

УДК 658.56:366.1

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТОВАРОВ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

**Пивцаева Кристина Витальевна**, студент, направление подготовки 38.03.02 Менеджмент, Оренбургский государственный университет, Оренбург  
e-mail: pivtsaeva03@mail.ru

**Корчагина Анжелика Павловна**, студент, направление подготовки 38.03.02 Менеджмент, Оренбургский государственный университет, Оренбург  
e-mail: korchaginaa\_27@mail.ru

Научный руководитель: **Мантрова Марина Сергеевна**, кандидат экономических наук, доцент кафедры маркетинга и торгового дела, Оренбургский государственный университет, Оренбург  
e-mail: mantrovams56@mail.ru

***Аннотация.** В статье рассмотрена оценка качества товаров как актуальная проблема в условиях высокой конкуренции современного рынка. Цель работы: определить и проанализировать основные характеристики, определяющие качество товара на примере продукции производителей шоколада; установить соответствие критериям и регламентациям ГОСТ Р 702.1.005-2020 национального стандарта качества в Российской Федерации. В работе представлены понятия, методы и способы оценки качества продукции; показана специфика понимания качества продукции производителями и потребителями; дана характеристика измерительного, регистрационного и органолептического методов оценки качества товаров. Авторами статьи было проведено исследование образцов шоколада «Россия щедрая душа», «Alpen Gold», «Fantolla», «Babyfox» с помощью объективных и субъективных методов. Исследование качества шоколада проводилось по критериям, разработанным авторами, с помощью метода сравнительного анализа. В результате выявлена тенденция к субъективному восприятию потребительских свойств шоколада. Выводы, представленные в статье, могут быть использованы в направлении дальнейших исследований темы оценки качества товаров и иметь практическую значимость для участников рынка шоколадной продукции.*

***Ключевые слова:** качество товаров, критерии оценки качества, объективные и субъективные методы оценивания качества, национальный стандарт качества, исследование предпочтений потребителей, шоколад.*

***Для цитирования:** Пивцаева К. В., Корчагина А. П. Оценка качества товаров с точки зрения потребителя // Шаг в науку. – 2023. – № 3. – С. 90–93.*

## EVALUATION OF THE QUALITY OF GOODS FROM THE CONSUMER'S POINT OF VIEW

**Pivtsaeva Kristina Vitalievna**, student, training program 38.03.02 Management, Orenburg State University, Orenburg  
e-mail: pivtsaeva.03@mail.ru

**Korchagina Angelika Pavlovna**, student, training program 38.03.02 Management, Orenburg State University, Orenburg  
e-mail: korchaginaa\_27@mail.ru

Research advisor: **Mantrova Marina Sergeevna**, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of marketing and trade, Orenburg State University, Orenburg city  
e-mail: mantrovams56@mail.ru

***Abstract.** The article considers the assessment of the quality of goods as an actual problem in the highly competitive conditions of the modern market. The purpose of the work: to identify and analyze the main characteristics that determine the quality of the goods on the example of chocolate manufacturers' products; to establish compliance with the criteria and regulations of GOST R 702.1.005-2020 of the national quality standard in the Russian Federation.*



*The paper presents the concepts, methods and methods of assessing the quality of products; shows the specifics of understanding the quality of products by manufacturers and consumers; describes the measurement, registration and organoleptic methods of assessing the quality of goods. The authors of the article conducted a study of chocolate samples «Russia generous soul», «Alpen Gold», «Fantolla», «Babyfox» using objective and subjective methods. The study of the quality of chocolate was carried out according to the criteria developed by the authors, using the method of comparative analysis. As a result, a tendency to subjective perception of consumer properties of chocolate was revealed. The conclusions presented in the article can be used in the direction of further research on the topic of assessing the quality of goods and have practical significance for market participants of chocolate products.*

**Key words:** the quality of goods, quality assessment criteria, objective and subjective methods of quality assessment, national quality standard, consumer preferences research, chocolate.

**Cite as:** Pivtsaeva, K. V., Korchagina, A. P. (2023) [Evaluation of the quality of goods from the consumer's point of view]. *Shag v nauku* [Step into science]. Vol. 3, pp. 90–93.

Для производителей и потребителей большую роль играет качество производимых и потребляемых товаров. Для производителей качество товаров является одним из показателей конкурентоспособности предприятия в целом. Качество товара для потребителя представляется как совокупность свойств, связанных непосредственно как с самим товаром, так и сопутствующими услугами. Таким образом, качество товаров и услуг можно рассматривать как понятие субъективное. У каждого потребителя есть свои требования к продукции и свой способ оценки ее качества [1; 7].

Качество товара – совокупность свойств, определяющих его способность удовлетворять конкретные потребности потребителей, соответствовать предъявляемым требованиям<sup>1</sup>. Потребитель стремится купить тот товар, который соответствует его вкусам, потребностям и способности принести пользу [2].

Результаты оценки качества товара напрямую зависят от выбранного метода [3]. Объективные методы обеспечивают достоверную оценку качества товаров с использованием измерительного оборудования, точных расчетов. К их числу относятся измерительный и регистрационный методы. Субъективные методы подразумевают малодостоверную оценку, основанную на предпочтениях потребителя. В число субъективных методов оценки качества товаров входит органолептический метод.

С позиции потребителя выделяют конкурентные параметры: внешний вид, состав, вкус, технические или эксплуатационные характеристики [5]. Отдельная категория – элементы качества, которые должны соответствовать обязательным правилам и нормам: ГОСТам, техническим условиям, требованиям безопасности и стандартам качества. Стандарты имеют

большую ценность, так как их соблюдение гарантирует потребителю безопасность, надежность, высокое качество приобретаемой продукции [4; 6].

В Российской Федерации на данный момент существует национальная система мониторинга качества. Ее основными функциями является осуществление независимых исследований качества товаров, оценка производства, разработка стандартов и протоколов. В 2020 году данной организацией был разработан и внедрен национальный стандарт РФ ГОСТ Р 702.1.005-2020 «Российская система качества. Шоколад. Потребительские испытания»<sup>2</sup>. В стандарте регламентируются требования к шоколаду, методы контроля, которые позволяют потребителю оценить товар, основываясь и на органолептические, и на физико-химические показатели.

В целях определения и оценки потребителями качества товара в соответствии с установленными критериями национального стандарта качества, нами было проведено исследование образцов шоколада «Россия щедрая душа», «Alpen Gold», «Fantolla», «Babyfox». Работа проходила в два этапа и включала в себя потребительскую оценку продукции посредством дегустации шоколада и опроса респондентов с помощью анкетирования.

Первая часть исследования – потребительская оценка продукции. Группе респондентов были предоставлены образцы шоколада, которые необходимо было продегустировать и оценить на соответствие ГОСТу Р 702.1.005-2020, в котором регламентируются требования к шоколаду и методы контроля. Результаты исследования продемонстрировали, что все марки шоколада соответствуют ГОСТ:

- шоколад без посторонних вкусов и запахов;
- лицевая поверхность гладкая;

<sup>1</sup> Качество товара с точки зрения маркетинга. – URL: <https://notimpotent.com/kachestvo-tovara-s-tochki-zreniya-marketinga/> (дата обращения: 04.04.2023).

<sup>2</sup> ГОСТ Р 702.1.005-2020. Российская система качества. Шоколад. Потребительские испытания. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200171543/> (дата обращения: 04.04.2023).

- форма без деформации;
- консистенция твердая;
- структура однородная.

Вторая часть исследования представляла из себя опрос, который проводился в онлайн- и офлайн-форматах. Исследуемую выборку составили более ста респондентов в возрасте 16–30 лет. Участники исследования – школьники, студенты, рабочие и служащие, занятые в различных отраслях и имеющие детей в возрасте 0–3 лет.

По результатам опроса было выявлено, какому производителю шоколада потребители отдадут предпочтение, и какой критерий при выборе шоколада для них является важным. Опрос потребителей шоколада «Россия щедрая душа», «Alpen Gold», «Fantolla», «Babyfox» показал следующие результаты. С точки зрения большинства респондентов самым качественным является

шоколад производителя «Kraft Foods». Так считают 73,10% опрошенных. Основными критериями при выборе качественного шоколада выступают вкус и запах шоколада (76,90%), цена (11,50%), внешний вид шоколада (5,80%), структура (5,80%). Примечательно, что 76,5% потребителей, не обращают внимание на физико-химические показатели шоколада, а сроком годности шоколада интересуется только 61,5% респондентов.

Далее респондентам необходимо было оценить качество шоколада марок «Россия щедрая душа», «Alpen Gold», «Fantolla», «Babyfox», оценивая по пятибалльной шкале следующие показатели: состав, отсутствие растительных жиров, отсутствие соевых и подобных компонентов, отсутствие консервантов, срок годности, внешний вид, вкус, запах, энергетическая ценность, текстура. Результаты оценки потребителями качества шоколада представлены в таблице 1.

Таблица 1. Результаты оценки потребителями качества шоколада «Россия щедрая душа», «Alpen Gold», «Fantolla», «Babyfox»

Критерии оценки качества шоколада	Марки шоколада, оцениваемые респондентами			
	«Россия щедрая душа»	«Alpen Gold»	«Fantolla»	«Babyfox»
Состав	3,00	2,74	2,64	2,94
Отсутствие растительных жиров	2,91	2,92	2,87	2,94
Отсутствие соевых и подобных компонентов	2,57	3,08	3,30	3,08
Отсутствие консервантов	2,96	3,13	3,15	2,91
Срок годности	2,81	2,64	2,87	3,30
Внешний вид	3,77	3,32	3,51	3,94
Вкус	3,68	3,94	3,75	4,25
Запах	3,92	3,68	3,13	3,40
Энергетическая ценность	2,72	2,94	2,66	2,92
Текстура	3,02	2,79	2,89	3,38

Источник: разработано авторами

Таким образом, шоколад «Babyfox» занял в данном исследовании лидирующую позицию. Было выявлено, что респонденты выше среднего значения оценили критерии внешнего вида – 3,94 балла; срока годности – 3,30 балла; вкуса – 4,25 балла; текстуры – 3,38 балла шоколада «Babyfox».

Так как качество может быть оценено субъективно, то далее респондентам было предложено составить свой рейтинг показателей качества шоколада. Итоговый рейтинг показателей качества шоколада представлен на рисунке 1.

В результате исследования предпочтений потребителей выявлено, что:

- показатели «Вкус», «Запах», «Состав», «Внешний вид», «Срок годности» являются наиболее важными для потребителей при выборе шоколада;
- показатели «Энергетическая ценность», «Отсутствие консервантов», «Отсутствие растительных жиров», «Отсутствие соевых и подобных компонентов», «Текстура» являются менее важными для потребителя.

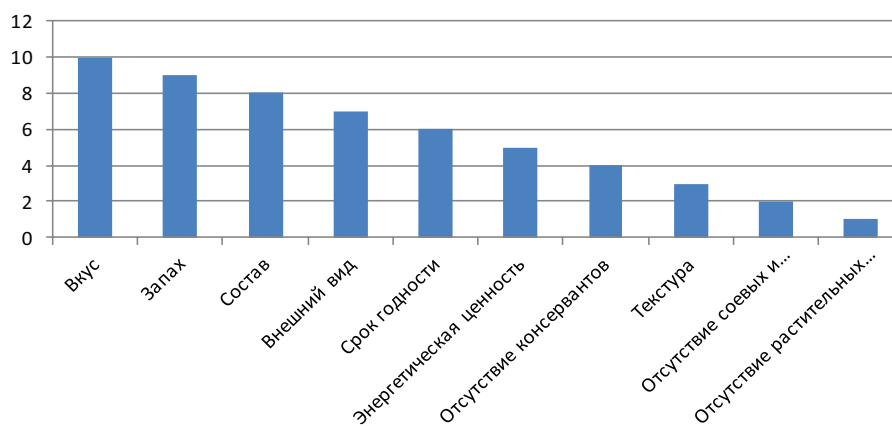


Рисунок 1. Итоговый рейтинг показателей качества шоколада

Источник: разработано авторами

На основании проведенного исследования можно заключить, что в большинстве случаев потребители совершают выбор, опираясь на субъективные восприятия потребительских свойств шоколада. Наиболее распространенными методами оценки качества товара потребителями являются органолептический и физико-химический методы. Полученные результаты основаны на достоверных данных и являются оригинальными. Научная ценность статьи связана с новизной проведенного исследования, которое может иметь свою практическую значимость и потенциал в реальной жизни. Представленные выводы могут быть

использованы научным сообществом в направлении дальнейших исследований темы оценки качества шоколадной продукции.

Соблюдение объективных норм в области качества продукции с использованием измерительных и регистрационных методов в Российской Федерации обеспечивается национальной системой Роскачество. В рамках проведенного нами исследования представленные образцы шоколада «Россия щедрая душа», «Alpen Gold», «Fantolla», «Babyfox» высоко оценены потребителями и имеют полное соответствие с установленными критериями национального стандарта качества.

### Литература

1. Ахмедова М. Б., Сухорукова С. С. Особенности потребительского поведения // Образование и наука без границ: социально-гуманитарные науки. – 2020. – № 13. – С. 90–93.
2. Гнездилов Ю. В., Литвиненко А. Н. Потребительский рынок и преступления на потребительском рынке как факторы экономической безопасности: понятия и классификация // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. – 2020. – № 1 (121). – С. 54–57.
3. Кутузова К. Ю. Качество продукции как одна из важнейших экономических категорий // Перспективное развитие науки, техники и технологий: материалы 3-й Международной научно-практической конференции: в 3-х томах, Курск, 18 окт. 2013 г. – Том 2. – Курск, 2013. – С. 235–239.
4. Марченкова Л. М. Потребительский рынок товаров и услуг и его роль в современных условиях // Экономическая среда. – 2020. – № 3 (33). – С. 4–9.
5. Пикалова П. О., Базиков Б. А. Роль потребительского рынка товаров и услуг в современных условиях // Образование и наука без границ: социально-гуманитарные науки. – 2020. – № 13. – С. 153–157.
6. Рыжков Е. И., Чудакова Е. А. Актуальные вопросы обеспечения качества и безопасности потребительских товаров // Технологии и товароведение сельскохозяйственной продукции. – 2019. – № 1 (6). – С. 10–16.
7. Смирнов В. В. Теоретические аспекты процесса обеспечения качества продукции // Вестник Чувашского университета. – 2019. – № 3. – С. 509–516.

Статья поступила в редакцию: 18.05.2023; принята в печать: 07.08.2023.

Авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи.