может быть причиной преждевременного снижения качества продуктов или их порчи. Так, под скрытыми дефектами, например, крупы понимают наличие в партии отдельных мешков крупы, которая не соответствует сорту по сопроводительным и маркировочным документами, а также наличие посторонних примесей, загрязнений, хруста, несоответствующего вкуса, запаха.

Критическим дефектом называют дефект, при наличии которого использование продукции по назначению невозможно (например, фрукты и овощи, которые имеют поражения в виде гнили).

Значительный дефект - существенно влияет на использование продукции по назначению или на сохранность, но не принадлежит к критическому. Таким дефектом, например, считается допустимое количество поврежденных экземпляров печенья в упаковке.

Незначительный дефект - это дефект, который существенно не влияет на продукции по назначению и ее сохранность (например, царапина на поверхности изделия).

По возможности устранения дефекты разделяют на те, которые можно устранить и те, которые устранить невозможно.

Исправительный дефект - это дефект, устранение которого технически возможно и экономически целесообразно. К таким дефектам можно отнести соленую рыбу с признаками омыления или окиси, которые можно устранить промывкой рыбы свежим, крепко засоленным тузлуком.

Неисправный дефект, который невозможно устранить, - это дефект, устранение которого технически невозможно или экономически нецелесообразно (например, фрукты и овощи с повышенным содержанием нитратов, что невозможно устранить и опасно потреблять). По месту возникновения дефекты различают на технологические, предреализационные и послереализационные.

Технологические дефекты возникают вследствие использования сырья низкого качества (или нестандартного, дефектного) - недостаточно мытого, очищенного, измельченного, обработанного.

Дефекты появляются вследствие нарушения технологических режимов производства, использования устаревшего оборудования, способствует производству продукции низкого качества.

Предреализационный и послереализационный дефекты чаще всего связаны с нарушением режимов товарной обработки, транспортировки и хранения продуктов. [2, с. 20-24]

2. ЭКСПЕРТИЗА КАЧЕСТВА ТОВАРОВ

* 1. Понятие экспертизы, ее предмет, цель, задачи

Несмотря на существующую государственную систему контроля качества, безопасности товаров и защите прав потребителей, в результате разбалансировки экономики происходит прекращение или существенное снижение объемов их производства, а в то же время рынок насыщается низкокачественными и недоброкачественными товарами. Для объективной оценки качества отечественных и импортных товаров необходимы специализированные организации по экспертизе товаров, которые могут сделать компетентный вывод о качестве партии товаров, которые закупаются, определить их стоимость, происхождение, конкурентоспособность и т.д.

Экспертиза (происходит от латинского expertus - исследовательский) - это исследование любого вопроса или объекта, которое требует специальных знаний, с предоставлением мотивированного заключения.

Экспертиза товаров как специфический вид деятельности представляет собой испытания, исследования качества (потребительских свойств, безвредности, безопасности пищевой ценности и т.п., количества и соответствия условиям нормативной документации, условиям договора партии (или отдельного товара) с представлением мотивированного, объективного (независимого)), квалифицированного заключения.

Экспертиза как вид профессиональной деятельности применяется в различных отраслях народного хозяйства:

* в торговле в ходе исследования качества товаров;
* в криминалистике при проведении предварительного следствия или судебных разбирательств уголовных дел судами или следственными органами;
* в медицине для проведения судебно-медицинской экспертизы и т.д.;
* в бухгалтерии при проведении аудита.

Выделение этого направления экспертной деятельности в самостоятельную отрасль произошло в начале 90-х годов XX века, что связано с развитием промышленного производства товаров и рыночных отношений. Вследствие этого возникла необходимость глубокого исследования товара как объекта коммерческой деятельности и оценка свойств товаров.

Очень часто термин «экспертиза» отождествляется с термином «контроль», что является неверным. Экспертиза отличается от контроля качества продукции или товаров сферой применения, субъектами проведения экспертизы, конечными результатами. [9, с. 76-82]

После завершения экспертизы составляется акт экспертизы, то есть результатом экспертизы является письменный обоснованный вывод, за который эксперт несет юридическую ответственность.

Проведение экспертизы поручается исключительно экспертам, специалистам, ученым, которые владеют специальными профессиональными знаниями, имеют соответствующую высокую теоретическую подготовку, достаточный жизненный опыт, обогащенный практикой по своей специальности. Это независимые лица, которые не заинтересованы в результатах экспертной оценки товаров.

Для проведения экспертизы на современном уровне необходимо знать цель и задачи, выдвигаемые перед экспертизой.

Задачами экспертизы товаров являются:

* проведение экспертизы количества и качества товаров производственно-технического назначения и товаров народного потребления с определением соответствия данным товаросопроводительной документации поставщика;
* определение соответствия установленных показателей качества документальным данным и данным нормативной документации;
* определение соответствия упаковки, маркировки предусмотренным требованиям нормативной документации, контрактов;
* проведение идентификации товара с определением степени его пригодности к потреблению, соответствия вида, разновидности, наименование, градации по качеству;
* определение причин снижения качества товаров в процессе производства, транспортировки, хранения;
* определение соответствия качества и стоимости товара;
* соответствие товара штриховому коду, коду товарной номенклатуры внешнеэкономической деятельности;
* определение страны происхождения товара;
* проведение поиска необходимой информации и использования ее в экспертной деятельности;
* анализ полученных данных при экспертизе, их оценка, составление заключения. [3, с. 21-26]

2.2. Характеристика экспертизы качества товаров

Экспертиза качества - это оценка качественных характеристик товара экспертами для определения соответствия требованиям нормативной документации.

Целью экспертизы качества является определение качества товаров в товарной партии во время сдачи-приемки или после длительного хранения или выявления скрытых технологических дефектов при хранении, по истечении определенных сроков предъявления претензий поставщику. Кроме этого, экспертиза по качеству применяется при оценке качества образцов новых товаров перед тем, как их запускают в серийное производство. Для пищевых продуктов или кулинарных изделий этот вид экспертизы только по органолептичным показателям качества называется дегустацией.

Экспертиза качества в зависимости от назначения подразделяется на следующие разновидности: приемная экспертиза качества, экспертиза по комплектности, экспертиза новых товаров, дегустация пищевых продуктов и экспертиза по договорам.

Приемная экспертиза по качеству - это экспертная оценка качества товаров для подтверждения достоверности результатов при приеме.

Основаниями для назначения такой экспертизы являются:

* возникновение противоречий между поставщиком и получателем по результатам приемочного контроля, проведенного получателем в отсутствие поставщика и невозможности его прибытия на повторный прием;
* заранее предсказуемое или обнаруженное при поступлении несоответствие фактического качества товара указанному в документах;
* обнаружено повреждение упаковки (поломка, деформация, раздавливание, биение и т.п.);
* наличие значительных качественных потерь во время транспортировки или хранения.

Правовая база приемной экспертизы продукции и товаров отечественного производства представлена ​​требованиями, правилами, стандартами, техническими условиями, образцами-эталонами; условиями соглашений, договоров. При проведении экспертизы продукции и товаров иностранного производства используют дополнительно, кроме перечисленных документов, технические условия, условия контракта.

Проверке качества и комплектности подвергается вся партия товара, но в соответствии с требованиями нормативной документации она может осуществляться выборочно.

Для обеспечения сохранности качества товаров при поставке соответствующими документами предусмотрено создание оптимальных условий и своевременное приемки по качеству товаров предприятием-получателем.

В отличие от количественной экспертизы, при приемке товаров по качеству используется нормативная база: стандарты, технические условия, санитарные и ветеринарные правила и инструкции или кодексы и правила транспортных организаций. Но если правовая база имеет обобщенный характер, то нормативная база конкретизирована по каждой группе, а иногда и видом товара.

Порядок проведения приемной экспертизы по качеству. При приеме груза от транспортных организаций получатель должен проконтролировать наличие на транспортных средствах пломб, их целостность, правильность отпечатков; проверить состояние транспортного средства, правильность его загрузки, целостность тары; наличие защитной маркировки груза, а также определить условия транспортировки. При нарушении определенных требований получатель должен потребовать от транспортной организации составления коммерческого акта, при доставке груза автомобильным транспортом - отметки на товарно-транспортной накладной или составления акта.

Товары, тара которых не повреждена, принимаются по качеству на складе конечного получателя.

В международной торговле для определения качества товаров используются различные способы и методы. [7, с. 36-40]

Рассмотрим наиболее распространенные из них.

По стандарту. В договорах или контрактах с фирмой в пункте «Технические условия» определяются стандарт и страна, которой он принадлежит, фиксируются наименование, номер, дата утверждения и организация, утвердившая стандарт. Документ может принадлежать стране поставщика, покупателя или могут приниматься требования международных стандартов; в стандарты, определенные сторонами, могут вноситься изменения, которые оговариваются в договоре. При этом определяют границы допустимого отклонения качества товара по показателю, установленным стандартом. Закупка товара по стандарту упрощает оформление договора и процесс контроля качества при приеме. Стандарт, по которому происходит закупка, прикладывается к договору, контракту.

По техническим условиям, которые согласуются между покупателем и продавцом, при отсутствии стандарта в его стране. Технические требования, которые включают методы определения качества, подписываются обеими сторонами и является приложением к контракту.

По образцу (эталону). Этот способ имеет широкое распространение в практике мировой торговли. Товар продается по образцу, который подписывается и пломбируется сторонами. При возникновении разногласий по вопросам качества при экспертизе качества контрольный или базовый образец используют для сравнения.

По описанию, которое подается в контракте или в приложении. Описание должно быть подробным с определением основных показателей качества, допустимых отклонений. По описанию определяется качество непродовольственных товаров, а также овощей и фруктов.

За выходом готовой продукции. Используется для некоторых видов сырья. Контрактом предусматривается выход готовой продукции после переработки сырья.

По содержанию отдельных элементов. В контракте оговаривается содержание отдельных компонентов, которые имеют важное значение, например, содержание витаминов, сухих веществ.

По условиям «фак», в этом случае заключения контрактов на поставку происходит при условии, что товар должен иметь «хорошее среднее качество», метод применяется преимущественно в торговле продовольственными товарами, в том числе зерновыми.

Продажа по условиям «такой, как есть» или «такой, который будет» («тель-кель»). В таком случае покупатель принимает товар любого качества, чтобы он соответствовал своему наименованию, на таких условиях происходит продажа цитрусовых, сахарного тростника до уборки урожая.

Продажа товара по условиям «осмотрено-одобрено». Считается, что сделка состоялась после того, как покупатель осмотрел товар и согласился его принять. Таким образом, происходит продажа с аукциона. Претензии по качеству после этого продавцом не принимаются.

В некоторых случаях для определения качества используют несколько способов: например, по техническим условиям и по образцу или по техническим условиями и за выходом готового продукта и т.п.

В зависимости от назначения и объекта сделки различают следующие виды экспертизы качества: экспертиза контрактов относительно требований к качеству товаров, процедур и методов ее подтверждения; экспертиза качества образцов товаров перед заключением контрактов или перед поставкой; инспекция количества и качества товаров перед отгрузкой; приемная экспертиза партий товара по количеству и качеству.

Экспертиза контрактов. Относительно требований к качеству товаров производится чаще всего на этапе подготовки контрактов, договоров.

Эксперт получает перед экспертизой проект контракта или его согласованный текст, проводит анализ отдельных разделов и положений, которые регламентируют уровень качества и требования к качеству, процедуры и методы определения качества, в конечном варианте контракта (соглашения) контролирует вышеназванные разделы.

Экспертиза контрактов (соглашений), заключаемых с импорта и экспорта товаров, осуществляется с целью обеспечения соответствующего уровня качества товаров требованиям действующей в стране нормативной документации, а также для определения процедур и методов подтверждения соответствия качества действующим законодательным актам Российской Федерации.

Экспертиза образцов товаров перед заключением контрактов или перед поставкой осуществляется с целью проверки соответствия свойств товара условиям контракта (соглашения) с проверкой показателей, оговоренных ними. Результаты проверки могут быть использованы при оформлении сертификатов соответствия, гигиенических заключений и т.п.

Экспертиза товаров по договорам - это оценка экспертом соблюдения требований качества, установленных договорами. [4, с. 17-24]

Товароведческая экспертиза может назначаться по договорам купли-продажи, комиссии и хранения. Чаще основанием для такой экспертизы есть разногласия между сторонами, заключившими договор.

Наиболее распространенный вид договоров - договор купли-продажи, который используется каждый раз при покупке товара покупателем в магазине, на рынке, при проведении комиссионной торговли, при сдаче товара на хранение. Он может заключаться не только с юридическими лицами, но и с физическими, в частности и с потребителями.

Правовая база проведения экспертизы по договорам купли-продажи между юридическими лицами (предприятиями, организациями, фирмами) такая же, как в приемной экспертизе по количеству и качеству.

Необходимость в товароведческой экспертизе возникает чаще всего при невозможности устранить несогласованность между продавцом и покупателем. При этом эксперт должен оценить качество товара, иногда в употреблении, для чего необходимо определить не только дефекты, но и причины и время их возникновения - при реализации, при хранении, или это технологический дефект, или это явные или скрытые дефекты.

Если дефекты, которые привели к ухудшению качества, возникли в результате нарушения установленных правил эксплуатации и / или условий хранения, то покупатель должен доказать, что все установленные правила или условия ним придерживались.

Договор комиссии заключается между юридическими лицами (например, организациями потребкооперации и сельскохозяйственными организациями), а также между юридическими и физическими лицами (например, в комиссионных магазинах). При этом эксперт-товаровед, принимающий товары на комиссию, должен знать, что права и обязанности перед потребителями возникают у комиссионера (магазина), а не комитента, сдавшего товар в магазин. Эксперт-товаровед при заключении сделки определяет продажную цену товара, размеры и периодичность уценки, размеры комиссионного вознаграждения, порядок расчетов с комитентом при продаже товара или при его возвращении.

Договор хранения заключается между юридическими лицами или юридическими и физическими. Например, при поступлении товара из-за рубежа и при необходимости хранения его при оформлении документов юридическое лицо (фирма, организация и т.д.) или физическое лицо может сдать товар на хранение на лицензионный склад. При этом заключается договор, по которому одна сторона обязуется обеспечивать хранение и возврат товаров, а вторая - оплатить расходы на хранение.

Лицо, которое обязуется хранить товар, несет ответственность за его утрату или недостачу и должно вернуть стоимость утраченного товара или возместить часть стоимости при его повреждении или недостатке.

Необходимость в проведении товароведческой экспертизы появляется в случае возникновения количественных потерь сверх установленных норм или снижения качества, а также при полной утрате товаров.

Для выявления причин, приведших к повышенным потерям по количеству и качеству при хранении, эксперт, осуществляющий экспертизу после длительного хранения, должен знать те процессы, которые наиболее характерны для товаров определенной группы, а также факторы, влияющие на интенсивность этих процессов, а, следовательно, и на размер потерь.

Процессы, которые вызывают естественную потерю большинства потребительских товаров, возникают вследствие высыхания или испарения воды. Другие процессы - утруски (распыление), разливки, выветривания, дыхания - характерны только для товаров определенных групп в зависимости от их консистенции, состава или биологической природы.

Снижение качества при хранении происходит вследствие таких процессов: микробиологических (загнивания, плесени, брожения и т.п.), биологических (повреждение насекомыми, грызунами, птицами), физических (биения, деформации, раздавливания и т.п.), химических (коррозии металлов, выцветание красителей и т.п.), физико-химических (старение материалов, белков, полимеров и т.д.), биохимических (дыхание, физиологических заболеваний товаров - живых объектов).

Указанные процессы приводят к ухудшению качества товаров. В большинстве случаев снижения качества можно обнаружить по органолептическим показателям. Возникновение несвойственного внешнего вида, неприятных оттенков вкуса и запаха является побочным признаком снижения качества. При этом эксперт самостоятельно принимает решение о необходимости исследования товара в исследовательских лабораториях измерительным методом.

Снижение качества товаров при хранении влияет и на изменение их градации качества. При потере безопасности товар считается отходом и подлежит уничтожению, в результате чего качественные потери становятся и количественными.

Если снижение качества произошло через малозначительные и значительные дефекты, то товар признается условно пригодным и может быть реализован по сниженным ценам или отослан на промышленную переработку. В этом случае количественных потерь нет.

Качественные потери независимо от причин возникновения списываются по актам. Акт на списание товаров подписывают эксперты, руководитель и материально ответственные лица. Норм списания товаров за счет снижения качества не существует.

Независимая товароведческая экспертиза - специальное компетентное исследование количественных и качественных показателей товара, в том числе бывшего в употреблении, с целью определения наличия дефектов и причин их образования, а также фактического качества изделий (одежды, обуви, бытовых электроприборов, мебели и т.д.), требующее специальных знаний и представленное в виде обоснованного экспертного заключения (акта экспертизы).

Товароведческая экспертиза проводится как в досудебном, так и в судебном порядке (на основании решения суда о проведении товароведческой экспертизы) и представляет собой комплекс мероприятий, в число которых входят лабораторные исследования товаров с целью установления соответствия или несоответствия товаров данным, указанным в сертификатах и санитарно-эпидемиологических заключениях, а также требованиям нормативных документов, законодательных актов и санитарных норм, применяемых на территории Российской Федерации.

Перечень документов, необходимых для проведения товароведческой экспертизы:

* контракт/договор между покупателем и продавцом;
* товаросопроводительные документы, характеризующие качество товара (спецификации, товарно-транспортные накладные, счета-фактуры, упаковочные листы, чеки, ярлыки и т.д.);
* документы, подтверждающие качество (сертификат качества, сертификат соответствия ГОСТ Р, ТУ, санитарно-эпидемиологическое заключение, протокол испытания и т.д.);
* товар (образец товара), подлежащий экспертизе.

Перечень документов необходимых для проведения независимой товароведческой экспертизы ношеных изделий, возвращенных покупателем в адрес торгующей организации:

* заявление (претензия) покупателя на проведение экспертизы;
* кассовый и/или товарный чек;
* банковские реквизиты торгующей организации.

Изделие на экспертизу должно быть представлено как товарная единица (пара, комплект и т.д.).

В некоторых случаях для проведения экспертизы необходимо предоставить дополнительную информацию, о необходимости которой сообщит эксперт в процессе выполнения работ.

Экспертизой качества называют специальное исследование, проводимое по заявлению покупателя или продавца. Она необходима для определения качества товара, выявления причин дефектов. Проводить её имеют право только эксперты аккредитованных лабораторий.

Проведение документарной экспертизы возможно по различным направлениям:

* предзакупочный контроль;
* официальное оформление эталонных образцов;
* подготовка технических требований при оформлении контракта купли-продажи;
* выборочная оценка;
* приемочная проверка.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Среди многих экономических и социальных проблем, которые решаются в обществе, проблема качества приобретает особое значение, в ней находит отражение эффективность производства, степень удовлетворения потребностей населения, развитие внешнеэкономических связей.

Качество - совокупность характеристик продукции, относящихся к ее способности удовлетворять установленные и предусмотренные потребности.

Вся история человеческого мышления связана с историей развития представлений о природе качества. Качество следует рассматривать как состояние сознания при решении сложных проблем создания качественных форм.

Решить проблему повышения качества отдельным производствам и предприятиям очень сложно, потому что на качество влияют не только внутренние (внутрипроизводственные), но и внешние факторы, которые получили название «качество общества». Без совершенствования всех элементов, входящих в блок «качество общества», трудно рассчитывать на высокое качество продукции. В то же время высококачественная продукция гарантирует успех фирме, предприятию, который, в свою очередь, приведет к успеху общества.

Несмотря на существующую государственную систему контроля качества, безопасности товаров и защите прав потребителей, в результате разбалансировки экономики происходит прекращение или существенное снижение объемов их производства, а в то же время рынок насыщается низкокачественными и недоброкачественными товарами. Для объективной оценки качества отечественных и импортных товаров необходимы специализированные организации по экспертизе товаров, которые могут сделать компетентный вывод о качестве партии товаров, которые закупаются, определить их стоимость, происхождение, конкурентоспособность и т.д.

Экспертиза (происходит от латинского expertus исследовательский) - это исследование любого вопроса или объекта, которое требует специальных знаний, с предоставлением мотивированного заключения.

Экспертиза качества - это оценка качественных характеристик товара экспертами для определения соответствия требованиям нормативной документации.

Целью экспертизы качества является определение качества товаров в товарной партии во время сдачи-приемки или после длительного хранения или выявления скрытых технологических дефектов при хранении, по истечении определенных сроков предъявления претензий поставщику. Кроме этого, экспертиза по качеству применяется при оценке качества образцов новых товаров перед тем, как их запускают в серийное производство. Для пищевых продуктов или кулинарных изделий этот вид экспертизы только по органолептичным показателям качества называется дегустацией.

Экспертиза качества в зависимости от назначения подразделяется на следующие разновидности: приемная экспертиза качества, экспертиза по комплектности, экспертиза новых товаров, дегустация пищевых продуктов и экспертиза по договорам.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Ежкова Г. О. Технология товаров: учебное пособие для студентов высших учебных заведений потребительской кооперации, обучающихся по специальности "Товароведение и экспертиза товаров" / Г. О. Ежкова, В. П. Коростелева; Рос. ун-т кооперации, Казан. кооператив. ин-т (фил.). - Казань: Казанский университет, 2011. – 123 с.
2. Идентификация и обнаружение фальсификации продовольственных товаров: учебное пособие для студентов вузов / М. А. Николаева, М. А. Положишникова. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. – 463 с.
3. Микулович Л. С. Товароведение продовольственных товаров: учебник для учащихся учреждений. – 3-е изд., испр. – Минск: Вышэйшая школа, 2009. – 416 с.
4. Николаева М. А. Теоретические основы товароведения: Учебник / М.А. Николаева. - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 448 с.
5. Николаева М. А. Теоретические основы товароведения и экспертизы товаров. В 2 ч. Ч. 1: Модуль I. Теоретические основы товароведения: Учебник / М.А. Николаева. - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 368 с.:
6. Николаева М. А., Теоретические основы товароведения и экспертизы товаров. В 2 ч. Ч. 2: Модуль II. Товарная экспертиза: Учебник / М.А. Николаева. - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 192 с.
7. Петрище Ф.А. Теоретические основы товароведения и экспертизы: Учебник для бакалавров / Ф.А. Петрище. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. – 508 с.
8. Теоретические основы товароведения и экспертиза товаров: учебное пособие для студентов учреждений, обеспечивающих получение высшего образования / под ред.: Л. А. Галун, Д. П. Лисовской. - Минск: ИВЦ Минфина, 2007. – 352 с.
9. Теплов В. И. Коммерческое товароведение: Учебник / Под общ. ред. д. э. н., проф. В. И. Теплова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2012. - 696 с.
10. Ходыкин А. П., Ляшко, А. А. Товароведение, экспертиза и стандартизация: Учебник / А. А. Ляшко, А. П. Ходыкин, Н. И. Волошко, А. П. Снитко. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. - 660 с.
11. Всероссийская организация качества - http://www.ckovok.ru
12. Комплексный и обзорный сайт по менеджменту качества - http://www.qualitydigest.com
13. Сайт Всероссийского НИИ стандартизации - http://www.vniis.ru
14. Сайт органа по сертификации, режим доступа свободный - http://ros-test.ru
15. Сайт Центра сертификации ИСО, режим доступа свободный - http://www.iso-centr.ru