

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1024-17#Text>. Назва з екрану. – Дата звернення 26.02.2021.

4. Петрова І. А. Деякі аспекти призначення слідчим судово-товарознавчих експертиз споживчих товарів / І. А. Петрова // Форум права. – 2011. – № 3. – С. 602-606. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/FP\\_index.htm\\_2011\\_3\\_100](http://nbuv.gov.ua/UJRN/FP_index.htm_2011_3_100)- Назва з екрану. – Дата звернення 05.03.2021.

5. Про судову експертизу. Стаття 13. Права судового експерта . [Електронний ресурс] – Режим доступу: [https://kodeksy.com.ua/pro\\_sudovu\\_ekspertizu/statja-13.htm](https://kodeksy.com.ua/pro_sudovu_ekspertizu/statja-13.htm) – Назва з екрану. – Дата звернення 20.02.2021.

## **МОЖЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ЕКСПЕРТНИХ МЕТОДІВ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ТОВАРІВ ТА ПОСЛУГ**

**С. Л. Решміділова,**

доцент кафедри маркетингу та торговельного підприємництва,  
кандидат економічних наук

**І. В. Караульна,**

здобувач ступеня бакалавр

Хмельницький національний університет, Україна, м. Хмельницький

В сучасних умовах глобалізації підвищення конкурентоспроможності можливе за умови обґрунтованої оцінки якості продукції та послуг, як з боку споживачів, виробників, так і експертів. Шляхом визначення думок зацікавлених сторін можна оцінити їх задоволеність якістю конкретної продукції та послуг. Це потребує знаходження такого методу оцінки якості, який враховував би всі вимоги зацікавлених сторін. Одним з методів, що може забезпечити саме таку оцінку якості продукції, може стати експертний метод. Останнім часом цей метод одержав широке розповсюдження.

У вітчизняній і зарубіжній літературі обговорюються проблеми оцінки якості різного роду об'єктів, не пов'язаних з продукцією, або оцінки якості перебігу різних процесів. Засновниками кваліметрії як наукової дисципліни вважається група вчених: Г. Г. Азгальдов, З. М. Крапивенський, Ю. П. Кураченко, Д. М. Шпекторов, О. В. Глічов, В. П. Панов, які розробили методологічну основу кількісної оцінки якості різних об'єктів і теоретично узагальнили їх в рамках кваліметрії. Проблемами оцінки якості продукції та послуг займався чимало вітчизняних та зарубіжних вчених. Серед них: П. Є. Біленький, В. М. Данюк, П. Я. Калита, М. І. Карлін, Л. В. Кривенко, В. А. Плаксов, Я. Д. Плоткін, І. М. Пашенко, К. С. Солонінко, Н. А. Чередниченко та інші.

Разом з тим, не зважаючи на численні здобутки вчених в області кваліметричної оцінки якості, сучасна теорія якості не дає вичерпного рішення

низки ключових питань, необхідних для оцінки якості в рамках традиційних підходів. Наявність певних труднощів обумовлює актуальність теми дослідження.

Експертний метод визначення значень показників якості продукції містить в основі рішення, прийняте експертами. Даний метод застосовується у випадках, коли показники окремих властивостей не можна визначити іншими методами і виразити в конкретних величинах. Експертний метод базується на використанні узагальненого досвіду та інтуїції групи фахівців – експертів.

Експертні методи використовуються при вирішенні проблем якості на всіх етапах життєвого циклу продукції. Особливо часто їх застосовують при прогнозуванні потреб, технічного рівня й якості продукції, проектуванні й виробництві продукції, оцінці ефективності системи менеджменту якості та організації в цілому, задоволеності споживачів, якості продукції, розробці заходів щодо вдосконалення продукції, процесів, системи якості та організації. Експертні методи необхідні для тих випадків, коли кваліфікована оцінка результатів робіт і послуг неможлива без участі групи досвідчених фахівців-експертів: дегустація блюд і кулінарних виробів у підприємствах громадського харчування; оцінка якості зачісок, зроблених майстрами перукарні; якість занять і рівень знань у сфері освіти [2].

Експертними методами здійснюються:

- розробка класифікації оцінюваної продукції;
- визначення номенклатури показників якості оцінюваної продукції;
- визначення коефіцієнтів вагомості показників якості продукції;
- оцінка показників якості продукції органолептичним методом;
- вибір базових зразків і значень базових показників якості;
- визначення комплексних показників якості (узагальнених і групових) на основі сукупності одиничних і комплексних показників;
- атестація продукції.

Узагальнення методів експертних оцінок, які визначаються за характером роботи з експертами, представлено на рисунку 1.

Як видно з рисунку, застосовуються дві форми експертних оцінок: індивідуальна й колективна. Індивідуальні експертні методи засновані на використанні думок експертів-фахівців незалежно один від одного. Найбільш поширеними є два методи такої оцінки: інтерв'ю та аналітичні експертні оцінки. Основними їх перевагами є можливість максимального використання індивідуальних особливостей експерта й незначність психологічного тиску, що чиниться на окремого працівника. Однак ці методи мало придатні для вирішення складних комплексних завдань через обмеженість знань одного фахівця-експерта.

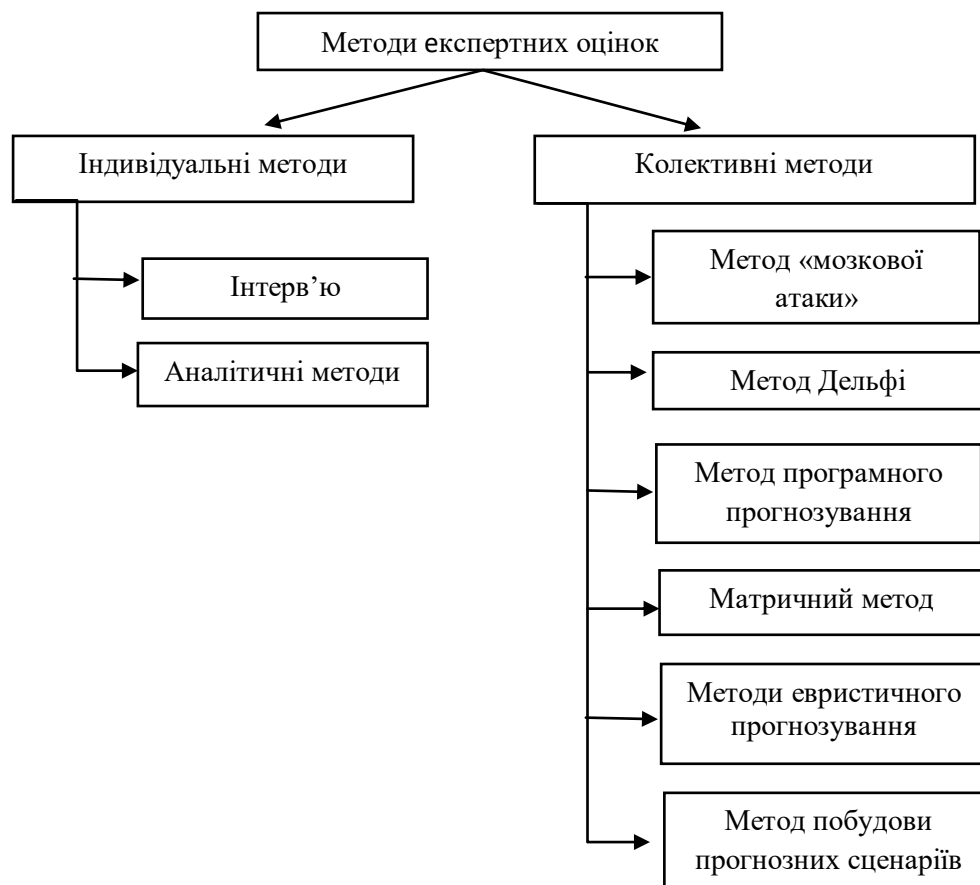


Рисунок 1 – Класифікація методів експертних оцінок за характером роботи з експертами

Колективні експертні методи ґрунтуються на принципі виявлення колективної думки експертів з досліджуваного питання. Найбільш поширеними методами колективними експертної оцінки є метод «мозкової атаки» (метод колективної генерації ідей) і метод Дельфі. Застосовуються також методи евристичного прогнозування (МЕП), програмного прогнозування, морфологічного аналізу, побудови прогнозних сценаріїв, прогнозних графів і «дерева цілей», матричний метод [3].

Для оцінки якості продукції експертним методом створюються експертні комісії. Порядок створення, мета і завдання такої комісії визначається наказом або розпорядженням керівника міністерства, відомства, об'єднання, фірми. В експертну групу входять висококваліфіковані спеціалісти із створення і реалізації оцінюваної продукції: дослідники, технологи, конструктори, дизайнери, товарознавці та ін. Для уникнення необ'єктивності оцінки в склад групи не повинні входити спеціалісти, які мають пряме відношення до створення (проекування, виготовлення) продукції. Кількість експертів залежить від необхідної точності середніх оцінок, допустимої трудомісткості оціночної процедури, можливостей керування групою і можливостей організації, в якій формується група.

Організація роботи експертів може бути програмованою (відповіді на запитання анкет) або непрограмованою (вільний виклад за заданою темою), здійснюватися в усній (інтерв'ю) або в письмовій формі. Питання експертних анкет можуть бути відкритими (без варіантів відповідей) і закритими (з варіантами відповідей), прямими й непрямими. Непрямі питання використовують у тих випадках, коли потрібно замаскувати мету експертизи для збільшення її об'єктивності.

Методика обробки результатів експертизи залежить від їх характеру та методу експертизи. При статистичній обробці кількісних даних, що містяться в анкетах або звітах експертів, визначаються статистичні характеристики експертних оцінок, їх довірчі межі, ступінь узгодженості думок експертів.

Робоча група організовує процедуру опитування, збирає анкети, опрацьовує і аналізує експертні оцінки. Бажано, щоб для однотипної продукції експертна комісія формувалася як постійно функціонуючий орган з достатньо стабільним складом експертів і членів робочої групи. Під час роботи комісії відбувається навчання її членів, вироблення загальних підходів і принципів на основі аналізу результатів попередніх експертів, що підвищує ефективність роботи експертної комісії. Методика обробки результатів експертизи залежить від їх характеру та методу експертизи [1].

Основні переваги групової експертної оцінки полягають у можливості різнобічного аналізу проблем визначення окремих характеристик товарів. Взаємодія між експертами дозволяє збільшити обсяг сумарної інформації, якою володіє група експертів, у порівнянні з інформацією кожного члена групи. При груповій оцінці менша імовірність помилки кінцевого результату роботи. У більшості випадків групова оцінка більш надійна, ніж оцінка кожного експерта зокрема.

Експертна група може прийняти рішення на основі середніх оцінок, поставлених експертами, або голосуванням. Для уникнення суб'єктивності думок проводиться декілька турів опитування. Рішення можна вважати прийнятним, якщо за нього подано не менше 2/3 голосів.

До недоліків експертних методів належить те, що об'єктивність експертної оцінки і її точність залежить в основному від кваліфікації експерта. Також важко знайти помилку в прийнятті рішення експертом. Експертні методи доволі трудомісткі. Недоліком також є невисока відновлюваність результатів, оскільки на оцінки, які ставить експерт, впливає цілий ряд факторів непостійного характеру: вік, стать, стан здоров'я і навіть частина дня, коли приймається рішення.

На основі запропонованого методу оцінки якості продукції, процесів та послуг можна здійснювати ефективне управління процесами, що виконуються над ними протягом всього життєвого циклу.

#### **Список використаних джерел**

1. Лойко Д.П., Вотченікова О.В., Котляр М.А., Удовіченко О.П. Управління якістю: навч. посібник / Донецький національний ун-т економіки і

торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2008. – 230 с.

2. Салухіна Н.Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів та послуг: підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 265 с.

3. Lin V. S. Accuracy and bias of experts' adjusted forecasts / V. S. Lin, P. Goodwin, H. Song // *Annals of Tourism Research*. – 2014. – Vol. 48. – P. 156–174.

## **УДОСКОНАЛЕННЯ АСОРТИМЕНТУ ПРОДОВОЛЬЧИХ ТОВАРІВ**

**Д. Ю. Серeda,**

судовий експерт відділу товарознавчих та гемологічних досліджень  
Харківський науково-дослідний експертно-криміналістичний центр  
Міністерства внутрішніх справ України, Україна, м. Харків

Ефективне функціонування вітчизняних підприємств зумовлює необхідність адаптованого управління, якісної організації та грамотного планування товарного асортименту, що відповідають вимогам суспільства та водночас сприяють прибутковості виробників [1, с. 6]. Загальні напрями формування асортименту товарів на підприємстві визначаються його асортиментною політикою, кінцевою метою якої є отримання прибутку та забезпечення високої ефективності роботи. Все це досягається за рахунок забезпечення максимально можливого співвідношення обсягів і структури виробництва та споживчого попиту.

Планування асортиментної політики передбачає проведення певних маркетингових досліджень, в ході яких визначають ті продовольчі товари, що мають найбільший попит. На основі цих досліджень формується оптимальний набір продукції - асортимент. Є такі види асортименту [2, с. 76]:

- основний (включає продовольчі товари, що користуються підвищеним попитом та забезпечують переважну частину товарообороту та прибутку);

- додатковий (включає продовольчі товари, які завершують основний асортимент та дозволяють покупцям отримувати додаткові послуги та вигоди, а виробникам – додатковий прибуток).

За умов функціонального принципу відбувається групування продукції за призначенням (наприклад, закваски для йогуртів, полуфабрикати); за умов мотивувального – за споживчими перевагами (наприклад дитяче харчування, товари для діабетиків тощо). Збутовий принцип означає групування продовольчих товарів за їх місцем у системах розподілу і продажу (продаж в супермаркеті, за каталогами, зразками), а ціновий – групування товарів за ціною (низький, середній та дорогий цінові сегменти) [3, с. 215].

На основі якості продовольчих товарів мають включатися до складу асортиментної матриці товарні артикули, категорії, торговельні марки тощо. Пріоритет у виборі рівня якості та безпечності продовольчих товарів