

УДК 339.372.4
DOI: 10.26140/anie-2021-1001-0073

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ

© Автор(ы) 2021
SPIN: 9260-0387
AuthorID: 492225

СМОЛЪЯНИНОВА Елена Николаевна, кандидат экономических наук,
доцент кафедры «Международного маркетинга и торговли»,

SPIN: 2748-2320
AuthorID: 1071689

ТРАПЕЗНИКОВА Елена Михайловна, аспирант, ассистент кафедры
«Международного маркетинга и торговли»

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
(690014, Россия, Владивосток, улица Гоголя, 41, e-mail: minyaylova96@mail.ru)*

Аннотация. Качественный товар - способ обеспечить конкурентное преимущество торговой организации. Эффективная деятельность торговой организации в области качества продукции способна повысить доверие потребителей, сформировать положительную репутацию, снизить количество штрафных санкций со стороны государственных контролирующих органов, что в конечном итоге положительно влияет на её экономическую прибыль. В данной статье авторами исследованы наиболее актуальные проблемы качества продовольственных товаров на рынке розничной торговли Приморского края. Методической основой исследования является мониторинг и анализ официальных статистических данных всероссийского центра изучения общественного мнения и Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Приморскому краю, опрос потребителей крупного торгового розничного предприятия Приморского края, анализ рекламационной деятельности крупного торгового розничного предприятия Приморского края. В результате исследования авторам удалось выявить наиболее актуальные проблемы в области качества продовольственных товаров в розничной торговле. Результаты исследования могут быть использованы торговыми предприятиями с целью совершенствования деятельности в области обеспечения качества, реализуемой продукции, а также могут служить основой для дальнейших исследований в данной области.

Ключевые слова: качество, проблемы качества, продовольственная продукция, розничная торговля, управление качеством, совершенствование, удовлетворенность потребителей, рекламация, государственная политика, прибыль.

ACTUAL PROBLEMS OF FOOD PRODUCTS QUALITY IN RETAIL TRADE

© The Author(s) 2021

SMOLYANINOVA Elena Nikolaevna, Candidate of Economics, Associate Professor
of the Department of International Marketing and Trade,

TRAPEZNIKOVA Elena Mikhailovna, post-graduate student, assistant of the Department
of International marketing and trade

*Vladivostok State University of Economics and Service
(690014, Russia, Vladivostok, street Gogol, 41, e-mail: minyaylova96@mail.ru)*

Abstract. A quality product is a way to provide a competitive advantage for a trade organization. Effective activity of a trade organization in the field of product quality can increase consumer confidence, create a positive reputation, and reduce the number of penalties imposed by state regulatory authorities, which ultimately has a positive impact on its economic profit. In this article, the authors investigated the most urgent problems of food products quality in the retail market of the Primorsky territory. Methodological basis of research is the monitoring and analysis of official statistics the all-Russia centre of studying of public opinion and the Federal service for supervision of consumer rights protection and human welfare in the Primorsky territory, the survey of consumers of large retail enterprises of Primorsky Krai, analysis of the reclamation activities of large retail enterprises of Primorsky Krai. As a result of the study, the authors were able to identify the most pressing problems in the field of food quality in retail trade. The results of the study can be used by commercial enterprises to improve their activities in the field of quality assurance of products sold, and can also serve as a basis for further research in this area.

Keywords: quality, quality problems, food products, retail, quality management, improvement, customer satisfaction, complaint, government policy, profit.

ВВЕДЕНИЕ

Постановка проблемы в общем виде и ее связь с важными научными и практическими задачами. На межгосударственном уровне «Обеспечение продовольственной безопасности и улучшение питания» – является одной из целей устойчивого развития, принятых организацией объединённых наций на Генеральной Ассамблее в 2015 году [1, 2]. На государственном уровне об актуальности проблемы обеспечения качества продовольственных товаров свидетельствуют принятые в 2010 году доктрина продовольственной безопасности Российской Федерации и Федеральный закон № 29 «О качестве и безопасности пищевых продуктов» [3, 4]. По результатам исследования всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ), в период с 2016 по 2018 год наблюдается снижение степени удовлетворенности потребителей качеством приобретаемых продуктов питания [5]. Данная тенденция свидетельствует о существовании общественного запроса, не только на

безопасные, но и качественные продукты питания.

Торговые предприятия, являясь посредниками между производителем и потребителем, не могут повлиять на первоначальное качество товара. Основой деятельности предприятий розничной торговли является товар. Обеспечить надлежащее качество продовольственной продукции торговое предприятие может только при соблюдении санитарно-гигиенических условий [6]. Авторами выделяются следующие методы соблюдения санитарно-гигиенических условий:

- обеспечение условий временного хранения, подготовки и реализации товаров;
- качественное и своевременное проведение ротации товара;
- контроль качества товара по признакам недоброкачества не только при приеме, но и при размещении товара в торговом зале;
- контроль сроков годности товаров;
- удаление товаров из торгового зала до истечения

сроков годности;

– обеспечение наличия легкодоступной, достоверной и полной маркировки на товаре о дате выработки, условиях и сроке хранения;

– работа системы внутреннего аудита.

Эффективная деятельность торговой организации в области качества продукции способна оказывать большое влияние на:

– уровень доверия потребителей к реализуемой продукции;

– количество рекламаций, за счёт обеспечения стабильного качества продукции;

– формирование репутации предприятия, как продавца качественного и безопасного продукта;

– количество штрафных санкций со стороны государственных контролирующих органов, за счет исключения жалоб покупателей на недоброкачественный товар [7, 8].

Анализ последних исследований и публикаций, в которых рассматривались аспекты этой проблемы и на которых обосновывается автор; выделение неразрешенных ранее частей общей проблемы. В настоящее время проблеме качества продовольственных товаров посвящены многочисленные научные исследования, в том числе И.М. Айзановой [9], С.Ю. Кожевниковой [10] и др. [11, 12]. Данные исследования рассматривают проблему на национальном уровне без дальнейшей её детализации.

МЕТОДОЛОГИЯ

Формирование целей статьи. Выявить наиболее актуальные проблемы в области качества продовольственной продукции, для дальнейшего использования полученных результатов при совершенствовании деятельности по управлению качеством в предприятиях розничной торговли.

Постановка задания. В рамках данного исследования авторам было необходимо проанализировать статистические данные, а также рекламационную деятельность крупного торгового предприятия с целью выявления актуальных проблем в области качества продовольственных товаров и их причин.

Используемые в исследовании методы, методики и технологии. Методической основой исследования является мониторинг и анализ официальных статистических данных всероссийского центра изучения общественного мнения и Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Приморскому краю, опрос потребителей крупного торгового розничного предприятия Приморского края, анализ рекламационной деятельности крупного торгового розничного предприятия Приморского края. Анализ статистических данных произведен с использованием методов сравнения и обобщения.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Изложение основного материала исследования с полным обоснованием полученных научных результатов. В результате исследования данных Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) по Приморскому краю о результатах проведения контрольно-надзорных мероприятий с целью соблюдения требований нормативных правовых актов Евразийского экономического союза (Таможенного союза), законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей, было выявлено, что в период с 2018 до 2020 года большая часть административных протоколов приходится на предприятия продовольственной торговли.

В 2019 году количество составленных административных актов увеличилось на 48,6% по отношению к аналогичному периоду предыдущего года (рисунок 1), что свидетельствует о необходимости ужесточения государственного надзора в отношении качества продуктов питания [13].

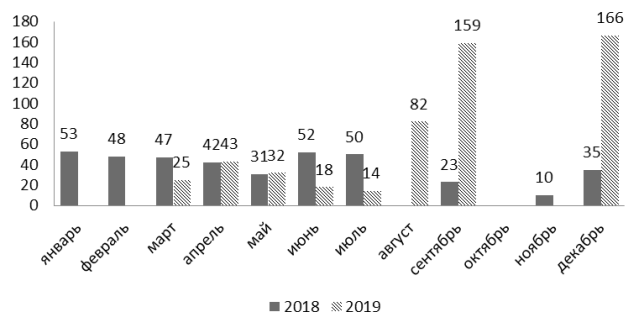


Рисунок 1 – Результаты проведения контрольно-надзорных мероприятий с целью соблюдения требований нормативных правовых актов Евразийского экономического союза (Таможенного союза), законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей Роспотребнадзора по Приморскому краю за 2018–2019 гг., шт.

По результатам проверок Роспотребнадзора за 2018–2019 года на предприятиях продовольственной торговли Приморского края большая часть зафиксированных нарушений связана с несоблюдением ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции», ТР ТС 034/2013 «О безопасности молока и молочной продукции». В структуре пищевой продукции не соответствующей обязательным требованиям технических регламентов пищевого назначения, выявленной Роспотребнадзором Приморского края, наибольший удельный вес, а именно 77,4%, приходится на следующие группы пищевых продуктов: мясо и мясная продукция, кулинарные изделия, молоко и молочная продукция (рисунок 2) [14, 15].



Рисунок 2 – Структура выявленных нарушений по группам пищевых продуктов по результатам проверок Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека за 2019г., %

В рамках исследования авторами был проведен опрос среди потребителей крупного предприятия продовольственной торговли Приморского края методом личного интервьюирования, в котором приняло участие 1000 респондентов на предмет степени удовлетворенности качеством продовольственных продуктов приобретаемых в торговых предприятиях.

В результате опроса, было выяснено, что всего лишь 26% – полностью удовлетворены качеством представленных в торговых предприятиях продовольственных товаров, 27% – считают его удовлетворительным, и 47% – абсолютно не удовлетворены. Полученные данные подтверждают актуальность проблемы качества продуктов питания в Приморском крае.

С целью выявления наиболее актуальных проблем качества продуктов питания авторами была проанализи-

зирована рекламационная деятельность крупного предприятия розничной торговли Приморского края за 2019 год, в результате чего было исследовано 2962 рекламации в адрес 161 поставщика на предмет поставки некачественных товаров. Удельная доля рекламаций была составлена на следующие группы пищевых продуктов: свежие овощи и фрукты, мясо и мясные изделия, молоко и молочные продукты.

Меньше половины от общего числа рекламаций, а именно 32 %, было составлено в момент приема товара, и 68% – в процессе хранения товара, что свидетельствует о необходимости совершенствования входного контроля и условий хранения.

В этой связи, необходимо отметить неэффективную почасовую систему оплаты труда сотрудников входного контроля исследуемого предприятия, не мотивирующую сотрудников к совершенствованию своей деятельности.

Значительная часть рекламаций составленных в процессе хранения, а именно 49%, приходится на скоропортящуюся продукцию, реализация и хранение которой осуществляется без индивидуальной потребительской упаковки в холодильных витринах при соблюдении установленного производителем температурного режима хранения.

Системы кондиционирования, установленные в исследуемом торговом предприятии, значительно снижают показатель относительной влажности воздуха в помещении.

В свою очередь недостаток влаги негативно влияет на консистенцию, структуру и внешний вид продукта при его хранении. Таким образом, игнорирование влажностного режима хранения приводит к преждевременной потере товарного вида и полезных свойств продукции.

Проанализировав структуру рекламационной деятельности исследуемого предприятия, также было выявлено, что наибольшее количество претензий по каждой классификационной группе товаров было составлено в адрес одних и тех же поставщиков.

В этой связи усложняют ситуацию отсутствие рычагов воздействия на недобросовестных поставщиков, особенно остро данный вопрос стоит в отношении крупных поставщиков-монополистов.

Поставщик и (или) производитель являются ответственными за первоначальное качество товара, поэтому закупочная деятельность, связанная с поиском и выбором поставщика имеет весомое значение в формировании качества реализуемой продукции, но зачастую важность этого процесса оценивается в недостаточной мере. Подтверждают актуальность данной проблемы наличие требований к управлению взаимоотношениями с поставщиками и отсутствие в современных стандартах системы менеджмента качества.

Однако отсутствие нормативно регламентированных критериев оценки, выбора мониторинга результатов деятельности, а также повторной оценки внешних поставщиков является проблемой для торговых предприятий.

Таким образом, тщательный выбор поставщика для торговых предприятий является одним из факторов в обеспечения ассортимента надлежащего качества.

В результате качественного анализа содержания претензий, были выявлены основные причины рекламационных обращений к поставщикам за 2019 год:

- полное или частичное отсутствие товаросопроводительной документации, обеспечивающей прослеживаемость данной продукции, в том числе ветеринарно-проводительных документов (далее ВСД);
- нарушение маркировки (недостовверная маркировка, двойная маркировка, отсутствие маркировки, трудно читаемая маркировка, способ нанесения маркировки не обеспечивает её сохранность до окончания сроков годности (хранения) пищевых продуктов;
- нарушение условий хранения и перевозки (транспортирования) пищевой продукции;

– ненадлежащее качество товаров: продукция не выдерживает заявленных сроков годности при соблюдении условия хранения, установленных изготовителем.

При исследовании рекламационных обращений на предмет полного или частичного отсутствия товаросопроводительной документации, обеспечивающей прослеживаемость данной продукции, в том числе ВСД а также на предмет нарушения маркировки, было обнаружено, что больше половины рекламаций адресовано субъектом малого бизнеса.

Сегодня государственная компания разрабатывает всяческие программы поддержки и развития малого бизнеса, которые способствуют появлению мелких предприятий по производству продукции, в том числе продовольственной.

Такие предприятия зачастую могут, предложить принципиально новый, или просто качественный товар по разумной цене, однако сетевые розничные предприятия сталкиваются со следующей проблемой: мелкие, начинающие производители не имеют достаточного опыта и знаний в отрасли, что делает их продукцию неконкурентоспособной ввиду отсутствия возможности реализовать ее в крупных каналах сбыта. Государственная политика в сфере малого и среднего бизнеса в основном направлена на:

- финансовую поддержку;
- материально-техническую поддержку;
- создание рыночной инфраструктуры [16].

Таким образом, авторами было выявлено, что консультативная и информационная поддержка вышеуказанным субъектам бизнеса оказывается в недостаточной мере и нацелена на урегулирование юридических аспектов (создание предприятия, вопросы налогообложения).

Еще одной выявленной проблемой в рамках исследования обращений на предмет полного или частичного отсутствия товаросопроводительной документации стала сложность идентификации продукции подконтрольной государственной ветеринарной службе сотрудника торгового предприятия.

Вся подконтрольная продукция подразделяется на группы в соответствии с товарной номенклатурой внешнеэкономической деятельности (далее ТН ВЭД) и дополненным примечанием.

В примечания чаще всего включены способ обработки, фасовки, упаковки и процентное соотношение компонентов в продукции. В ТН ВЭД представлена система классификации товаров, предназначенная для их кодирования и идентификации при таможенной обработке, это специфическая товарная классификация, созданная для декларантов и таможенных органов.

Работникам торговых предприятий, не имеющих специальной подготовки в таможенной области, сложно самостоятельно определять принадлежность продукции к определенной товарной группе в соответствии с приказом Минсельхоза № 249 от 27 июня 2018 года [17].

Код ТН ВЭД на продукцию прописан в декларации соответствия, но в соответствии с постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1007 “О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам продажи товаров и оказания услуг” поставщик вместо декларации и (или) сертификата соответствия имеет право предоставить реестр сертификатов, требования, к содержанию которого не содержат указание кода ТН ВЭД на продукцию [18].

Таким образом, поиск кода ТН ВЭД для сотрудников предприятий розничной торговли представляет собой очень трудоёмкий процесс: необходимо на каждую единицу товара, указанную в реестре сертификатов, сопроводяющего продукцию, найти декларацию на сайте Федеральной службы по аккредитации или же запросить требующуюся информацию у поставщика, после чего проверить принадлежит ли данная товарная группа к обязательному оформлению ветеринарных документов.

В крупных торговых предприятиях, в которые за

день приходит более тысячи подконтрольной продукции, осуществить столь сложный механизм по каждой позиции до приёма товара не является возможным.

Так в предприятия розничной торговли поступает товар без обязательных сопроводительных документов, что является грубым нарушением и несет за собой административное наказание со стороны надзорных органов.

Сравнение полученных результатов с результатами в других исследованиях. Данное исследование позволило рассмотреть проблему детально, не только на национальном уровне, но и на региональном, путем исследования Региональной статистики и рекламационной деятельности конкретного предприятия продовольственной торговли.

ВЫВОДЫ

Выводы исследования. Таким образом, автором выделяются следующие актуальные проблемы качества продовольственных товаров в розничной торговле:

- неэффективная система мотивации сотрудников на предприятии розничной торговли;
- игнорирование влажного режима хранения продовольственной продукции;
- отсутствие рычагов воздействия на недобросовестных поставщиков;
- отсутствие нормативно регламентированных критериев оценки поставщиков;
- недостаточная консультативная и информационная поддержка субъектам малого бизнеса;
- сложность идентификации подконтрольной продукции в соответствии со списком государственной ветеринарной службы.

Исследование имеет практическую направленность, нацелено на увеличение экономической прибыли торговых предприятий за счет применения полученных результатов при совершенствовании деятельности по управлению качеством.

Перспективы дальнейших изысканий в данном направлении. Результаты исследования могут быть использованы торговыми предприятиями с целью совершенствования деятельности в области управления качеством, реализуемой продукции, а также могут служить основой для дальнейших исследований в данной области.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Боткин Олег Иванович, Сутыгина Алевтина Ивановна, Сутыгин Павел Федорович *Интерпретация понимания продовольственной безопасности на международном уровне // Вестник Удмуртского университета. Серия «Экономика и право». 2016. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/interpretatsiya-ponimaniya-prodovolstvvennoy-bezopasnosti-na-mezhdunarodnom-urovne> (дата обращения: 12.07.2020)*
2. Боткин Олег Иванович, Сутыгина Алевтина Ивановна, Сутыгин Павел Федорович *Национальные аспекты оценки продовольственной безопасности // Вестник Удмуртского университета. Серия «Экономика и право». 2016. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/natsionalnye-aspekty-otsenki-prodovolstvvennoy-bezopasnosti> (дата обращения: 02.06.2020).*
3. Зубова О. Г. *Обеспечение продовольственной безопасности России: возможности и проблемы сельскохозяйственной отрасли // Бизнес. Образование. Право. – 2017. – № 1. – С. 75-81.*
4. Сидоренко В., Михайлушкин П., Баталов Д. *Состояние и перспективы обеспечения продовольственной безопасности и импортозамещения в России //Международный сельскохозяйственный журнал. – 2016. – № 4.*
5. *Результаты исследования ВЦИОМ [Электронный ресурс] // ВЦИОМ – Режим доступа: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9460>*
6. Нуралиев Сиражудин Урмиевич *О роли оптовой торговли в обеспечении продовольственной безопасности и качества пищевых продуктов // Пищевая промышленность. 2017. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/o-rol-i-optovoy-torgovli-v-obespechenii-prodovolstvvennoy-bezopasnosti-i-kachestva-pischevyh-produktov> (дата обращения: 02.08.2020).*
7. Zhokhova V., Sokolova D., Lehtyanskaya L. *Success Factors of Social Entrepreneurship: A Case Study of the Russian Far East //6th International Conference on Social, economic, and academic leadership (ICSEAL-6-2019). – Atlantis Press, 2020. – С. 112-120.*
8. Богатырев А.В., Шишов И.П., Дерюшева Т.В. *Исследование влияния упаковки на сохранность продукции в процессе товародвижения // XXI век: итоги прошлого и проблемы настоящего плюс. 2016. № 1 (29). С. 94-97.*

9. Айзинова И. М. *Розничная торговля в РФ в системе экономических и социальных координат. Часть II. Розничная торговля и благосостояние населения //Проблемы прогнозирования. – 2019. – №. 3 (174).*

10. Кожневникова С. Ю. *Проблемы и направления обеспечения качества и конкурентоспособности потребительских товаров в рамках внешнеэкономической деятельности //Национальная концепция качества: государственная и общественная защита прав потребителей. – 2019. – С. 77-81.*

11. Честных Ю. С. *Экономическое противостояние сетевых и несетевых магазинов на рынке продовольственных и хозяйственных товаров: проблемы, тенденции развития и перспективы решения // Научные записки молодых исследователей. – 2018. – №. 1.*

12. Алиева А.К., Труевцева О.А. *Качество и безопасность товаров в современных условиях // Вестник ВГУИТ. 2019. №3 (81). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kachestvo-i-bezopasnost-tovarov-v-sovremennyh-usloviyah> (дата обращения: 08.09.2020).*

13. Библиотека документов Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Приморскому краю [Электронный ресурс] // Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Приморскому краю – Режим доступа: http://25.rospotrebnadzor.ru/search?p_p_id=3&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_col_id=column-1&p_p_col_count=2&_3_struts_action=%2Fsearch%2Fsearch.

14. Доклад по правоприменительной практике контрольно-надзорной деятельности Управления Роспотребнадзора по Приморскому краю за 4 квартал 2018 года с руководством по соблюдению обязательных требований, дающим разъяснение, какое поведение является правомерным. [Электронный ресурс] // Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Приморскому краю – Режим доступа: http://25.rospotrebnadzor.ru/rss_all/-/asset_publisher/Kq6J/content/id/990272

15. Государственный доклад «О состоянии санитарно-эпидемиологического благополучия населения в Приморском крае в 2019 году». [Электронный ресурс] // Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Приморскому краю – Режим доступа: http://25.rospotrebnadzor.ru/search?p_auth=WbH3CAUx&p_p_auth=Lf99AOgG&p_p_id=20&p_p_lifecycle=1&p_p_state=exclusive&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fget_file&_20_groupId=10156&_20_folderId=1003535&_20_name=19801

16. Положенцева Ю. С., Клевцова М. Г., Скорняков В. С. *Финансовая господдержка субъектов малого и среднего бизнеса в России //Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2018. – №. 2 (28).*

17. Приказ Минсельхоза России от 27.06.2018 N 249 «О внесении изменений в Перечень продукции животного происхождения, на которую уполномоченные лица организаций, являющихся производителями подконтрольных товаров и (или) участниками оборота подконтрольных товаров, и индивидуальные предприниматели, являющиеся производителями подконтрольных товаров и (или) участниками оборота подконтрольных товаров, могут оформлять ветеринарные сопроводительные документы, утвержденный приказом Минсельхоза России от 18 декабря 2015 г. N 646». Дата введения 2018-06-27 // КонсультантПлюс – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_301381/ (дата обращения 07.08.2020)

18. Приказ Минсельхоза России от 27.06.2018 N 249 «О внесении изменений в Перечень продукции животного происхождения, на которую уполномоченные лица организаций, являющихся производителями подконтрольных товаров и (или) участниками оборота подконтрольных товаров, и индивидуальные предприниматели, являющиеся производителями подконтрольных товаров и (или) участниками оборота подконтрольных товаров, могут оформлять ветеринарные сопроводительные документы, утвержденный приказом Минсельхоза России от 18 декабря 2015 г. N 646». Дата введения 2018-06-27 // КонсультантПлюс – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_301381/ (дата обращения 07.08.2020)

Статья поступила в редакцию 09.10.2020
Статья принята к публикации 27.02.2021