Критерии выбора потребительских свойств и показателей при проведении качественной экспертизы продукции и услуг.

Качественная экспертиза— оценка качественных характеристик товара экспертами для установления соответствия требованиям нормативных документов.

При проведении качественной экспертизы пользуются стандартами, санитарными и ветеринарными правилами и инструкциями, правилами или кодексами транспортных организаций.

Критерии,используемые в экспертной оценке, могут быть общими и конкретными. Общие критерии — это сложившиеся в обществе ценностные представления, ориентации и нормы.

Конкретные критерии — реальные требования к качеству товаров данного вида. Эти требования определены нормативно-технической документацией. Конкретными критериями могут служить также базовые образцы и базовые показатели, характеризующие качество образцов, принимаемых за исходные.

Эксперт (или заказчик) в зависимости от целей экспертизы может выбрать всю номенклатуру потребительских показателей или ограничиться лишь обязательными показателями.

В ***качестве критериев*** могут быть выбраны степень значимости свойств и показателей, позволяющих наиболее полно и обоснованно достигнуть поставленных целей. Эту степень значимости принято обозначать через коэффициент весомости, который определяется экспертным методом путем опроса экспертов или потребителей. Выбор потребительских свойств и показателей может быть предопределен целью качественной экспертизы, а также произведен заказчиком, который в заявке определяет перечень необходимых показателей.

Приемочная экспертиза по качеству. Основания для ее проведения. Правовая и нормативная база.

Приемочной экспертизой по качеству называется оценка качества товаров экспертами для подтверждения достоверности результатов проверки при приемке.
Основанием
для проведения такой экспертизы могут служить: разногласия между поставщиком и получателем; обнаруженное или предполагаемое несоответствие качество товара; нарушение упаковки и др.
Правовая и нормативная база
: пользуются стандартами, санитарными и ветеринарными правилами и инструкциями, правилами или кодексами транспортных организаций.

Правила проведения:

1. Перед началом экспертизы необходимо ознакомиться со всеми нормативными документами.

2. Качество товаров необходимо определять в соответствии с требованиями действующих стандартов, договоров, или с образцами или эталонами.

3. Для оценки качества должна быть отобрана выборка или объединенная проба, размер которой должен быть не менее установленных норм.

4. При неоднородности товарной партии, включающей товары разного качества (стандартные, 1-го или других сортов, нестандартные, брак, отход), эксперт должен выявить процентное содержание каждой.

5. При выявлении причин несоответствия качества эксперт должен указать в акте состояние тары и упаковочных материалов.

6. Эксперт не должен проводить приемочную экспертизу, если нарушена целостность товарной партии или предъявлены обезличенные товары, а также распакованные или без товарно-сопроводительных документов.

Особенности экспертного опроса по методу Дельфы. Преимущества и недостатки метода для целей экспертной оценки качества продукции и услуг. Область применения.

Метод Дельфы —опроса экспертов, который основан на процедурах, которые направлены на формированиегруппового мнения по процедурам с недостаточной информацией. Анализ с помощью дельфийского метода проводится в несколько этапов, результаты обрабатываются статистическими методами.

Особенности: заочность, многоуровневость, анонимность. Базовым принципом метода является то, что несколько независимых экспертов (часто несвязанных и не знающих друг о друге) лучше оценивает и предсказывает результат, чем коллектив личностей.

Достоинства. Позволяет избежать открытых столкновений между носителями противоположенных позиций т.к. исключает непосредственный контакт экспертов между собой и, следовательно, групповое влияние, возникающее при совместной работе и состоящее в приспособлении к мнению большинства. Даёт возможность проводить опрос не собирая экспертов в одном месте (например, посредством электронной почты).

Недостатки.

· время проведения зависит от средств коммуникации экспертов.

· опрашиваемые должны уметь хорошо излагать свои мысли, так как опрос в письменной форме, в противном случае обработка затрудняется

· анкетируемые должны обладать высоким уровнем мотивации, так как отсутствует поощрение за заполнение анкет.

Основной этап проведения экспертизы.

Основной этап экспертизы. Эксперт обязан тщательно проверить подлинность и соответствие документов товару. При отсутствии всех необходимых документов возникает вопрос о возможности проведения экспертизы, который решается по согласованию с руководством экспертной организации, а если это невозможно, то эксперт решает самостоятельно. Эксперт подвергает экспертизе только тот товар и то его количество, которое указано в наряде. В процессе он проводит сплошные или выборочные проверки. Свои действия и промежуточные результаты эксперт фиксирует в рабочей тетради. При необходимости проведения лабораторных испытаний эксперт отбирает в установленном порядке образцы, упаковывает их, пломбирует и составляет акт отбора образцов установленной формы. Результаты лабораторных исследований оформляются протоколом испытаний.

Субъекты экспертизы.

Субъект экспертизы— это эксперт или группа экспертов. Эксперт (от лат. expertus — опытный) — специалист в области науки, техники, искусства и др., приглашаемый для исследования вопросов, решение которых требует специальных знаний. Эксперты товарной экспертизы должны быть специалистами по исследуемым группам товаров. Группа экспертов — группа квалифицированных специалистов, выполняющих исследование.

Для проведения товарной экспертизы экспертная группа может быть создана с целью выполнения отдельных операций оценки качества товаров или выполнения всех оценочных операций, завершающихся получением комплексной оценки качества товаров.

Субъекты делятся на физические лица и юридические.

Физические это: -кандидаты и эксперты; -эксперты; главные эксперты.

Юридические лица: -системы (-«ТПП ЭКСПЕРТ»; -сертификации ГОСТ Р; -экспертные групп -----постоянные и временные); дегустационные советы (-экспертные групп -----постоянные и временные).

независимые эксперты.

Экспертиза качества новых товаров. Оценка степени новизны продукции.

Экспертизой качества новых товаров, называется оценка качества товаров по номенклатуре показателей, характеризующих степень новизны, возможность и целесообразность их выпуска в реализацию. Новый товар — это продукция, предназначенная для реализации и отличающаяся от имеющихся товаров аналогичного назначения измененными потребительскими свойствами. Цель этой экспертизы качества — определение практической полезности и показателей качества, которые могут создать потребительские предпочтения.

Правовая база экспертизы качества новых товаров отсутствует, а нормативная база представлена стандартами, санитарными и иными правилами и в этом совпадает с приемочной экспертизой. При экспертизе качества новых товаров используют различные ***методы*** оценки: органолептической, измерительной, социологической, экспертной. Решающее значение имеет экспертная оценка качества, а остальные методы выполняют вспомогательную роль.

Критерии выбора способов проведения экспертного опроса. Достоинства и недостатки разных способов опроса экспертов. Общие требования к условиям опроса.

Критерии выбора способов:

проведения экспертного опроса

1.цели экспертизы

2.затраты на экспертизу делятся еще на три критерия: -объективности; -информированности; -трудоемкости.

3.результаты экспертизы

Способы опроса

Достоинства

недостатки

Индивидуальный способ:

Интервью, интервью-анкеты

Анкетирование, смешанное анкетирование

Возможность выявить все или большинство неясных вопросов, уточнить недостаточно сформули

Высокие затраты времени. трудоемко. При первичном опросе эксперт может задавать нечетко с

Возможно снижение объективности.

Групповой способ

Сокращение затрат времени экспертов и рабочей группы, снижение критерия трудоемкости

Невозможность использования технических приемов

Общие требования к условиям опроса:

-благоприятная психологическая обстановка опроса;

-исключение навязывания эксперту чужого мнения;

-обеспечение уверенности эксперта в том, что выносимые оценки не будут использованы в неблагоприятных для него целях;

-при необходимости обеспечение конфиденциальности;

-понимание экспертом задаваемых ему вопросов;

-постановка четко сформулированных вопросов, которые не должны иметь двусмысленного характера;

-использование общепринятых терминов. И др.

Органолептические методы, применяемые при экспертизе качества продукции, их основные виды, преимущества, недостатки и меры по их преодолению.

Органолептические методы оценки качества основаны на анализе восприятий органов чувств. Для них характерны сложные физиолого-психологические основы, что предопределяет субъективизм этих методов.

К органолептическим показателям, общим для характеристики почти всех пищевых продуктов, относят внешний вид, вкус, запах, консистенцию. Они имеют решающее значение для оценки качества пищевых продуктов.

преимущества: легко, без оборудования.

К недостаткам органолептических методов относятся субъективизм оценки, относительное выражение ее результатов в безразмерных величинах (цвет - зеленый, красный и т.д., вкус - сладкий выраженный, маловыраженный, безвкусный и т.п.), несопоставимость и недостаточная воспроизводимость результатов. Смягчить указанные недостатки могут следующие приемы: обучение экспертов правилам оценки основных органолептических показателей (цвета, вкуса, запаха, консистенции), соблюдение условий проведения органолептической оценки, разработка и использование шкалы баллов по конкретным товарам, проведение оценки специально сформированными группами экспертов, проверенными на сенсорную чувствительность. Органолептические показатели определяют в такой последовательности: сначала определяют внешний вид, а затем цвет, запах, консистенцию и вкус.

Принципы проведения экспертизы качества продукции и услуг. Общность и отличия товарной экспертизы от других видов оценочной деятельности.

При проведении экспертизы экспертами должны соблюдаться некие ***принципы***. Принцип объективности (заключается в том, чтобы устранить субъективизм при экспертных оценках), независимости (эксперт должен быть независим от любых заинтересованных в результатах сторон), компетентности (эксперт должен быть подготовлен в определенной области товарных знаний и опытом работы), системного подхода (сущность этого метода в том, чтобы группировать определенную систему данных, которые нужны для проведения экспертизы), эффективности (результаты экспертизы должны способствовать рациональному использованию товара), безопасности.

Органолептические свойства и показатели, оцениваются субъективным методом. Для определения физико-химических и микробиологических показателей качества существуют объективные методы измерений. Товарная экспертиза имеет важное значение для коммерческой деятельности. важна экспертная оценка новых товаров. Выявление экспертами преимуществ и недостатков новых товаров позволяет своевременно устранить недостатки, которые могут отрицательно сказаться на спросе и конкурентоспособности новых товаров.

Между товарной экспертизы и сертификацией соответствия существует более тесная связь, чем с другими видами оценки качества товара.

Экспертиза товаров по комплектности. Основания для ее проведения. Правовая база экспертизы. Разновидности комплектующих элементов.

Экспертизой товаров по комплектности называется оценка экспертом наличия необходимых элементов комплекта и установление соответствия данным, указанным в технических документах. ***Право вой базой*** этой экспертизы является Гражданский кодекс РФ.

Основанием
для ее проведения служат особенности принимаемых товаров, целостность которых обеспечивается наличием в комплекте всех необходимых элементов. Все комплектующие

элементы
подразделяют на три группы:

• обеспечивающие функциональное назначение товара, его эстетические свойства;
• предназначенные для ремонта товара в процессе эксплуатации;
• определяющие сохранность товаров при перевозке, хранении и реализации.

Экспертизе по комплектности подвергают в основном непродовольственные товары, а продовольственные товары — только при продаже наборов продуктов.

Особенности экспертного опроса по методу ПАТТЕРН. Преимущества и недостатки метода для целей экспертной оценки качества продукции и услуг. Область применения.

Метод ПАТТЕРН — метод опроса экспертов, характеризуется построением иерархической структуры и вынесении решения этих целей после открытого обсуждения. Метод ПАТТЕРН проходит в 3 этапа:

I этап— постановка основной проблемы и разделение ее на ряд вторичных проблем, которые затем делятся на более узкие задачи. Деление продолжается до тех пор, пока не будут получены простые элементы. Далее эти элементы оцениваются экспертами.

II этап— определение с помощью экспертов коэффициентов значимости каждой задачи относительно основной цели. Эксперты выносят решения после открытого обсуждения в экспертной группе.

III этап— применение ЭВМ для обработки полученных данных и их анализа. ***Достоинством*** метода ПАТТЕРН является упрощение процедуры экспертного опроса.
Недостатки
: отсутствие обоснований оптимального числа членов экспертной группы, и методики

отбора в экспертную группу компетентных специалистов; и др.

Заключительный этап проведения экспертизы. Цель его проведения. Порядок оформления результатов экспертизы.

На ***заключительном этапе*** анализируются и оцениваются полученные результаты, проводится их документальное оформление.

Последнее осуществляется путем заполнения акта установленной формы, который имеет несколько разновидностей в зависимости от особенностей экспертизы. Оригинал акта заполняется экспертом на государственном языке, от руки или печатно, по определенным правилам и состоит из 3-х частей: протокольной, констатирующей и заключения. При отсутствии сведений для протокольной части, она не заполняется, а в констатирующей дается пояснение этого. В констатирующей части даются сведения о получении документов, товара, условий и проводимых операциях с результатами. Она подписывается всеми участниками и экспертом. В случае несогласия любого из участников с содержанием, то констатирующая часть подписывается со ссылкой на прилагаемое к акту «особое мнение».

В заключении эксперт, в ответ на поставленные к экспертизе задачи, на основании констатирующей части должен сделать выводы кратко, объективно, четко. Эта часть подписывается только экспертом.

Экспертные исследования качества продукции сплошным и выборочным методами. Правила отбора образцов для проведения лабораторных испытаний и его документальное оформление.

Измерение количественных показателей товара с помощью средств измерения или пересчета. Измерение можетбыть сплошным или выборочным. ***Сплошное*** измерениеприменяется для неупакованных товаров и упакованных товаров снефиксированными массой, объемом или длиной в каждой упаковке.
Выборочное

измерение используют для упакованных товаров с одинаковой фиксированной массой упаковки.

При проведении приемочной экспертизы по качеству эксперты должны придерживаться основных правил, которые включают следующие положения:

1. Перед началом экспертизы необходимо ознакомиться со всеми нормативными документами .

2. Качество товаров необходимо определять в соответствии с требованиями действующих стандартов, договоров.

3. Для оценки качества должна быть отобрана выборка или объединенная проба, размер которой должен быть не менее установленных норм.

4. При неоднородности товарной партии, включающей товары разного качества (стандартные, 1-го или других сортов, нестандартные, брак, отход), эксперт должен выявить процентное содержание каждой фракции. При обнаружении дефектных товаров эксперт должен отобрать образцы товаров с наиболее характерными дефектами и установить причины их возникновения. После чего образцы дефектной продукции в испытательную лабораторию для выявления их вида и причин возникновения. В акте экспертизы должно быть отражено процентное содержание продукции с различными дефектами.

5. При выявлении причин несоответствия качества эксперт должен указать в акте состояние товара и упаковочных материалов.

6. Эксперт не должен проводить приемочную экспертизу, если нарушена целостность товарной партии или предъявлены обезличенные товары, а также распакованные или без товарно-сопроводительных документов.

Экспертиза товаров по договорам. Основания и правовая база ее проведения. Виды договоров. Причины возникновения качественных потерь продукции.

Экспертизой товаров ***по договорам*** называется оценка экспертом соблюдения требований качества, установленных договорами купли-продажи, комиссии и хранения.
Основанием
для проведения такой экспертизы служат разногласия между сторонами, заключившими договор.
Правовой базой
проведения такой экспертизы являются Федеральный закон «О защите прав потребителей», правила продажи товаров, правила комиссионной торговли непродовольственными товарами, утвержденные постановлением Правительства РФ.

Необходимость в проведении экспертизы по договорам хранения появляется в случае возникновения количественных потерь сверх установленных норм или снижения качества товаров, а также при полной их потере. ***Снижение качества*** товаров при хранении происходит вследствие микробиологических, биологических, физических, химических, физико-химических и биохимических процессов. Нередко ухудшение качества товаров можно определить по органолептическим показателям, эксперт при этом самостоятельно принимает решение о необходимости исследования товара в испытательных лабораториях измерительными методами. Независимо от причин возникновения качественные потери списывают по актам, которые подписывают эксперты, руководитель и материально-ответственные лица. Нормы списания товаров за счет снижения качества отсутствуют.

Роль величины экспертной группы при проведении экспертной оценки качества продукции и услуг. Определение численности экспертов.

При формировании экспертной группы необходимо решать задачи по качественному и количественному отбору экспертов. При отборе экспертов по качественному признаку учитываются такие требования к ним, как:

· компетентность в исследуемой области;

· объективность;

· заинтересованность;

· способность к выделению главного;

· способность противопоставить массовому мнению свое мнение;

· способность видеть проблему с различных точек зрения. И др.

В ходе определения количества экспертов необходимо учитывать, что при малом их числе появляется излишнее влияние оценки каждого эксперта, а при большом числе трудно вырабатывать единое мнение и снижается роль крайнего мнения, которое не всегда может быть ошибочным.

Оптимальная численность экспертов может быть определена по формуле

$N = 0,5\ (3/b + 5)$ человек,

где b — необходимая точность экспертизы в процентах, деленная на 100, т.е.

$1 \geq b \geq 0$.

Если в экспертизе предполагается использовать метод комиссий или другой метод

открытых опросов, то состав группы экспертов должен быть однородным, чтобы исключить «давление авторитетов».

Измерительные методы, применяемые при экспертизе качества продукции и услуг. Их преимущества и недостатки по сравнению с другими методами экспертизы. Классификация измерительных методов экспертизы в зависимости от принципов метода, времени получения результатов испытаний.

Измерительный метод определения численных значений показателей качества основан на информации, получаемой при использовании технических средств измерений.

Использование технических средств осуществляется в соответствии с методикой проведения измерений и предполагает использование приборов и реактивов Методика проведения измерений включает методы измерений; средства и условия измерений, отбор проб, алгоритмы выполнения операций по определению показателей качества; формы представления данных и оценивания точности, достоверности результатов, требования техники безопасности и охраны окружающей среды.

Измерительным методом определяется большинство показателей качества, например, масса изделия, форма и размеры, механические и электрические напряжения, число оборотов двигателя.

Основными ***достоинствами*** измерительного метода являются его объективность и точность. Этот метод позволяет получать легко воспроизводимые числовые значения показателей качества, которые выражаются в конкретных единицах: граммах, литрах, ньютонах.

К ***недостаткам*** этого метода следует отнести сложность и длительность некоторых измерений, необходимость специальной подготовки персонала, приобретение сложного, часто дорогостоящего оборудования, а в ряде случаев и необходимость разрушения образцов. Измерительный метод во многих случаях требует изготовления стандартных

образцов для испытаний, строгого соблюдения общих и специальных условий испытаний, систематической проверки измерительных средств.

Определение комплексных показателей качества продукции. Экспресс методы и методы движения по уровням комплексной оценки качества образцов продукции.

Определение комплексных показателей качества по двум методам:

× методами комплексной оценки качества;

× методами построения моделей комплексных показателей качества.

Методы комплексной оценки качества:

Экспресс-методы— основаны на определении комплексного показателя качества за счет анализа единичных показателей и внешнего вида без предварительной оценки и учетом коэффициентов весомости.

Метод движения по уровням без подготовки представляет собой комплекс операций, осуществляемых последовательно, с постепенным повышением уровня. Это повторяется до тех пор, пока не будет достигнут верхний уровень — комплексная оценка качества.

Метод движения по уровням с подготовкой основан на предварительном определении экспертами коэффициентов весомости показателей качества и их оценок.

Характер основания для проведения первичной, дополнительной, повторной, контрольной, комплексной экспертизы качества продукции и услуг.

В зависимости от характера и оснований для проведения экспертиза товаров подразделяется на:

Первичная — основная экспертиза, которая проводится по заявке заказчика. Особенностью такой экспертизы является то, что при ее проведении эксперты впервые знакомятся с объектом экспертизы.

Дополнительная — экспертиза, которая проводится для выявления недостающей информации для принятия окончательных решений. Основаниями проведения могут служить решение экспертов, вышестоящего руководства из-за недостоверной информациеи, представленной заявителем или полученной экспертами в ходе экспертной оценки, выявление новой информации, и др.

Повторная — проводится в случае несогласия одной из заинтересованных сторон с результатами первичной экспертизы. Осуществляет ее новый состав экспертов.

Контрольная —проводится для достоверности и обоснованности результатов первичной, дополнительной и повторной экспертиз.

Комплексная — экспертиза, которая направлена на достижение комплексной экспертной оценки. Она охватывает все или большинство характеристик товара.

Особенность экспертного опроса комбинированным методом. Преимущества и недостатки метода для целей экспертной оценки.

Комбинированный метод— метод, основанный на сочетании индивидуальных и коллективных экспертных оценок.

Особенность комбинированного метода в том, что нем использованы положительные особенности других экспертных методов и исключены их недостатки.

Достоинства - достаточная гибкость, позволяющая исключить ошибки при опросе экспертов и повысить достоверность результатов экспертизы, определение стратегии путем классификации задач, высокая воспроизводимость результатов. К ***недостаткам***
метода относится трудоемкость, значительные затраты времени и средств. Этот недостаток окупается повышенной достоверностью и воспроизводимостью результатов.

Правила оформления экспертного заключения. Сведения, содержащиеся в Акте экспертизы.

Экспертное заключение оформляется в виде акта и состоит из вводной, описательной, мотивировочной и резолютивной частей. Во ***вводной*** части указываются: дата, место проведения экспертизы, наименование организации где проводилась экспертиза, состав экспертного совета, предмет экспертизы.
В ***описательной*** части описываются все предоставленные к экспертизе материалы и их содержание.

В ***мотивировочной*** части должны быть указаны:

- аргументы экспертов по научной состоятельности представленных на экспертизу материалов;
– доказательства, на которых основаны выводы экспертов;
– доводы, по которым эксперты отвергают ту или иную аргументацию заявителя;
– научные законы, которыми руководствовался эксперты.
В ***резолютивной*** части содержатся сведения:

– о признании или непризнании экспертами научно-состоятельным проекта;

– о порядке обжалования выводов экспертов.

Резолютивная часть экспертного заключения должна содержать исчерпывающие выводы, которые следуют из мотивировочной части.

Регистрационный метод, применяемый при экспертизе качества продукции. Сфера применения. Преимущества и недостатки по сравнению с другими методами экспертизы.

Регистрационный метод основан на наблюдениях и подсчетах числа объектов, выбранных по определенному признаку.

В качестве признака могут быть выбраны дефекты товаров, их наименования, виды, подгруппы и группы.

Регистрационный метод ***применяют*** для определения приемочных и браковочных чисел при приемке товаров, количество дефектных товаров. При помощи этого метода производится сортировка товаров на градации качества. А также с помощью регистрационного метода рассчитываются основные показатели ассортимента.

Недостатки: регистрационные методы как самостоятельные имеют ограниченное применение при отдельных операциях товарной экспертизы.

Достоинства: При оценке качества услуг розничной торговли эксперты могут использовать этот метод для проверки качества обслуживания путем регистрации количества жалоб от покупателей. А также этот метод можно применять совместно с другими методами товарной экспертизы.

Понятие идентификации продукции. Функции и средства идентификации продукции в соответствии с МС ИСО серия 9000. Идентификация и «прослеживаемость» продукции.

Идентификация — это установление соответствия характеристик товара, которые указываются на маркировке, в сопроводительных документах или других средствах информации.

Функции:

-Указывающая — характеризует образец товара с конкретными наименованием, сортом, маркой, типом, а также товарной партией;

-информационная — доводит до субъектов рыночных отношений необходимую информацию;

-подтверждающая подлинность товара;

-управляющая — служит одним из элементов системы качества продукции.

Управляющая функция идентификации регламентируется международными стандартами (МС) ИСО серии 9000 "Управление качеством, обеспечение качества".

"***Прослеживаемость***" регламентируется как "действия по управлению материалами". Она характерна для всех моделей для обеспечения качества продукции на производстве.

предусмотрены три модели:

модель для обеспечения качества при проектировании разработке; модель для обеспечения качества при производствеи монтаже; модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях.

Средствами идентификации являются документы: нормативные, технические, маркировка и товарно-сопроводительные документы.

Определение коэффициентов весомости показателей качества продукции и услуг с использованием шкалы порядка и «методом фиксированной суммы».

Коэффициент весомости — степень значимости конкретного показателя для оценки качества, выражается количественной характеристикой.

Коэффициенты весомости предназначены для повышения достоверности экспертной оценки качества товаров.

Для определения коэффициентов весомости используются шкалы: порядка, интервалов и отношений. Наибольшие преимущества перед другими имеет шкала порядка.

Шкала порядка - предназначенна для упорядочивания в возрастающем или убывающем порядке количественных характеристик свойств продукции, их коэффициентов весомости.

При определении коэффициентов весомости сначала оцениваются наиболее важный показатели по мнению экспертов и присваивают ему определенное число. Все следующие показатели оцениваются либо в убывающем либо возрастающем порядке по степени значимости.

Наряду со шкалой порядка часто используется "***методом фиксированной суммы***".

Эксперты назначают коэффициенты весомости показателей, которые входят в показатель верхнего уровня, а сумма этих коэффициентов должна быть равна заранее определенному числу.

Сравнительная оценка комплексной и оперативной экспертизы по следующим критериям: характер и основание для проведения, критерии, методы, область применения.

Комплексная экспертиза — оценка экспертом всех характеристик товара на основе испытаний и анализа документов. Включает товароведные, стоимостную характеристики. применяется ***Применяется*** в случаях, когда необходимо всесторонне оценить товар с позиций продавца, потребителя, и рыночной конъюнктуры. Эксперт должен уметь анализировать и оценивать конкретную ситуацию, ориентироваться в товарной политике торговых организаций, знать потребности и спрос на конкретные товары.

Широко ***применяется*** в практике комиссионной торговли. В комплексной экспертизе применяются все методы и средства, которые используются при других видах экспертизы: качественной, количественной, документальной и ассортиментной, так как все они входят в состав комплексной экспертизы.

Оперативная экспертиза основывается на результатах предварительно проведенных комплексных экспертиз, это позволяет экспертам резко, сократить сроки экспертных работ при сохранении требуемой глубины и обоснованности экспертных заключений.

Особенностью оперативной экспертизы является, ее проведение как на основных стадиях разработки новых товаров, так и в процессах массового выпуска и потребления продукции. Оперативная экспертиза ***предусматривает***: использование собранных ранее данных о товарах, их потребителях, условиях потребления, результатах испытаний и т. д.; сокращенные сроки проведения; вынесение коллективного суждения экспертов о потребительском уровне качества товаров.

Процедура экспертной оценки методом парных сравнений. Особенности и сфера применения метода.

Метод парных сравнений —метод, основанный на сравнении объектов экспертизы попарно для установления наиболее важного в каждой паре.

Для облегчения составляют матрицы парных сравнений, в которых все объекты записывают в одном порядке дважды: в верхней строке и крайнем левом столбце.

Метод парных сравнений может сочетаться с предварительным ранжированием объектов, при этом парное сравнение используется для уточнения предпочтительности отдельных объектов.

Метод парных сравнений ***применяется*** при большом количестве сравниваемых объектах.

Существуют различные варианты частичного парного сравнения: выбор предпочтительного объекта из сгруппированных пар; частичное парное сравнение одной группы объектов со всеми другими, когда остальные факторы сопоставляются с некоторыми другими; установление суммарных рангов факторов.

Консультации экспертов: перечень вопросов, форма консультации, оплата консультативных услуг. Эксперты-консультанты.

Заказчик должен четко обозначить тот перечень вопросов, по которым он хотел бы получить консультацию. Эти вопросы должны быть заранее предоставлены эксперту, чтобы он мог найти необходимую информацию.

Перечень вопросов достаточно широк Это консультации о возможных поставщиках товаров, о наиболее эффективных каналах сбыта, способах хранения, подготовке к продаже, реализации, о нормативных документах, и тп.

Формы: Консультация может быть в устной и письменной форме.

При письменной консультации она оформляется в произвольной форме за подписью эксперта, при он несет личную ответственность за достоверность информации в консультации.

Оплата консультативных услуг может включаться в общую стоимость экспертных услуг или производиться дополнительно, по соглашению сторон.

Экспертами-консультантами могут быть не только представители экспертных организаций, но и независимые эксперты (научные работники, преподаватели и др.).