

А.В. Шлійко

**ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ
ЗАСАДИ ЗАХИСТУ ПРАВ
СПОЖИВАЧІВ**

А.В. Шлійко

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Навчальний посібник

*Рекомендовано
Міністерством освіти і науки України як навчальний посібник для
студентів вищих навчальних закладів*

УДК 346. 548: 366. 5(075)

ББК 67. 404 я 73

Гриф надано

Міністерством освіти і науки України

(Лист № 14/18-Г-1966 від 12.11.2007 р.)

Рецензенти:

Дудар Т.Г., доктор економічних наук, професор, зав. кафедри аграрного менеджменту і права Тернопільського національного економічного університету

Фаріон І.Д., доктор економічних наук, професор, зав. кафедри економіки, обліку та економічного аналізу у сфері соціальної інфраструктури Тернопільського національного економічного університету

Павліський В.М., доктор технічних наук, професор, ректор Бережанського агротехнічного інституту НАУ, заслужений машинобудівник України, дійсний член Української академії економічної кібернетики

Броцак І.С., кандидат сільськогосподарських наук, директор Тернопільського обласного державного проектно-технологічного центру охорони родючості ґрунтів і якості продукції “Облдержродючість”

Смоленюк П.С. кандидат економічних наук, ректор Хмельницького економічного університету

Шлійко А.В.

Організаційно-правові засади захисту прав споживачів / Навчальний посібник. – Тернопіль, ТНЕУ. – 2008. – 300 с.

У навчальному посібнику обґрунтовано об’єктивну необхідність правових засад захисту прав споживачів, вимоги щодо якості у сфері виробництва, послуг (робіт) для забезпечення відповідності їх умовам стандартів та вимог споживачів. Розкрито механізм державного регулювання із захисту законних інтересів споживачів, регламентування діяльності господарюючих суб’єктів у сфері торгівлі і послуг, громадського харчування тощо.

Структуру навчального посібника побудовано на матеріалах законодавчо-правової бази захисту споживачів із використанням діяльності відповідних органів самоврядування, які уповноважені проводити державний захист прав громадян як споживачів. Разом з тим у посібнику висвітлені питання, які мають міжгалузевий характер, що підвищує пізнавальність викладеного матеріалу.

Посібник стане у пригоді підприємцям, державним службовцям, студентам, які прагнуть поглибити свої знання у галузі споживчого права в Україні.

ЗМІСТ

ВСТУП

1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ОСНОВИ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ

1.1. Права споживачів та їх захист

1.2. Повноваження органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів

2. ПОРЯДОК ЗАНЯТТЯ ТОРГОВЕЛЬНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ І ПРАВИЛА ТОРГОВЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

2.1. Правила торговельного обслуговування населення

2.2. Основні санітарні вимоги до торговельного підприємства та його працівників

3. ПІДГОТОВКА ПЕРСОНАЛУ ДЛЯ ПРОФЕСІЙНОЇ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОДУКЦІЇ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

3.1. Персонал – найцінніший актив компанії

3.2. Необхідність підготовки персоналу та його стимулювання у

3.3. Професійний продаж у бізнесі. Професіоналізм за будь яких обставин

3.4. Техніка просування послуг до споживачів

4. СТРУКТУРА ВНУТРІШНЬОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ПІСЛЯВИРОБНИЧИХ ОПЕРАЦІЙ

4.1. Внутрішнє обслуговування, складування, ідентифікація, пакування, транспортування і постачання

4.2. Післяпродажне обслуговування

4.3. Зворотний зв'язок з ринком і нагляд за продукцією

5. ВИКОРИСТАННЯ ВИМІРЮВАЛЬНОГО ТА ВИПРОБУВАЛЬНОГО ОБЛАДНАННЯ

5.1. Процес вимірювання, його елементи, коригувальні дії

5.2. Невідповідність продукції вимогам стандарту якості

5.3. Утилізація невідповідної продукції та попередження випадків повторної невідповідності

5.4. Розподіл відповідальності між персоналом згідно коригувальних дій

6. ОСОБЛИВОСТІ ПРОДАЖУ ТОВАРІВ

6.1. Правила продажу продовольчих товарів

6.2. Особливості продажу окремих груп продовольчих товарів

6.3. Правила продажу непродовольчих товарів

6.4. Особливості продажу окремих груп непродовольчих товарів

6.5. Застосування стандартів та технічних умов на продовольчі і непродовольчі товари

7. ОЦІНКА ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТВАРИННИЦТВА, ПТАХІВНИЦТВА, КРОЛІВНИЦТВА, БДЖОЛЯРСТВА ТА ПРОДУКТІВ ЇХ ПЕРЕРОБКИ

- 7.1. Товарна оцінка м'яса, м'ясопродуктів і шкір
- 7.2. Визначення товарної якості м'яса птиці
- 7.3. Визначення товарної якості продукції кролівництва
- 7.4. Вплив консервування, збеігання, транспортування м'яса і м'ясопродуктів на їх споживні властивості
- 7.5. Оцінка якості і споживних властивостей молока і молочних продуктів
- 7.6. Оцінка якості та споживних властивостей яєць
- 7.7. Оцінка якості і споживних властивостей меду

8. МЕТОДИ ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ І СПОЖИВНИХ ВЛАСТИВОСТЕЙ ОВОЧІВ І КАРТОПЛІ

- 8.1. Споживні властивості і методи визначення якості овочів:
- 8.2. Характеристика і допустимі норми якості для кабачків, перцю солодкого, часнику, цибулі ріпчастої
- 8.3. Характеристика і допустимі норми якості для картоплі свіжої і коренеплодів

9. ОСНОВНІ ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА РИНКУ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ

- 9.1. Політика і завдання у системі менеджменту якості на ринку товарів і послуг
- 9.2. Елементи і структура системи якості
- 9.3. Документування системи якості

10. ЕКОНОМІКА ВИТРАТ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯМ ЯКОСТІ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ

- 10.1. Види витрат, пов'язаних із забезпеченням якості
- 10.2. Якість у межах маркетингу
- 10.3. Якість під час розроблення технічних умов і в проектно-конструкторських роботах
- 10.4. Аналіз готовності продукції до реалізації

11. ЯКІСТЬ МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОГО ПОСТАЧАННЯ ВИРОБНИЦТВА

- 11.1. Вибір кваліфікованих постачальників. Угода щодо забезпечення якості
- 11.2. Планування вхідного контролю та оперативне управління ним
- 11.3. Управління виробничим обладнанням та технічне обслуговування
- 11.4. Управління змінами технологічних процесів
- 11.5. Оперативний контроль і перевіряння у процесі виробництва
- 11.6. Перевіряння готової продукції

12. БЕЗПЕКА ПРОДУКЦІЇ ТА ЮРИДИЧНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ЇЇ ЯКІСТЬ

- 12.1. Заходи щодо зниження ризику відшкодування збитків
- 12.2. Застосування статистичних методів як елементів управління на всіх стадіях петлі якості
- 12.3. Характеристики якості послуг та їх надання
- 12.4. Ключові аспекти системи якості послуг
- 12.5. Відповідальність і повноваження у сфері якості послуг
- 12.6. Структура системи якості послуг
- 12.7. Документація з якості, протоколи якості
- 12.8. Внутрішні перевірки якості послуг. Безпосередня взаємодія із споживачами

13. СЛАДОВІ ЧИННИКИ ТА РОБОЧІ ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

- 13.1. Процес маркетингу
- 13.2. Процес проектування
- 13.3. Технічні умови на надання послуги
- 13.4. Процес надання послуги. Оцінювання якості послуги постачальником
- 13.5. Коригувальні дії стосовно послуг, які не відповідають встановленим вимогам
- 13.6. Аналіз рівня виконання послуги і його підвищення

14. СУДОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

- 14.1. Розгляд цивільних справ за позовами про захист прав споживачів
- 14.2. Застосування чинного законодавства при вирішенні господарських суперечок
- 14.3. Застосування законодавства про відповідальність за окремі злочини у сфері господарської діяльності
- 14.4. Судова практика про відшкодування моральної (немайнової) шкоди

ДОДАТКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

ПЕРЕДМОВА

Розвиток соціально-орієнтованої економіки України, формування ринкових відносин висувають високі вимоги до економічних знань, до підготовки фахівців нового типу, для яких підприємництво стало основним видом роботи або формою вторинної зайнятості.

Успіх у здійсненні підприємницької діяльності залежить від багатьох чинників. Однією з неодмінних умов досягнення високої результативності практично у будь-якій підприємницькій діяльності є отримання мінімально необхідних знань, уявлень про форми, принципи та сфери підприємницької діяльності, які у найбільшій мірі задовольняють потреби споживачів.

Тобто, для того, щоб ефективно займатися підприємництвом у ринкових умовах перш за все необхідно навчитися як досягнути високого рівня попиту з боку споживачів, як враховувати їхні інтереси, запити і вимоги до продукції (роботи чи послуги).

Нині молодому поколінню в Україні здається, що стати підприємцем можна без спеціальних знань, спеціальної підготовки. Це хибні уявлення, породжені нерозвиненістю ринкових відносин у нашій країні.

Економічні знання потрібні всім – тим, хто має власний бізнес, і тим, хто наймається на роботу, тим, хто продає, і тим, хто купує.

Таке завдання поставили перед собою автори при створенні нового навчального посібника з організаційно-правових засад захисту прав споживачів.

Цей навчальний посібник не вчить, як стати заповзятим підприємцем, і не дає готових рецептів, де і коли заснувати власний бізнес.

Головна мета навчального посібника полягає в обґрунтуванні послідовних кроків майбутнього підприємця щодо створення міцної ніші на ринку товарів і послуг завдяки сповідуванню правил захисту прав споживачів і тим самим заповненню якнайбільшої їх кількості.

У навчальному посібнику у взаємозв'язку розкриваються спочатку узагальнені поняття про якість товарів і послуг, їх характеристика, сутність споживчих якостей товарів (робіт чи послуг), характеризуються споживачі з їх цілями, потребами та інтересами, нормативно-правові основи організаційно-правових засад захисту прав споживачів в Україні, вивчення яких дає змогу отримати повне уявлення про обов'язки підприємців у відношенні до споживачів.

Засвоївши матеріал цього навчального посібника, ви не станете одразу абсолютно чесним підприємцем стосовно споживачів або фахівцем з економіки, але зможете більш свідомо і впевнено зробити професійний вибір згідно зі своїми здібностями і переконаннями.

Ретельне ознайомлення та вивчення цього навчального посібника сприятиме формуванню у вас ринкової психології, буде надійною базою знань з організаційно-правових засад захисту прав споживачів.

Звичайно, обсяг навчального посібника не дає змоги розкрити усі грані теоретичних і практичних засад захисту прав споживачів, умов їх розвитку, тому ряд питань мають установчий, стислий характер.

Сподіваємося, що вивчення цього навчального посібника стане Вашим першим кроком на шляху опанування нормативно-правовими засадами захисту прав споживачів на ринку товарів і послуг і тим самим допоможе у більш глибокому пізнанні їх вимог, інтересів і запитів.

1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ОСНОВИ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ

Поняття і сутність основних теоретичних положень щодо захисту прав споживачів.

Законодавство України про захист прав споживачів.

Суть міжнародних договорів про захист прав споживачів.

Права споживачів та їх захист.

Державний захист прав громадян як споживачів.

Гарантований рівень споживання громадянам.

Право споживача на належну якість товарів (робіт, послуг).

Права споживача в разі придбання ним товару неналежної якості. Права споживача у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг.

Майнова відповідальність за шкоду, заподіяну товарами (роботами, послугами) неналежної якості.

Право споживача на інформацію про товари (роботи, послуги).

Ключові слова і терміни

- споживач
- державний захист
- виконавець суб'єкт господарювання
- гарантійний строк
- права споживача
- правовий захист
- виробник суб'єкт господарювання
- гарантійні зобов'язання

1.1. Права споживачів та їх захист

Відносини між споживачами товарів, робіт і послуг і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту пра споживачів Закон України “Про захист прав споживачів”, із змінами і доповненнями, затвердженими Постановою Верховної Ради України.

Зокрема, були внесені зміни до редакції Закону України “Про захист прав споживачів” у 1994 р. (Відомості Верховної Ради України, № 1, ст. 1), у 1995 р. (Відомості Верховної Ради України, № 14, ст. 90; № 23, ст. 182), у 1997 р. (Відомості Верховної Ради України, № 35, ст. 219), у 1999 р. (Відомості Верховної Ради України, № 34, ст. 274), у 2001 р. (Відомості Верховної Ради

України, № 31, ст. 150), у 2002 р. (Відомості Верховної Ради України, № 9, ст. 68, № 17, ст. 120), у 2004 р. (Відомості Верховної Ради України, № 11, ст. 137).

Організаційно-правові засади захисту прав споживачів в Україні складаються з цього Закону, Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України та інших актів нормативно-правових актів, що містять положення про захист прав споживачів.

Якщо міжнародним договором України, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, встановлено інші правила, ніж ті, що є у законодавстві України про захист прав споживачів, то на її території застосовуються правила міжнародного договору.

Споживачі, які перебувають на території України, під час придбання, замовлення або використання товарів (робіт, послуг) для задоволення своїх побутових потреб мають право на:

- державний захист своїх прав;
- гарантований рівень споживання;
- належну якість товарів (робіт, послуг), торговельного та інших видів обслуговування;
- необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про товари (роботи, послуги), їх кількість, якість, асортимент, а також про їх виробника (виконавця, продавця);
- відшкодування збитків, завданих товарами (роботами, послугами) неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової шкоди, заподіяної небезпечними для життя і здоров'я людей товарами роботами, послугами), у випадках, передбачених законодавством;
- звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- об'єднання у громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Державний захист прав споживачів. Держава забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності.

Держава створює умови для здобуття споживачами потрібних знань з питань реалізації їх прав.

Захист прав споживачів здійснюють спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, органи і установи, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування згідно із законодавством, а також суди.

Спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи в Автономній Республіці

Крим, областях, містах Києві та Севастополі здійснюють державний контроль за дотриманням законодавств України про захист прав споживачів у центральних і місцевих органах виконавчої влади та суб'єктами господарської діяльності, забезпечують реалізацію державної політики щодо захисту прав споживачів і мають право:

1) давати суб'єктам господарської діяльності обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів;

2) перевіряти у суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, якість продукції, додержання обов'язкових вимог щодо безпеки продукції, а також додержання правил торгівлі та надання послуг; безперешкодно відвідувати та обстежувати відповідно до законодавства будь-які виробничі, складські, торговельні та інші приміщення цих суб'єктів.

Порядок проведення таких перевірок визначається спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів;

3) відбирати у суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, зразки товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів для перевірки їх якості на місці або проведення незалежної експертизи у відповідних лабораторіях та інших установах, акредитованих на право проведення таких робіт згідно із законодавством, з оплатою вартості зразків і проведених досліджень (експертизи) за рахунок коштів державного бюджету. У разі встановлення за результатами проведених досліджень (експертизи) факту реалізації продукції неналежної якості та/або фальсифікованої суб'єкт господарювання, що перевірявся, відшкодовує здійснені за це витрати. Кошти відшкодування витрат зараховуються до державного бюджету. Порядок відбору таких зразків визначається Кабінетом Міністрів України;

4) проводити контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за реалізовану продукцію. У разі неможливості повернення продукції, яка була використана (одержана) під час контрольної перевірки, відшкодування затрат відноситься на результати діяльності суб'єктів господарювання. Порядок проведення таких перевірок визначається Кабінетом Міністрів України;

5) одержувати безоплатно від суб'єктів господарювання, що перевіряються, копії необхідних документів, які характеризують якість продукції, сировини, матеріалів, комплектуючих виробів, що використовуються для виробництва цієї продукції;

6) припиняти відвантаження і реалізацію товарів, що не відповідають вимогам нормативних документів, до усунення суб'єктами господарювання виявлених недоліків;

7) забороняти суб'єктам господарювання реалізацію споживачам продукції:

а) на яку відсутні документи, що засвідчують її відповідність вимогам нормативних документів;

б) на яку в нормативно-правових актах та нормативних документах встановлено обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я, майна споживачів та охорони навколишнього природного середовища, якщо продукцію внесено до переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, але яка не має сертифіката відповідності (свідоцтва про визнання відповідності);

в) ввезеної на територію України без документів, які підтверджують її належну якість;

г) на яку строк придатності не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, строк придатності яких минув;

г) яка є фальсифікованою;

8) приймати рішення про:

а) припинення суб'єктами господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, реалізації та виробництва продукції, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів, до усунення виявлених недоліків;

б) тимчасове припинення діяльності суб'єктів господарювання сфери торгівлі (секцій, відділів), послуг, у тому числі ресторанного господарства, складів підприємств оптової і роздрібною торгівлі та організацій незалежно від форми власності, що систематично реалізують товари неналежної якості, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання та транспортування товарів, до усунення виявлених недоліків;

9) опломбовувати у порядку, передбаченому законодавством, виробничі, складські, торговельні та інші приміщення суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, а також несправні, з неправильними показаннями, з пошкодженим повірочним тавром або без нього, чи з таким, строк дії якого закінчився, засоби виміральної техніки, за допомогою яких здійснюється обслуговування споживачів, з подальшим повідомленням про це територіальних органів спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері стандартизації, метрології та сертифікації;

10) подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів;

11) передавати матеріали перевірок на дії осіб, що містять ознаки злочину, органам дізнання чи досудового слідства;

12) накладати на винних осіб у випадках, передбачених законодавством, адміністративні стягнення.

Справи про адміністративні правопорушення розглядаються за місцезнаходженням спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів або його територіальних органів;

13) накладати на суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, стягнення, передбачені статтею 23 цього Закону, в порядку, що визначається Кабінетом Міністрів України.

2. Результати перевірок суб'єктів господарювання службовими особами спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері

захисту прав споживачів та його територіальних органів оформлюються відповідними актами.

Повноваження інших органів виконавчої влади щодо захисту прав споживачів. Інші органи виконавчої влади здійснюють державний захист прав споживачів у межах своєї компетенції, визначеної чинним законодавством.

Службові особи органів виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживачів, зобов'язані суворо додержувати законодавства України, а також прав громадян, підприємств, установ та організацій, що охороняються законом. Вони зобов'язані не розголошувати відомості, отримані під час здійснення своїх повноважень і які становлять державну або іншу таємницю, що охороняється законом. За невиконання або неналежне виконання службовими особами своїх обов'язків вони притягаються до відповідальності згідно з чинним законодавством.

Скарги на рішення органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, їх службових осіб, а також на дії таких осіб розглядаються у порядку, визначеному законодавством. Подання скарги не зупиняє виконання рішення органу виконавчої влади, що здійснює захист прав споживачів, його службових осіб, а також дій таких осіб.

Відносини органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, з правоохоронними органами. Працівники правоохоронних органів надають допомогу службовим особам органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, у виконанні ними службових обов'язків та припиняють незаконні дії громадян – фізичних осіб, які перешкоджають виконанню покладених на них функцій.

Правовий захист службових осіб спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальних органів. Службова особа спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів при виконанні своїх службових обов'язків перебуває під захистом закону.

Держава гарантує захист життя, здоров'я, честі, гідності та майна службової особи спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів і членів її сім'ї від злочинних посягань та інших протиправних дій. Усі службові особи спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів підлягають державному обов'язковому страхуванню за рахунок коштів державного бюджету.

Порядок та умови страхування службової особи спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів встановлюються Кабінетом Міністрів України.

Образа службової особи спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, а також опір, погроза, насильство та інші дії, які перешкоджають виконанню покладених на неї завдань, тягнуть за собою встановлену законом відповідальність.

У разі каліцтва чи інвалідності, що сталися у зв'язку з виконанням службових обов'язків, службова особа спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів одержує компенсацію у

розмірі від річного до п'ятирічного грошового утримання залежно від ступеня втрати працездатності, а в разі її загибелі із зазначеної причини сім'ї загиблого виплачується одноразова допомога у розмірі десятирічного грошового утримання за останньою посадою.

Шкода (збитки), завдані майну службової особи спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів або членів її сім'ї у зв'язку з виконанням нею службових обов'язків, компенсуються у повному обсязі за рахунок коштів державного бюджету з наступним стягненням цієї суми з винних осіб.

1.2. Повноваження органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів

Органи місцевого самоврядування з метою захисту прав споживачів мають право створювати при їх виконавчих органах структурні підрозділи з питань захисту прав споживачів, які вправі:

- розглядати звернення споживачів, консультувати їх з питань захисту прав споживачів;
- аналізувати договори, що укладаються продавцями (виконавцями, виробниками) із споживачами, з метою виявлення умов, які обмежують права споживачів;
- у разі виявлення продукції неналежної якості, фальсифікованої, небезпечної для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього природного середовища терміново повідомляти про це відповідні територіальні органи у справах захисту прав споживачів, інші органи, що здійснюють контроль і нагляд за якістю і безпекою продукції;
- при виявленні фактів реалізації продукції, які не супроводжуються необхідною, доступною, достовірною, своєчасною інформацією та відповідними документами або продукції з простроченим строком придатності, тимчасово зупиняти реалізацію продукції до пред'явлення інформації, супровідних документів або припиняти їх реалізацію;
- готувати подання до органу, який видав дозвіл на здійснення відповідного виду діяльності, для вирішення питання про тимчасове зупинення його дії чи про дострокове анулювання у разі систематичного порушення прав споживачів;
- подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів.

Гарантований рівень споживання забезпечується:

- стимулюванням виробництва товарів, виконання робіт та надання послуг;
- запровадженням у разі необхідності нормованого розподілу товарів, якщо немає гарантій їх вільного придбання кожним споживачем;
- запровадженням компенсаційних виплат, різних видів допомоги і пільг громадянам.

Право споживача на належну якість продукції.

Споживач має право вимагати від продавця (виробника, виконавця), щоб якість придбаної ним продукції відповідала вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів, умовам договорів, а також інформації про продукцію, яку надає продавець (виробник, виконавець).

Вимоги до продукції щодо її безпеки для життя, здоров'я і майна споживачів, а також навколишнього природного середовища встановлюються нормативними документами.

Щодо окремих груп продукції вказані вимоги встановлюються законодавчими та нормативно-правовими актами.

Реалізація інтересів споживачів у встановленні вимог до якості продукції забезпечується правом участі споживачів та їх об'єднань у розробці нормативних документів згідно з чинним законодавством.

Продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію.

На товари, що завозяться на територію України, повинен бути передбачений чинним законодавством документ, який підтверджує їх належну якість.

Виробник (виконавець) зобов'язаний забезпечити використання продукції за призначенням протягом строку її служби, передбаченого нормативним документом або встановленого ним за домовленістю із споживачем, а у разі відсутності такого строку – протягом 10 років.

Виробник (виконавець) зобов'язаний забезпечити технічне обслуговування та гарантійний ремонт продукції, а також її випуск і поставку для підприємств, що здійснюють технічне обслуговування та ремонт у необхідному обсязі та асортименті запасних частин протягом усього строку її виробництва, а після зняття з виробництва – протягом строку служби, у разі відсутності такого строку – протягом 10 років.

Гарантійні зобов'язання. Виробник (виконавець) забезпечує нормальну роботу (застосування, використання) товару (роботи, послуги), у тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного терміну, встановленого законодавством або нормативними документами, а у разі їх відсутності – договором.

Гарантійні терміни на комплектуючі вироби повинні бути не меншими, ніж гарантійний термін на основний виріб, якщо інше не передбачено законодавством чи договором.

Гарантійний термін має зазначатися у паспорті на товар (роботу, послугу) або його етикетці чи у будь-якому іншому документі, що додається до товару (роботи, послуги). Для лікарських засобів, харчових продуктів, виробів побутової хімії, парфюмерно-косметичних та інших товарів, споживчі властивості яких можуть з часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна і навколишнього природного середовища, встановлюється термін придатності, який зазначається на етикетках, упаковці або в інших документах, що додаються до них при продажу, і який вважається гарантійним терміном. Термін придатності обчислюється від дати

виготовлення, яка також має бути вказана на етикетці або в інших документах, і визначається або часом, протягом якого товар є придатним для використання, або датою, до настання якої товар є придатним для використання.

Продаж товарів, на яких термін придатності не зазначений або зазначений з порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, термін придатності яких минув, забороняється.

На сезонні товари (одяг, хутряні вироби та інші) гарантійний термін обчислюється з початку відповідного сезону, що встановлюється Кабінетом Міністрів України.

При продажу товарів за зразками, поштою, а також у випадках, коли час укладання договору купівлі-продажу і час передачі товару споживачеві не збігаються, гарантійні терміни обчислюються від дня доставки товару споживачеві, а якщо товар потребує спеціальної установки (підключення) чи складання – від дня їх здійснення. Якщо день поставки, установки (підключення) чи складання товару, а також передачі нерухомого майна встановити неможливо або якщо майно перебувало у споживача до укладання договору купівлі-продажу – від дня укладання договору купівлі-продажу.

Стосовно товарів (робіт, послуг), на які гарантійні терміни не встановлено, споживач має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) відповідні вимоги, якщо недоліки були виявлені протягом шести місяців, а стосовно нерухомого майна – не пізніше трьох років від дня передачі їх споживачеві.

При виконанні гарантійних ремонтів гарантійний термін збільшується на час перебування товару (роботи, послуги) у ремонті.

Зазначений час обчислюється від дня, коли споживач звернувся з вимогою про усунення недоліків.

При обміні товару його гарантійний термін обчислюється заново від дня обміну.

Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості.

Споживач при виявленні недоліків чи фальсифікації товару протягом гарантійного терміну у порядку та строки, встановлені законодавством, і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

а) безоплатного усунення недоліків товару або відшкодування витрат на їх виправлення споживачем чи третьою особою;

б) заміни на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості;

в) відповідного зменшення його купівельної ціни;

г) заміни на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) з відповідним перерахуванням купівельної ціни;

д) розірвання договору та відшкодування збитків, яких він зазнав.

Стосовно непродовольчих товарів, що були у використанні та реалізовані через роздрібні комісійні торговельні підприємства, вимоги споживача, зазначені у цьому пункті, задовольняються за згодою продавця.

Згідно з цим пунктом задовольняються вимоги споживача щодо товарів, термін гарантії на які не закінчився.

Вимоги споживача пред'являються за вибором споживача продавцеві за місцем купівлі товару, виробникові або підприємству, що виконує їх функції за місцезнаходженням споживача.

Зазначені вимоги за місцезнаходженням споживача виконують також створені власником продавця торговельні підприємства та філії, що здійснюють продаж аналогічних придбаним споживачем товарів, або підприємства, на які ці функції покладено на підставі договору. Функції представників підприємств-виробників виконують їх представництва та філії, створені виробниками для цієї мети, або підприємства, які виконують вказані вимоги на підставі договору з виробником.

Продавець і виробник під час продажу (реалізації) товару зобов'язані інформувати споживача про підприємства, які виконують висунуті споживачем вимоги. У разі ненадання такої інформації вони несуть відповідальність, встановлену у Законі.

Продавець, виробник (підприємство, що виконує їх функції) зобов'язані прийняти товар неналежної якості у споживача і задовольнити його вимоги.

Доставка великогабаритних товарів і товарів вагою понад п'ять кілограмів продавцю, виробнику (підприємству, що виконує їх функції) та їх повернення споживачеві здійснюється силами і засобами продавця, виробника (підприємства, що виконує їх функції).

У разі невиконання цього зобов'язання, а також відсутності продавця, виробника (підприємства, що виконує їх функції) у місцезнаходженні споживача доставка і повернення товарів можуть бути здійснені споживачем за їх рахунок.

За наявності товару вимога споживача про його заміну підлягає негайному задоволенню, а у разі необхідності перевірки якості – протягом 14 днів або за домовленістю сторін.

У разі відсутності товару вимога споживача про заміну підлягає задоволенню у двомісячний термін з часу відповідної заяви. Якщо задовольнити вимогу споживача про заміну товару у встановлений термін неможливо, споживач вправі за своїм вибором пред'явити продавцю, виробнику (підприємству, що виконує їх функції) інші вимоги, передбачені Законом.

Під час заміни товару з недоліками на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не проводиться.

Під час заміни товару з недоліками на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) перерахунок вартості проводиться виходячи з цін, що діяли на час обміну.

При розірванні договору розрахунки із споживачем у разі підвищення ціни на товар проводяться виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги, а у разі зниження ціни – виходячи з вартості товару на час купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання

договору, а у разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору – в інший термін за домовленістю сторін, але не пізніше ніж впродовж 7 днів.

У разі придбання споживачем продовольчих товарів неналежної якості продавець зобов'язаний замінити їх на якісні товари або повернути споживачеві сплачені ним гроші, якщо вказані недоліки виявлені у межах терміну придатності. При цьому розрахунки із споживачем проводяться у порядку, передбаченому у Законі.

При пред'явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони повинні бути усунуті впродовж 14 днів або за згодою сторін в інший термін.

На письмову вимогу споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі. Для цього виробник разом з продавцем зобов'язані на договірній основі передбачати обмінний фонд товарів. Перелік таких товарів визначається Кабінетом Міністрів України.

За кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений термін (14 днів) споживачеві виплачується неустойка у розмірі одного відсотка вартості товару.

При усуненні недоліків шляхом заміни комплектуючого виробу або складової частини товару, на які встановлено гарантійні терміни, гарантійний термін на новий комплектуючий виріб і складову частину обчислюється від дня видачі споживачеві товару після ремонту.

Споживач має право пред'явити виробнику вимогу про безоплатне усунення недоліків товару після закінчення гарантійного терміну. Ця вимога може бути пред'явлена протягом встановленого терміну служби, а якщо такий не встановлено – протягом 10 років, якщо у товарі були виявлені істотні недоліки, допущені з вини виробника. Якщо ця вимога не задоволена у терміни, передбачені Законом, споживач має право за своїм вибором пред'явити виробникові інші вимоги, встановлені у Законі.

Вимоги споживача розглядаються після пред'явлення споживачем розрахункового документа, а щодо товарів, на які встановлено гарантійні терміни, – технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу. Під час продажу товару продавець зобов'язаний видати споживачеві розрахунковий документ, що засвідчує факт купівлі, з позначкою про дату продажу. У разі втрати споживачем технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, їх відновлення здійснюється у порядку, визначеному законодавством.

Виробник зобов'язаний відшкодувати усі збитки продавця (підприємства, що виконує його функції), який розглядає претензію споживача до виробленого товару.

Продавець (виробник) товарів зобов'язаний у місячний термін відшкодувати підприємству, що виконує його функції, збитки, яких воно зазнало у зв'язку із задоволенням вимог споживача, передбачених цією статтею.

Вимоги, встановлені щодо товарів, виготовлених за межами України або придбаних у посередників, задовольняються за рахунок продавця. У цьому разі продавець може вимагати відшкодування завданих йому збитків третіми особами.

Вимоги споживача, передбачені у Законі, не підлягають задоволенню, якщо продавець, виробник (підприємство, що виконує їх функції) доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання. Споживач має право брати участь у перевірці якості товару особисто або через свого представника.

Права споживача у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг. Споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт і надання послуг і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступає до виконання договору або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений термін стає неможливим.

Якщо під час виконання робіт або надання послуг стане очевидним, що їх не буде виконано згідно з умовами договору, споживач має право призначити виконавцю відповідний термін для усунення недоліків, а в разі невиконання цієї вимоги у визначений термін – розірвати договір і вимагати відшкодування збитків або доручити виправлення недоліків третій особі за рахунок виконавця.

У разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) споживач має право за своїм вибором вимагати:

- безоплатного усунення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі);
- відповідного зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги);
- безоплатного виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу і такої ж якості чи повторного виконання роботи;
- відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків виконаної роботи (наданої послуги) своїми силами чи із залученням третьої особи.

Зазначені вимоги підлягають задоволенню у разі виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи (наданої послуги) або під час її виконання (надання), а у разі неможливості виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи (наданої послуги) – протягом гарантійного чи іншого терміну, встановленого договором, чи протягом шести місяців з дня прийняття виконаної роботи (наданої послуги) у разі відсутності гарантійного чи іншого терміну, встановленого договором.

За наявності у роботах (послугах) істотних відступів від умов договору або інших істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків. Якщо істотні відступи від умов договору або інші істотні недоліки було виявлено у роботі (послугі), виконаній з матеріалу споживача, споживач має право вимагати за своїм вибором або виконання її з такого ж матеріалу виконавця, до розірвання договору і відшкодування збитків.

Зазначені вимоги можуть бути пред'явлені споживачем протягом термінів, передбачених нормативно-правовими актами та нормативними

документами, умовами договору, а в разі відсутності таких термінів – протягом 10 років.

Якщо виконавець не виконує, прострочує виконання роботи (надання послуги) згідно з договором, він за кожний день (годину, якщо тривалість виконання визначена у годинах) прострочення сплачує споживачеві пеню у розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством, у разі коли вартість роботи (послуги) не визначено, виконавець сплачує споживачеві неустойку у розмірі трьох відсотків загальної вартості замовлення. Сплата виконавцем неустойки (пені), встановленої у разі невиконання, прострочення виконання або іншого неналежного виконання зобов'язання, не звільняє його від виконання зобов'язання в натурі.

Виконавець не несе відповідальності за недоліки у виконаних роботах або наданих послугах, якщо доведе, що вони виникли з вини самого споживача чи внаслідок дії непереборної сили.

Про відступі від умов договору та інші недоліки у роботі (послугі), що не могли бути виявлені при звичайному способі її прийняття, споживач зобов'язаний повідомити виконавцеві не пізніше трьох діб після їх виявлення.

Виконавець залежно від характеру і специфіки виконаної роботи (наданої послуги) зобов'язаний видати споживачеві розрахунковий документ, що засвідчує факт виконання роботи (надання послуги).

Виконавець зобов'язаний протягом місяця відшкодувати збитки, що виникли у зв'язку з втратою, псуванням чи пошкодженням речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт або надання послуг. Виконавець не звільняється від відповідальності, якщо рівень його наукових і технічних знань не дав змоги виявити особливі властивості речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт або надання послуг.

Виконавець несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла у зв'язку з використанням речей, матеріалів, обладнання, приладів, інструментів, пристосувань чи інших засобів, необхідних для виконання ним робіт або надання послуг, незалежно від знання виконавцем їх властивостей.

Право споживача на безпеку товарів (робіт, послуг). Споживач має право на те, щоб товари (роботи, послуги) за звичайних умов використання, зберігання і транспортування були безпечними для його життя, здоров'я, навколишнього природного середовища, а також не завдавали шкоди його майну.

У разі відсутності нормативних документів, що містять обов'язкові вимоги до товару (роботи, послуги), використання якого може завдати шкоди життю, здоров'ю споживача, навколишньому природному середовищу, а також майну споживача, відповідні органи виконавчої влади, що здійснюють державний захист прав споживачів, зобов'язані негайно заборонити випуск і реалізацію таких товарів (виконання робіт, надання послуг).

На товари (наслідки робіт), використання яких понад визначений термін є небезпечним для життя, здоров'я споживача, навколишнього природного середовища або може заподіяти шкоду майну споживача, встановлюється

термін служби (термін придатності). Ці вимоги можуть поширюватись як на виріб у цілому, так і на окремі його частини.

Виробник (виконавець, продавець) повинен попереджати споживача про наявність терміну служби (придатності) товару (наслідків роботи) або його частини, обов'язкові умови його використання та можливі наслідки у разі їх невиконання, а також про необхідні дії після закінчення цього терміну.

Якщо для безпечного використання товарів (робіт, послуг), їх зберігання, транспортування та утилізації необхідно дотримуватися спеціальних правил, виробник (виконавець) зобов'язаний розробити такі правила та довести їх до продавця або споживача, а продавець – до споживача.

Товари (роботи, послуги), на які актами законодавства або іншими нормативними документами встановлено обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я споживачів, їх майна, навколишнього природного середовища, підлягають обов'язковій сертифікації згідно з чинним законодавством. Реалізація та використання таких товарів (у тому числі імпортованих), виконання робіт та надання послуг без сертифіката відповідності забороняються.

Підставою для дозволу на ввезення таких товарів на територію України є поданий до митних органів сертифікат відповідності, виданий або визнаний уповноваженими на те органами.

Відповідальність за порушення вимог щодо безпеки товарів (робіт, послуг), передбачених цим пунктом, визначається цим Законом та іншими законодавчими актами.

Якщо встановлено, що при дотриманні споживачем правил використання, зберігання чи транспортування товарів (наслідків робіт) вони завдають або можуть завдати шкоди життю, здоров'ю, майну споживача чи навколишньому природному середовищу, виробник (виконавець, продавець) зобов'язаний негайно припинити їх виробництво (реалізацію) до усунення причин шкоди, а в необхідних випадках – вжити заходів до вилучення їх з обороту і відкликання від споживачів.

Якщо причини, що завдають шкоди, усунути неможливо, виробник (виконавець) зобов'язаний зняти такі товари (роботи, послуги) з виробництва, вилучити з обороту, відкликати від споживачів. У разі невиконання цих обов'язків зняття товарів (робіт, послуг) з виробництва, вилучення з обороту і відкликання від споживачів проводиться за приписом органів виконавчої влади, що здійснюють контроль за безпекою товарів (робіт, послуг).

Виробник (виконавець) зобов'язаний відшкодувати у повному обсязі завдані споживачам збитки, пов'язані з відкликанням товарів (робіт, послуг).

Створюючи новий (модернізований) товар, розробник повинен подати технічну документацію відповідному органу для проведення державної експертизи на його відповідність вимогам щодо безпеки життя, здоров'я і майна споживачів, а також навколишнього природного середовища.

Виробник (виконавець) зобов'язаний інформувати споживача про можливий ризик і про безпечне використання товару (роботи, послуги) за допомогою прийнятих у міжнародній практиці позначень.

Майнова відповідальність за шкоду, заподіяну товарами (роботами, послугами) неналежної якості. Шкода, заподіяна життю, здоров'ю або майну споживача товарами (роботами, послугами), що містять конструктивні, виробничі, рецептурні або інші недоліки, підлягає відшкодуванню у повному обсязі, якщо законодавством не передбачено більш високої міри відповідальності.

Право вимагати відшкодування заподіяної шкоди визнається за кожним потерпілим споживачем незалежно від того, перебував він чи не перебував у договірних відносинах з виробником (виконавцем, продавцем). Таке право зберігається протягом встановленого терміну служби (терміну придатності), а якщо такий не встановлено – протягом 10 років з часу виготовлення товару (прийняття роботи, послуги).

Відповідальність перед споживачем за шкоду, несе сторона, яка її заподіяла.

Виробник (виконавець) несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача у зв'язку з використанням матеріалів, обладнання, приладів, інструментів та інших засобів, необхідних для виробництва товарів (виконання робіт, надання послуг), незалежно від рівня його наукових і технічних знань.

Виробник (виконавець, продавець) звільняється від відповідальності, якщо доведе, що шкоду заподіяно з вини самого споживача внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування товару (роботи, послуги) або дії непереборної сили.

Право споживача на інформацію про товари (роботи, послуги).

Споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товари (роботи, послуги), що забезпечує можливість їх свідомого і компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги).

Інформація про товари (роботи, послуги) повинна містити:

- назву товару;
- зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати вітчизняні товари (роботи, послуги);
- дані про основні властивості товарів (робіт, послуг), а щодо продуктів харчування – про склад (включаючи перелік використаної у процесі їх виготовлення сировини, у тому числі харчових добавок), номінальну кількість (масу, об'єм тощо), харчову та енергетичну цінність, умови використання та застереження щодо вживання їх окремими категоріями споживачів, а також іншу інформацію, що поширюється на конкретний продукт;
- відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин порівняно з вимогами нормативно-правових актів та нормативних документів і протипоказання щодо застосування;
- позначку про застосування генної інженерії під час виготовлення товарів;

- дані про ціну (тариф), умови та правила придбання товарів (виконання робіт, надання послуг);
- дату виготовлення;
- відомості про умови зберігання;
- гарантійні зобов'язання виробника (виконавця);
- правила та умови ефективного і безпечного використання товарів (робіт, послуг);
- термін придатності (служби) товарів (робіт, послуг), відомості про необхідні дії споживача після його закінчення, а також про можливі наслідки у разі невиконання цих дій;
- найменування та адресу виробника (виконавця, продавця) і підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживача, а також проводить ремонт і технічне обслуговування.

Інформація про послуги, пов'язані з концертною, гастрольно-концертною, конкурсною, фестивальною діяльністю, повинна містити дані про використання чи невикористання виконавцями музичних творів фонограм власного вокального, інструментального, вокально-інструментального виконання музичного твору з музичним супроводом або без нього чи фонограм музичного супроводу до власного вокального, інструментального, вокально-інструментального виконання музичного твору.

Стосовно товарів (робіт, послуг), які підлягають обов'язковій сертифікації, споживачеві повинна надаватись інформація про їх сертифікацію.

Стосовно товарів (робіт, послуг), які за певних умов можуть бути небезпечними для життя, здоров'я споживача та його майна, виробник (виконавець, продавець) зобов'язаний довести до відома споживача.

Інформація, доводиться до відома споживачів виробником (виконавцем, продавцем) у супровідній документації, що додається до товарів (наслідків робіт, послуг), на етикетці, а також маркуванням чи іншим способом (у доступній наочній формі), прийнятим для окремих видів товарів (робіт, послуг) або в окремих сферах обслуговування.

Продукти харчування, упаковані або розфасовані в Україні, повинні забезпечуватись інформацією про місце їх походження.

Якщо надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоєчасної інформації про товар (роботу, послугу) та про виробника (виконавця, продавця) спричинило:

- придбання товару (роботи, послуги), який не має потрібних споживачеві властивостей, – споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих йому збитків;
- неможливість використання придбаного товару (роботи, послуги) за призначенням – споживач має право вимагати надання у розумно короткий, але не більше місяця, термін належної інформації. Якщо інформацію в обумовлений термін не буде надано, споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування збитків;

- заподіяння шкоди життю, здоров'ю або майну споживача – він має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) вимоги, передбачені Законом, а також вимагати відшкодування збитків, завданих природним об'єктам, що перебувають у його володінні на праві власності або на інших підставах, передбачених законом чи договором.

Збитки, завдані споживачеві товарами (роботами, послугами), придбаними у результаті недобросовісної реклами, підлягають відшкодуванню винною особою у повному обсязі.

Продавець не звільняється від відповідальності у разі неотримання ним від виробника (імпортера) відповідної інформації про товар.

Під час розгляду вимог споживача про відшкодування збитків, завданих недостовірною або неповною інформацією про товари (роботи, послуги) чи недобросовісною рекламою, необхідно виходити з припущення, що у споживача немає спеціальних знань про властивості та характеристики товарів (робіт, послуг), які він придбаває.

Держава створює умови для набуття споживачами потрібних знань з питань реалізації їх прав.

Права споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування. За усіма громадянами однаковою мірою визнається право на задоволення їх потреб у сфері торговельного та інших видів обслуговування. Встановлення будь-яких переваг, прямих або непрямих обмежень прав споживачів не допускається, крім випадків, передбачених законодавчими актами.

Споживач має право на вільний вибір товарів і послуг у зручній для нього час з урахуванням режиму роботи продавця (виконавця). Продавець (виконавець) зобов'язаний всіляко сприяти споживачеві у вільному виборі товарів і послуг. Забороняється примушувати споживача придбавати товари і послуги неналежної якості або непотрібного йому асортименту.

Продавець (виконавець) зобов'язаний надати споживачеві достовірну і доступну інформацію про найменування, належність та режим роботи свого підприємства. Споживач має право на перевірку якості, безпеки, комплектності, міри, ваги та ціни товарів (робіт, послуг), що придбаваються (замовляються), демонстрацію безпечного та правильного їх використання. На вимогу споживача продавець (виконавець) у цих випадках зобов'язаний надати йому контрольно-вимірювальні прилади, документи про якість, безпеку, ціну товарів (робіт, послуг).

У разі коли під час гарантійного терміну необхідно визначити причини втрати якості товару (роботи, послуги), продавець (виконавець) зобов'язаний у триденний термін з дня одержання від споживача письмової заяви організувати проведення експертизи товару (роботи, послуги). Експертиза провадиться за рахунок продавця (виконавця). Якщо у результаті експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі товару (роботи, послуги) споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування, дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виконавцю,

підприємству, яке виконує його функції) витрати на проведення експертизи. Споживач, продавець (виконавець) мають право оскаржувати висновки експертизи у судовому порядку.

У разі порушення прав споживача на підприємствах сфери торговельного та інших видів обслуговування продавець (виконавець) і працівники цих підприємств несуть відповідальність, встановлену законодавством.

Право споживача на обмін товару належної якості. Споживач має право обміняти непродуктовий товар належної якості на аналогічний у продавця, у якого він був придбаний, якщо товар не підійшов за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням. Споживач має право на обмін товару належної якості протягом 14 днів, не рахуючи дня купівлі. Обмін товару належної якості проводиться, якщо він не споживався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром.

Перелік товарів, що не підлягають обміну (поверненню) з підстав, зазначених у Законі, затверджується Кабінетом Міністрів України.

Якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, споживач має право або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості, або одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. Продавець зобов'язаний у день надходження товару в продаж повідомити про це споживача, який вимагає обміну товару.

При розірванні договору купівлі-продажу розрахунки із споживачем проводяться виходячи з вартості товару на час його купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а у разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору – в інший термін за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом 7 днів.

Недійсність умов договорів, що обмежують права споживача.

Умови договору, що обмежують права споживача порівняно з правами, встановленими законодавством, визнаються недійсними. Якщо в результаті застосування умов договору, що обмежують права споживача, споживачеві завдано збитків, то вони повинні бути відшкодовані винною особою у повному обсязі.

Споживач має право на відшкодування збитків, завданих йому виробником (виконавцем, продавцем) у зв'язку з використанням останнім переваг свого становища у виробничій чи торговельній діяльності.

Правила торговельного, побутового та інших видів обслуговування (виконання робіт, надання послуг) затверджуються Кабінетом Міністрів України. Зазначені правила не можуть суперечити законодавчим актам України.

Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів. У разі порушення законодавства про захист прав споживачів

суб'єкти господарської діяльності сфери торгівлі, громадського харчування і послуг несуть відповідальність за:

- відмову споживачу у реалізації його прав, установлених в цьому Законі, – у десятикратному розмірі вартості товару, виконаної роботи (наданої послуги) виходячи з цін, що діяли на час придбання товару, замовлення роботи (надання послуги), але не менше двох неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

- виготовлення або реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що не відповідає вимогам нормативних документів, – у розмірі 50 відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі якщо законодавством суб'єкт господарської діяльності звільнений від ведення обов'язкового обліку доходів і витрат, – у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

- реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що підлягає обов'язковій сертифікації, але не має сертифіката відповідності (свідчення про визнання іноземного сертифіката), – у розмірі 50 відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі якщо законодавством суб'єкт господарської діяльності звільнений від ведення обов'язкового обліку доходів і витрат, – у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

- виготовлення, реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що не відповідає вимогам нормативних документів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища, – у розмірі 300 відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше двадцяти п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі якщо законодавством суб'єкт господарської діяльності звільнений від ведення обов'язкового обліку доходів і витрат, – у розмірі п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

- реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, заборонених для виготовлення та реалізації (виконання, надання) відповідним державним органом, – у розмірі 500 відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі якщо законодавством суб'єкт господарської діяльності звільнений від ведення обов'язкового обліку доходів і витрат, – у розмірі ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

- реалізацію небезпечного товару (отрути, отрутохімікату, вибухо- і вогненебезпечної речовини тощо) без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила і умови безпечного його використання – у розмірі 100 відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, але не менше двадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян,

а у разі якщо законодавством суб'єкт господарської діяльності звільнений від ведення обов'язкового обліку доходів і витрат, – у розмірі двадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

- відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товар, роботу, послугу – у розмірі 30 відсотків вартості одержаної для реалізація партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі якщо законодавством суб'єкт господарської діяльності звільнений від ведення обов'язкового обліку доходів і витрат, – у розмірі п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

- створення перешкод службовій особі спеціально уповноваженого орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів у проведенні перевірки якості товарів, виконуваних (виконаних) робіт, надаваних (наданих) послуг, а також правил торговельного та інших видів обслуговування – у розмірі від 1 до 10 відсотків вартості реалізованих товарів, виконаних робіт, наданих послуг за минулий календарний місяць, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі якщо законодавством суб'єкт господарської діяльності звільнений від ведення обов'язкового обліку доходів і витрат, – у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

- реалізацію товару, термін придатності якого минув, – у розмірі 200 відсотків вартості залишку одержаної для реалізації партії товару, але не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

- порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи, надання послуги – у розмірі 100 відсотків вартості роботи, послуги. І самі дії, вчинені щодо групи споживачів, – у розмірі від 1 до 10 відсотків вартості виконаних робіт, наданих послуг за минулий календарний місяць, але не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Суми штрафів зараховуються до державного бюджету. Порядок стягнення штрафів визначається Кабінетом Міністрів України.

Громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

З метою захисту своїх законних прав та інтересів громадяни мають право об'єднуватися на добровільній основі у громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Об'єднання споживачів є громадськими організаціями, що здійснюють свою діяльність відповідно до Закону України “Про об'єднання громадян”. Держава підтримує діяльність об'єднань споживачів.

Об'єднання споживачів мають право:

- вивчати споживчі властивості продукції, попит на неї, проводити опитування населення для виявлення громадської думки про якість товарів, що випускаються і реалізуються, та ціни на них;

- проводити експертизу та випробування товарів (робіт, послуг);

- одержувати від органів державної влади і управління, органів місцевого самоврядування інформацію, необхідну для реалізації своїх цілей і завдань;

- сприяти державним органам у здійсненні контролю за якістю товарів (робіт, послуг), торговельного та інших видів обслуговування;

- організовувати юридичну і консультаційну допомогу споживачам відповідно до законодавства;

- вносити пропозиції щодо розробки нормативних документів, що встановлюють вимоги до якості товарів (робіт, послуг);

- представляти і захищати інтереси споживачів в органах державної влади та управління та місцевого самоврядування відповідно до законодавства;

- вносити в органи державного управління і суб'єктам господарської діяльності пропозиції про заходи щодо підвищення якості товарів (робіт, послуг), про тимчасове зупинення випуску та реалізації товарів (робіт, послуг), які не відповідають встановленим вимогам щодо якості, про припинення виробництва, вилучення з реалізації та продажу товарів (робіт, послуг), що становлять небезпеку для життя, здоров'я та майна громадян або завдають шкоди навколишньому природному середовищу, а також про скасування цін, встановлених з порушенням чинного законодавства;

- звертатися з позовом до суду про визнання дій продавця, виробника (підприємства, що виконує їх функції), виконавця протиправними щодо невизначеного кола споживачів і припинення цих дій. При задоволенні такого позову суд зобов'язує порушника довести рішення суду у встановлений ним строк через засоби масової інформації або іншим способом до відома споживачів. Рішення суду, що набрало законної сили, про визнання дій продавця, виробника (підприємства, що виконує їх функції), виконавця протиправними щодо невизначеного кола споживачів є обов'язковим для суду, що розглядає позов споживача щодо цивільно-правових наслідків їх дій з питань, чи мали місце ці дії і чи були здійснені вони цими особами;

- відповідно до законодавства захищати у судовому порядку права споживачів, які не є членами громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів);

- звертатись до правоохоронних органів та органів державного управління про притягнення до відповідальності осіб, винних у випуску та реалізації неякісних товарів (робіт, послуг);

- інформувати громадськість про права споживачів;

- сприяти розвитку міжнародного співробітництва у галузі захисту прав та інтересів споживачів.

Постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2002 р. № 506 затверджено “Порядок гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів”.

Особливості продажу товарів, що підлягають гарантійному обслуговуванню:

- не дозволяється приймати до реалізації товари без експлуатаційних документів, оформлених відповідно до цього Порядку;
- продавець (виробник) зобов'язаний передати споживачеві товар, який якістю відповідає вимогам нормативних документів, умовам договору, а також змісту інформації, що надається продавцем (виробником);
- не дозволяється продаж засобів вимірювальної техніки по закінченні половини міжповіркового інтервалу.

Під час продажу товару, який підлягає гарантійному ремонту (обслуговуванню) або гарантійній заміні, продавець зобов'язаний:

- у присутності споживача здійснити перевірку споживчих властивостей товару, наявності експлуатаційних документів, у тому числі гарантійного талона та відривних талонів на гарантійне обслуговування, комплектності товару, зазначеної в експлуатаційних документах;
- поінформувати споживача про правила користування товаром;
- заповнити відповідні розділи гарантійного і відривного талонів на гарантійне обслуговування;
- видати споживачеві розрахунковий документ (квитанцію, товарний, касовий чек чи інший документ, що засвідчує факт купівлі товару).

Якщо товар потребує проведення робіт з введення в експлуатацію, продавець зобов'язаний надати споживачеві відповідну інформацію або забезпечити виконання таких робіт.

У разі виявлення недоліків чи фальсифікації товару протягом гарантованого терміну споживач має право в установленому порядку за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

- безоплатного усунення недоліків або відшкодування витрат на їх виправлення споживачем чи третьою особою;
- заміни на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості;
- відповідного зменшення його купівельної ціни;
- заміни на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) з відповідним перерахуванням купівельної ціни;
- розірвання договору купівлі-продажу та відшкодування заподіяних збитків.

Вимоги споживача, встановлені цим пунктом, пред'являються за вибором споживача продавцеві за місцем купівлі товару, виробникові або підприємству, що виконує його функції, за місцем знаходження споживача у формі письмової заяви. Споживач має право на перевірку якості, безпеки, комплектності, міри, ваги та ціни товарів, що придбаваються (замовляються), демонстрацію безпечного та правильного їх використання. На вимогу споживача продавець (виконавець) у цих випадках зобов'язаний надати йому контрольно-вимірювальні прилади, документи, що засвідчують якість, безпеку, ціну товарів.

Основні терміни і поняття:

1) споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника;

2) виконавець – суб'єкт господарювання, який виконує роботи або надає послуги;

3) виробник – суб'єкт господарювання, який: виробляє товар або заявляє про себе як про виробника товару чи про виготовлення такого товару на замовлення, розміщуючи на товарі та/або на упаковці чи супровідних документах, що разом з товаром передаються споживачеві, своє найменування (ім'я), торговельну марку або інший елемент, який ідентифікує такого суб'єкта господарювання; або імпортує товар;

4) гарантійний строк, протягом якого виробник (продавець, виконавець або будь-яка третя особа) бере на себе зобов'язання про здійснення безоплатного ремонту або заміни відповідної продукції у зв'язку з введенням її в обіг;

5) договір – усний чи письмовий правочин між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, терміни, ціну та інші умови, за яких реалізується продукція. Підтвердження вчинення усного правочину оформляється квитанцією, товарним чи касовим чеком, квитком, талоном або іншими документами (далі – розрахунковий документ);

6) договір, укладений на відстані, – договір, укладений продавцем (виконавцем) із споживачем за допомогою засобів дистанційного зв'язку;

7) договір, укладений поза торговельними або офісними приміщеннями, – договір, укладений із споживачем особисто в місці, іншому ніж торговельні або офісні приміщення продавця;

8) послуга – діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб;

9) продукція – будь-які виріб (товар), робота чи послуга, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб;

10) реалізація – діяльність суб'єктів господарювання з продажу товарів (робіт, послуг);

Тести:

1. У яких документах визначені організаційно-правові засади захисту прав споживачів в Україні?

а) Закон України “Про захист прав споживачів”;

б) міжнародний договір України;

в) Постанова Кабінету Міністрів України від 8 лютого 1995 р. № 108 “Порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення”.

2. На що мають право споживачі, які перебувають на території України, під час придбання, замовлення або використання товарів (робіт, послуг) для задоволення своїх побутових потреб?

а) припиняти відвантаження і реалізацію товарів, що не відповідають вимогам нормативних документів, до усунення суб'єктами господарської діяльності виявлених недоліків;

б) державний захист своїх прав; гарантований рівень споживання; належну якість товарів (робіт, послуг), торговельного та інших видів обслуговування тощо;

в) давати суб'єктам господарської діяльності обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів.

3. Що можна віднести до чинників державного захисту прав споживачів?.

а) гарантія придбання або одержання іншими законними способами товарів (робіт, послуг) в обсягах, що забезпечують рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності.

б) відбирати у суб'єктів господарської діяльності сфери торгівлі, громадського харчування і послуг зразки товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів для перевірки їх якості на місці;

в) входити безперешкодно та обстежувати, відповідно до законодавства, будь-які виробничі, складські, торговельні та інші приміщення суб'єктів підприємницької діяльності.

4. Який орган управління забезпечує реалізацію державної політики щодо захисту прав споживачів і які права він має?

а) Кабінет Міністрів України;

б) Міністерство економіки України

в) Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики і його територіальні органи.

5. Які права має службова особа спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів при виконанні своїх службових обов'язків?

а) давати суб'єктам господарської діяльності обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів, перевіряти у суб'єктів господарської діяльності сфери торгівлі, громадського харчування і послуг

якість товарів (робіт, послуг), додержання обов'язкових вимог щодо безпеки товарів (робіт, послуг), а також додержання правил торгівлі та надання послуг;

б) реалізовувати товар, виконувати роботи, надавати послуги, заборонені для виготовлення та реалізації

в) створювати перешкоди у проведенні перевірки якості товарів, виконуваних (виконаних) робіт, надаваних (наданих) послуг, а також правил торговельного та інших видів обслуговування

6. Яке право має споживач на безпеку товарів (робіт, послуг)?

а) вивчати споживчі властивості продукції, попит на неї, проводити опитування населення для виявлення громадської думки про якість товарів, що випускаються і реалізуються, та ціни на них;

б) проводити експертизу та випробування товарів (робіт, послуг);

в) споживач має право на те, щоб товари (роботи, послуги) за звичайних умов використання, зберігання і транспортування були безпечними для його життя, здоров'я, навколишнього природного середовища, а також не завдавали шкоди його майну.

7. Які права споживача у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг?

а) споживач має право обміняти непродуктивний товар належної якості на аналогічний у продавця, у якого він був придбаний, якщо товар не підійшов за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням;

б) споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт і надання послуг і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступає до виконання договору або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений термін стає неможливим;

в) споживач має право на вільний вибір товарів і послуг у зручний для нього час з урахуванням режиму роботи продавця (виконавця).

8. Яку відповідальність несуть товаровиробники, торговельна сфера тощо за порушення законодавства про захист прав споживачів?

а) за реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що підлягає обов'язковій сертифікації, але не має сертифіката відповідності (свідоцтва про визнання іноземного сертифіката), – у розмірі 50 відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі якщо законодавством суб'єкт господарської діяльності звільнений від ведення обов'язкового обліку доходів і витрат, – у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

б) вносити в органи державного управління і суб'єктам господарської діяльності пропозиції про заходи щодо підвищення якості товарів (робіт, послуг), про тимчасове зупинення випуску та реалізації товарів (робіт, послуг), які не відповідають встановленим вимогам щодо якості;

в) організувати юридичну і консультаційну допомогу споживачам відповідно до законодавства.

Питання для самоконтролю:

1. У яких документах визначені організаційно-правові засади захисту прав споживачів в Україні?
2. На що мають право споживачі, які перебувають на території України, під час придбання, замовлення або використання товарів (робіт, послуг) для задоволення своїх побутових потреб?
3. Охарактеризуйте чинники державного захисту прав споживачів.
4. Який орган управління забезпечує реалізацію державної політики щодо захисту прав споживачів і які права він має?
5. Які права, обов'язки і відповідальність має службова особа спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів при виконанні своїх службових обов'язків?
6. Обґрунтуйте права споживача на належну якість товарів (робіт, послуг), права споживача в разі придбання ним товару неналежної якості.
7. Які права споживача у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг?
8. Яку відповідальність несуть товаровиробники, торговельна сфера тощо за порушення законодавства про захист прав споживачів?

2. ПОРЯДОК ЗАНЯТТЯ ТОРГОВЕЛЬНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ І ПРАВИЛА ТОРГОВЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

*Загальні умови заняття торговельною діяльністю.
Основні вимоги до торговельної (торговельно-виробничої) мережі і торговельного обслуговування громадян.
Порядок заняття торговельною діяльністю.
Правила торговельного обслуговування населення.*

Ключові слова і терміни

- *торговельна діяльність*
- *продавець*
- *санітарні вимоги*
- *правила торговельного обслуговування*
- *торговельне приміщення*
- *контрольна перевірка*

2.1. Правила торговельного обслуговування населення

Постановою Кабінету Міністрів України від 8 лютого 1995 р. № 108 затверджено “Порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення”.

Цей Порядок і правила визначають загальні умови заняття торговельною діяльністю, основні вимоги до торговельної (торговельно-виробничої) мережі і торговельного обслуговування громадян, які придбавають товари для власних побутових потреб у підприємств (їх об'єднань), установ, організацій незалежно від форм власності, громадян-підприємців та іноземних юридичних осіб, що здійснюють підприємницьку діяльність на території України у сфері торгівлі (далі – суб'єкти господарської діяльності).

Торговельна діяльність – це ініціативна, самостійна діяльність юридичних осіб і громадян щодо здійснення купівлі та продажу товарів народного споживання з метою отримання прибутку.

Торговельна діяльність може здійснюватися:

- громадянами України, громадянами інших держав, які не обмежені у правоздатності або дієздатності у законодавчому порядку;
- юридичними особами всіх форм власності.

Торговельна діяльність в Україні регулюється Законами України “Про захист прав споживачів”, “Про підприємства в Україні”, “Про споживчу кооперацію”, “Про зовнішньоекономічну діяльність”, “Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення”, “Про лікарські засоби”, “Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини”, іншими актами законодавства, а також цим Порядком і правилами.

Торговельна діяльність може здійснюватися у сферах роздрібної та оптової торгівлі, а також у торговельно-виробничій (громадське харчування) сфері.

Суб'єкти господарської діяльності здійснюють торговельну діяльність після їх державної реєстрації як суб'єктів підприємницької діяльності, а у випадках, передбачених законодавчими актами, за наявності у них ліцензії на торгівлю окремими видами товарів.

Державна реєстрація суб'єктів підприємницької діяльності здійснюється відповідно до Положення про державну реєстрацію суб'єктів підприємницької діяльності та про реєстраційний збір за державну реєстрацію суб'єктів підприємницької діяльності, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 29 квітня 1994 р. № 276.

Торгівля окремими видами товарів відповідно до Законів України “Про підприємництво”, “Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення”, “Про лікарські засоби” та інших законодавчих актів здійснюється на підставі ліцензій.

Суб'єкти господарської діяльності для заняття торговельною діяльністю можуть мати:

- у сфері роздрібної торгівлі:

1) магазини – стаціонарні пункти роздрібного продажу товарів, які займають окремі приміщення або будівлі та мають торговельний зал для покупців. Магазини можуть бути:

а) за товарною спеціалізацією – продовольчі, непродовольчі, змішані;

б) за товарним асортиментом – спеціалізовані, неспеціалізовані, універмаги, універсами, будинки торгівлі, торговельні центри (комплекси);

в) за формами торгівлі – звичайного типу, самообслуговування, торгівлі за зразками, торгівлі за попереднім замовленням, дрібнооптові (для відпуску товарів дитячим, лікувальним та іншим закритим закладам за безготівковим розрахунком), фірмової торгівлі;

2) палатки, кіоски, які займають окремі приміщення, але не мають торговельного залу для покупців, – дрібнороздрібна мережа;

3) тривалий час діючі спеціально обладнані різні пристосування для дрібної торгівлі: автомагазини, лотки, розвозки тощо – пересувна мережа;

а) у сфері торговельно-виробничої діяльності (громадське харчування):

б) фабрики-кухні, фабрики-заготівельні, їдальні, ресторани, кафе, закусочні, бари, буфети тощо – окреме приміщення або будівлі, що мають, як правило, зал, обладнаний столиками і стільцями для споживання їжі, необхідні виробничі та побутові приміщення для її приготування;

в) відкриті літні майданчики – стаціонарні пункти з кількістю місць для обслуговування 20 чоловік і більше. Робочі місця повинні бути обладнані холодильним, торговельно-технологічним устаткуванням, мати електроенергію, холодну і гарячу проточну воду, каналізацію;

г) кіоски громадського харчування – стаціонарні пункти, де робочі місця повинні бути обладнані як і відкриті літні майданчики, за винятком столиків і стільців для обслуговування відвідувачів;

- у сфері оптової торгівлі:

а) оптові бази – основні господарські підприємства оптової торгівлі, що здійснюють оптові закупівлі та поставки (продаж) товарів і надають торговельні послуги підприємствам і організаціям роздрібною торгівлі, громадського харчування та іншим суб'єктам підприємницької діяльності;

б) товарні склади, склади-холодильники – відокремлені або спеціально пристосовані приміщення для зберігання та переробки товарних запасів;

в) склади-магазини, що мають функціональні площі, до яких входять торговельні та складські площі закритих та напіввідкритих приміщень для зберігання і продажу великогабаритних товарів (меблі, будівельні матеріали тощо).

Суб'єкти господарської діяльності всіх форм власності повинні забезпечити:

- відповідність виробничого приміщення (місця) чи будівлі для здійснення торговельної діяльності необхідним екологічним і санітарно-гігієнічним умовам, а технічного стану приміщення (місця), будівлі та устаткування, які будуть використані для торговельної (торговельно-виробничої) діяльності, – вимогам нормативних документів щодо зберігання, виробництва та продажу відповідних товарів, а також охорони праці;

- постійний розвиток матеріально-технічної бази підприємств, оснащення їх сучасною технікою і обладнанням;

- застосування прогресивних форм торговельного обслуговування населення;

- наявність на видному місці у торговельному приміщенні асортиментного переліку товарів, чинних санітарних і ветеринарних правил, правил продажу товарів та іншої необхідної нормативно-технічної документації та дотримання встановлених у них вимог

- продаж товарів громадянам чистою вагою і повною мірою.

Суб'єкт господарської діяльності самостійно вирішує питання забезпечення торговельних приміщень торговельно-технологічним обладнанням (холодильним, піднімально-транспортним, ваговимірювальним, реєстратором розрахункових операцій тощо) відповідно до існуючих нормативів.

Засоби вимірювання, що використовуються у торговельній діяльності для розрахунків із покупцями, повинні мати державне повірочне тавро і проходити повірку у встановленому порядку.

На фасаді торговельного приміщення суб'єкта господарської діяльності повинна бути вивіска із зазначенням назви суб'єкта господарської діяльності та власника або уповноваженого ним органу. Біля входу до цього приміщення на видному місці розміщується інформація про режим роботи.

У разі здійснення виїзної (виносної) торгівлі, а також продажу товарів з використанням інших нестационарних засобів на робочому місці продавця встановлюється табличка із зазначенням назви, місця розташування і номера телефону суб'єкта господарської діяльності, що організував торгівлю, а також

прізвища імені та по батькові продавця. На робочому місці громадянина-підприємця встановлюється табличка із зазначенням його адреси, номера свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта господарської діяльності та назви органу, що здійснив цю реєстрацію.

Усі відомості оформляються державною українською мовою. Режим роботи суб'єкта господарської діяльності встановлюється за погодженням з місцевими Радами народних депутатів.

У разі планового закриття торговельного приміщення (для проведення санітарних заходів, ремонту, технічного переобладнання тощо) суб'єкт господарської діяльності повинен не пізніше як за 5 днів повідомити про це громадян, помістивши поряд з інформацією про режим роботи оголошення про дату та період закриття.

Торговельно-виробничу діяльність підприємства громадського харчування здійснюють відповідно до меню або асортиментного переліку продукції, затвердженого відповідно до типу даного підприємства власником або керівником підприємства. Підприємство зобов'язане забезпечити наявність страв, виробів, перелічених у меню, асортиментному переліку, протягом усього робочого дня або періоду, визначеного для їх реалізації (сніданок, обід, вечеря).

Підприємство громадського харчування виробляє продукцію з дотриманням вимог, передбачених нормативними документами, а також має право розробляти і виробляти в установленому порядку нові, фірмові страви та продукцію.

Оплата споживачами продукції громадського харчування, що їм відпускається, проводиться у порядку, встановленому чинним законодавством.

У разі відпуску неякісної або виготовленої з порушенням технології страви (виробу) підприємство зобов'язане замінити її або сплатити її вартість споживачеві. Забороняється встановлювати мінімум вартості замовлення, крім лікарських засобів, і пропонувати споживачеві обов'язковий асортимент продукції.

Підприємство громадського харчування зобов'язане забезпечити зберігання речей споживача у гардеробі. За пропажу речей споживача з гардероба підприємство несе відповідальність згідно з чинним законодавством.

Припинення торговельної діяльності відбувається згідно з чинним законодавством.

Правила торговельного обслуговування населення. Працівники суб'єкта господарської діяльності зобов'язані забезпечувати права споживачів, визначені Законом України "Про захист прав споживачів", знати і виконувати ці правила та інші нормативні документи, що регулюють здійснення роздрібною торгівлі. Працівники, які займаються виробництвом, зберіганням, а також реалізацією харчових продуктів і продовольчої сировини, зобов'язані мати професійну спеціальну освіту (підготовку). Конкретний перелік професій працівників торгівлі і громадського харчування та мінімальний рівень їх професійної спеціальної освіти затверджується МЗЕЗторгом, а для споживчої кооперації – правлінням Укоопспілки за погодженням з Мінпраці та Мінекономіки.

Працівники суб'єкта господарської діяльності, що здійснюють продаж товарів, зобов'язані надати покупцю інформацію про товари в обсязі, передбаченому законодавством.

Розрахунки за продаж товарів суб'єктами господарської діяльності здійснюються за готівку, у безготівковому порядку, за чеками банків та в іншому порядку відповідно до чинного законодавства. Продаж товарів може здійснюватись у кредит.

Обслуговування окремих категорій громадян, яким згідно з чинним законодавством надаються відповідні пільги, здійснюється у спеціально відведених торговельних приміщеннях (відділах, секціях).

Не допускається продаж суб'єктами господарської діяльності товарів, вільну реалізацію яких заборонено згідно з чинним законодавством.

Касир або інший працівник, який одержує гроші за товар, під час розрахунку з покупцем повинен чітко назвати суму, одержану від покупця, і покласти одержані від нього гроші окремо на видному місці, оформити розрахунковий документ установленої форми на повну суму покупки, назвати покупцеві належну йому суму здачі і видати її разом з розрахунковим документом.

Касири та інші працівники, які мають право одержувати від покупців гроші за проданий товар, зобов'язані приймати від них зношені купюри.

Правильність розрахунку покупець перевіряє на місці, не відходячи від каси. Забороняється зберігання у касі (грошовому ящику, сейфі) грошей готівкою, які не належать підприємству, а також особистих речей касира чи інших працівників підприємства.

Покупці обслуговуються протягом встановленого часу роботи суб'єкта господарської діяльності. Вхід покупців до торговельного залу припиняється з початком обідньої перерви або після закінчення роботи.

Про початок обідньої перерви у суб'єкта господарської діяльності та закінчення його робочого дня покупці інформуються за 10 хвилин. При цьому всі покупці, що мають розрахункові документи або підібрані товари, повинні бути обслужені.

Робота каси (кас) припиняється відповідно до встановленого режиму роботи суб'єкта господарської діяльності.

Суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний реалізовувати товари за наявності цінника на товар (прейскуранта) у грошовій одиниці України і на вимогу покупця надати йому повну інформацію про виробника, основні споживчі якості та безпеку товару і його ціну, забезпечити належний рівень обслуговування.

Покупець має право на вільний вибір товару, перевірку його якості, комплектності, міри, ваги та ціни, демонстрування безпечного та правильного використання. На вимогу покупця продавець зобов'язаний надати йому контрольно-вимірний прилад і документ, що підтверджує ціну товару. У разі коли під час гарантійного терміну користування необхідно визначити причину втрати якості товару, суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний протягом трьох днів з дня одержання письмової заяви від покупця відправити

цей товар на експертизу. Експертиза проводиться за рахунок суб'єкта господарської діяльності. Якщо у результаті експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі товару споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування, дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати суб'єкту господарської діяльності витрати на проведення експертизи. Споживач, продавець, (виконавець) мають право оскаржити висновки експертизи у судовому порядку.

У торговельному залі повинні бути встановлені на доступному для покупців місці контрольні ваги й інші вимірювальні прилади.

Вибрані покупцями непродуктові товари можуть зберігатися у торговельному підприємстві протягом двох годин з відміткою часу наступної оплати на виписаному продавцем чекові. Після закінчення встановленого часу невикуплений товар надходить у продаж.

Придбані великогабаритні товари (меблі, будівельні матеріали, піаніно, холодильники, пральні машини тощо) покупець має право залишити на зберігання у підприємстві, але не більш як на одну добу. За погодженням з адміністрацією підприємства термін зберігання може бути продовжено шляхом укладання договору зберігання відповідного товару. До залишеного на зберігання купленого товару додається копія розрахункового документа, якій зазначається термін зберігання товару, і табличка "Продано". Продавець протягом зазначеного терміну несе відповідальність за зберігання і якість товару.

У разі продажу непродуктових товарів для особистого користування (одяг, взуття, трикотажні вироби тощо) повинні бути створені умови для їх примірки, а складнотехнічних та інших, які потребують перевірки, – умови для її проведення.

Забороняється продаж товарів, що не мають належного товарного вигляду та із закінченим терміном придатності, а також товарів, що надійшли без документів, які засвідчують їх якість та безпеку.

Забороняється обумовлення продажу одних товарів з обов'язковим придбанням інших або примушування покупця одержувати замість здачі інші товари.

Товари, на які запроваджено нормований розподіл, продаються з додержанням встановлених норм.

У разі реалізації товарів імпортного виробництва у пакувальній тарі з написами іноземною мовою суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний забезпечити інформацію державною чи іншою мовою про найменування, основні споживчі властивості товару, термін його придатності та умови зберігання, можливі застереження щодо вмісту шкідливих компонентів і обмежень у споживанні, а також гарантійні зобов'язання.

У разі виявлення вад чи фальсифікації товару протягом гарантійного чи інших термінів, встановлених відповідно до чинного законодавства, покупець має право за власним бажанням вимагати від суб'єкта господарської діяльності:

- безоплатного усунення вад або відшкодування витрат на їх усунення покупцем чи третьою особою;

- заміни на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості;

- відповідного зменшення його купівельної ціни;

- заміни на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) з відповідним перерахуванням купівельної ціни;

- розірвання договору та відшкодування збитків, заподіяних покупцеві.

Задоволення вимог покупця щодо якості та обміну товарів проводиться суб'єктом господарської діяльності відповідно до Закону України "Про захист прав споживачів".

Суб'єкт господарської діяльності до початку роботи повинен поповнити товарні запаси у місці продажу, оновити викладку товарів (оформлення вітрин), перевірити наявність правильно оформлених і завірених цінників, а також відповідного інвентарю та пакувальних матеріалів, виконати інші роботи для забезпечення належного обслуговування покупців.

Суб'єкт господарської діяльності самостійно вишукує товарні ресурси і укладає договори з їх постачальниками.

Товари, що надійшли до суб'єкта господарської діяльності, оприбутковуються у день надходження за їх фактичною наявністю. У разі неможливості оприбуткувати товари в день фактичного надходження (виклик експерта, перевірка цін, якості, кількості тощо) у текстовій частині товарного звіту за підсумками приходу робиться запис про надходження товарів із зазначенням постачальника (продавця), їх загальної вартості, а також причини, з якої товари не оприбутковано.

Суб'єктам господарської діяльності забороняється зберігати у торговельному залі та підсобних приміщеннях призначені для продажу товари, прийняті з порушенням зазначених вимог. Зберігання у підсобних приміщеннях суб'єктів господарської діяльності товарів, які їм не належать, допускається на підставі договору зберігання, один примірник якого повинен знаходитися у суб'єкта господарської діяльності.

Товари, прийняті працівниками суб'єкта господарської діяльності, що здійснюють продаж, виставляються для продажу одразу, а в разі потреби – після проведення допродажної підготовки.

Забороняється безпідставне вилучення зазначеними працівниками виставлених для продажу товарів, їх приховування або стримування реалізації.

Суб'єкти господарської діяльності реалізують товари лише за наявності документів, які засвідчують їх якість та безпеку. Якість, маркування, режим зберігання товарів (температура, вологість, освітлення, терміни) повинні відповідати вимогам нормативних документів. Усі товари у суб'єкта господарської діяльності повинні бути з відповідними документами, наявність яких передбачена чинним законодавством (товарно-транспортні накладні, рахунки-фактури, прибутково-видаткові накладні, сертифікат відповідності державної системи сертифікації або копія зазначеного сертифіката, завірена

суб'єктом господарської діяльності, що відпустив товар, який підлягає обов'язковій сертифікації, тощо).

Товари, що надійшли у продаж від громадянина-підприємця, повинні мати ярлик із зазначенням його прізвища, адреси, номера документа, що засвідчує право на заняття підприємницькою діяльністю, та назви органу, що його видав (у разі потреби – відомостей про сертифікацію цих товарів), гарантійного терміну і терміну придатності.

Продаж продовольчих товарів, готових до вживання, а також тих, що швидко псуються, інших продовольчих товарів (у тому числі овочів і фруктів) за межами торговельного приміщення (виїзна, виносна торгівля) здійснюється у спеціально відведених для цього місцях з дозволу органів санітарно-епідеміологічного нагляду та за умови дотримання встановлених для цих товарів температурного режиму зберігання, а також вимог санітарних норм і правил.

Кожна партія таких товарів повинна мати документ, який засвідчує їх якість та безпеку, із зазначенням виробника, його адреси, дати виготовлення, строку придатності для споживання чи дати закінчення строку придатності для споживання, маси нетто фасованого товару.

У разі запровадження обмежень продаж товарів окремим категоріям громадян здійснюється в установленому порядку.

Продаж товарів повсякденного попиту дітям проводиться лише у разі, якщо вони можуть самостійно зробити покупку та розрахуватися за придбаний товар.

Особливості продажу окремих продовольчих і непродовольчих товарів, алкогольних напоїв, комісійної торгівлі непродовольчими товарами, а також продажу товарів у кредит регулюються окремими правилами, що затверджуються МЗЕЗ за погодженням із заінтересованими міністерствами і відомствами.

Особливості продажу лікарських засобів визначаються окремими правилами, що затверджуються МОЗ України.

Продаж товарів суб'єктами господарської діяльності здійснюється за цінами, що встановлюються відповідно до чинного законодавства.

2.2 Основні санітарні вимоги до торговельного підприємства та його працівників.

Суб'єкт господарської діяльності повинен забезпечити санітарний стан торговельних і складських приміщень відповідно до вимог санітарних норм та правил і чистоти на прилеглий території, межі якої визначаються виконками місцевих Рад народних депутатів.

Під час продажу товарів і після закінчення виїзної (виносної) торгівлі суб'єкт господарської діяльності зобов'язаний вжити заходів для дотримання чистоти на прилеглий до торговельного місця території.

Працівники суб'єкта господарської діяльності повинні бути одягнені у фірменій або інший одяг, що відповідає санітарним вимогам.

Для зберігання верхнього одягу та особистих речей працівників обладнуються місця в окремому приміщенні.

Санітарний стан торговельних і складських приміщень суб'єкта господарської діяльності повинен відповідати вимогам, встановленим органами державного санітарного нагляду, а для торгівлі продовольчими товарами – й спеціальним санітарним правилам.

У разі зберігання товарів у підсобних приміщеннях і розміщення їх у торговельних залах чи пунктах дрібнороздрібної мережі працівники суб'єкта господарської діяльності зобов'язані дотримуватися принципу товарного сусідства, санітарних правил, норм складування і вимог протипожежної безпеки.

Торговельне приміщення суб'єкта господарської діяльності обладнується згідно з вимогами охорони праці та здоров'я, захисту навколишнього природного середовища, протипожежної безпеки, санітарними та іншими вимогами, передбаченими відповідними нормативними актами.

Працівники суб'єкта господарської діяльності, який здійснює продаж продовольчих товарів, проходять медичне обстеження в установленому порядку, результати якого відображаються в їхніх особистих медичних книжках. Ці книжки пред'являються на вимогу представників контролюючих органів.

Порядок ведення облікових документів. Типові форми первинної облікової документації, необхідні для проведення державних статистичних спостережень у сфері торговельної діяльності, розробляються і затверджуються Мінстатом. Суб'єкти господарської діяльності подають звіти за формами державної статистичної звітності відповідно до чинного законодавства.

Бухгалтерський облік ведеться, а фінансова звітність подається суб'єктами господарської діяльності відповідно до законодавства.

Контроль за дотриманням Порядку заняття торговельною діяльністю і правил торговельного обслуговування населення.

Контроль за дотриманням цього Порядку і правил здійснюється службовими особами органів державної виконавчої влади у межах їхньої компетенції та у встановленому порядку.

Підприємства роздрібної торгівлі, громадського харчування повинні мати контрольний журнал встановленого зразка, де особи, які здійснюють контроль, роблять запис про проведені перевірки.

Книга відгуків і пропозицій громадян встановленого зразка повинна знаходитися у торговельному залі на видному та доступному для покупців місці. Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані обладнати у торговельному залі на видному місці “Куточок покупця”, де вміщується інформація для покупців, адреса і номери телефонів органів, що забезпечують державний захист прав споживачів, а також цей Порядок і правила.

Контрольна перевірка дотримання цього Порядку і правил проводиться службовою особою відповідного органу з пред'явленням службового посвідчення та у присутності особи, що здійснює продаж товарів, і у разі можливості представника суб'єкта господарської діяльності, що перевіряється.

Результати контрольної перевірки оформляються актом, один примірник якого залишається у суб'єкта господарської діяльності.

Особи, що допустили порушення цього Порядку і правил, зобов'язані дати письмове пояснення, яке додається до акта. У разі відмови підписати акт чи дати пояснення в акті робиться запис про те, що зазначені особи ознайомлені із змістом акта і від його підписання відмовилися.

Працівники суб'єкта господарської діяльності повинні створити умови для виконання робіт, пов'язаних з контрольною перевіркою, та забезпечити здійснення заходів щодо усунення виявлених недоліків і порушень.

За порушення цього Порядку і правил працівники суб'єкта господарської діяльності несуть відповідальність згідно з чинним законодавством.

Основні терміни і поняття:

1) торговельна діяльність – це ініціативна, самостійна діяльність юридичних осіб і громадян щодо здійснення купівлі та продажу товарів народного споживання з метою отримання прибутку;

2) торговельне приміщення – майновий комплекс, який займає окрему споруду (офісне приміщення) або який розміщено у спеціально призначеній та обладнаній для торгівлі споруді, де суб'єкт господарювання здійснює діяльність з реалізації товару;

3) продавець – суб'єкт господарювання, який згідно з договором реалізує споживачеві товари або пропонує їх до реалізації;

4) санітарний стан торговельних і складських приміщень суб'єкта господарської діяльності – повинен відповідати вимогам, встановленим органами державного санітарного нагляду, а для торгівлі продовольчими товарами – й спеціальним санітарним правилам;

5) контрольна перевірка – проводиться службовою особою відповідного органу з пред'явленням службового посвідчення та у присутності особи, що здійснює продаж товарів, і у разі можливості представника суб'єкта господарської діяльності, що перевіряється

Тести:

1. Що таке торговельна діяльність

- а) з стимулювання виробництва товарів, виконання робіт;
- б) ініціативна, самостійна діяльність юридичних осіб і громадян щодо здійснення купівлі та продажу товарів народного споживання з метою отримання прибутку;
- в) з надання послуг споживачам.

2. Якими документами регулюється торговельна діяльність в Україні ?

- а) Закон “Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення”;
- б) Постанова КМ України “Порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення”;
- в) Закон ”Про лікарські засоби”.

3. У яких сферах може здійснюватися торговельна діяльність?

- а) роздрібною та оптовою торгівлі;
- б) у торговельно-виробничій (громадське харчування) сфері.
- в) у фінансово-кредитній.

4. Яким документом дозволяється торгівлі окремими видами товарів ?

- а) Закон "Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення"
- б) на підставі ліцензій
- в) на підставі розпорядження територіального виконавчого органу.

5. Які основні санітарні вимоги до торговельного підприємства та його працівників?

- а) запроваджувати у разі необхідності нормованого розподілу товарів, якщо немає гарантій їх вільного придбання кожним споживачем;
- б) аналізувати договори, що укладаються продавцями (виконавцями, виробниками) із споживачами, з метою виявлення умов, які обмежують права споживачів;
- в) суб'єкт господарської(торговельної) діяльності повинен забезпечити санітарний стан торговельних і складських приміщень відповідно до вимог санітарних норм та правил і чистоти на прилеглий території, межі якої визначаються виконкомом місцевих Рад народних депутатів.

6. Яким вимогам повинен відповідати санітарний стан торговельних і складських приміщень суб'єкта господарської діяльності, хто їх встановлює?

- а) вимогам щодо споживання тютюнових виробів і алкогольних напоїв;
- б) вимогам, встановленим органами державного санітарного нагляду, а для торгівлі продовольчими товарами – й спеціальним санітарним правилам;
- в) вимогам щодо захисту навколишнього середовища.

7. Ким здійснюється контроль за дотриманням Порядку і правил торговельного обслуговування населення?

- а) адміністративними особами промислових підприємств;
- б) службовими особами охорони праці та здоров'я;
- в) службовими особами органів державної виконавчої влади у межах їхньої компетенції та у встановленому порядку

8. Якими документами оформляються результати контрольної перевірки дотримання Порядку і правил торговельного обслуговування населення?

- а) контрольним журналом встановленого зразка;
- б) актом, один примірник якого залишається у суб'єкта господарської діяльності.
- в) письмовим поясненням.

9. Ким може здійснюватися торговельна діяльність ?

- а) громадянами України, громадянами інших держав, які не обмежені у правоздатності або дієздатності у законодавчому порядку;
- б) службовими особами органів виконавчої влади;
- в) юридичними особами всіх форм власності.

10. Що відноситься до післяпродажного обслуговування споживачів?

а) повинно забезпечуватися належне резервне матеріально-технічне постачання, яке дозволяло б здійснювати технічні консультації та компетентне технічне обслуговування проданого товару.

б) переліки запасних частин чи деталей будь-якого виробу.

в) інформація про скарги й претензії, відмови, що мали місце, та їхні режими.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке торговельна діяльність і ким торговельна діяльність може здійснюватися?
2. Якими документами регулюється торговельна діяльність в Україні ?
3. У яких сферах може здійснюватися торговельна діяльність?
4. Охарактеризуйте правила торговельного обслуговування населення.
5. Обґрунтуйте основні санітарні вимоги до торговельного підприємства та його працівників.
6. Яким вимогам повинен відповідати санітарний стан торговельних і складських приміщень суб'єкта господарської діяльності, хто їх встановлює?
7. Ким здійснюється контроль за дотриманням Порядку і правил торговельного обслуговування населення?
8. Якими документами оформляються результати контрольної перевірки дотримання Порядку і правил торговельного обслуговування населення?

3. ПІДГОТОВКА ПЕРСОНАЛУ ДЛЯ ПРОФЕСІЙНОЇ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОДУКЦІЇ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

Необхідність підготовки персоналу для постійного підвищення професійного рівня працівників продажу у бізнесі.

Стимулювання більш якісної роботи персоналу.

Інвестування у розвиток власного персоналу.

*Адміністративний та керівний персонал.
Технічний персонал.*

Техніка професійної реалізації продукції (робіт, послуг) та обслуговування споживачів.

Техніка просування послуг до споживачів.

Структура презентації товару.

Ключові слова і терміни

- персонал
- кваліфікація
- техніка просування до споживача
- професіоналізм
- стимулювання персоналу
- презентація

3.1. Персонал – найцінніший актив компанії

Розробіть індивідуальний план дій для своєї компанії і нехай ваші працівники зроблять те саме. Такий план дій допоможе продавцям продавати більше товарів. Яким чином? Ваші працівники поставлять перед собою індивідуальні плани реалізації, які сприятимуть загальному збільшенню продажів у компанії. Адже максимальне збільшення прибутку – це саме те, чого Ви чекаєте від своїх працівників.

Постійно скликайте загальні збори, де можна було б обговорити плани і завдання, сказати про свої пропозиції, про свої індивідуальні плани продажів. Таке планування потрібно робити на день, на тиждень, на місяць, на рік. Кожного місяця визначайте, хто з продавців спрацював якнайкраще, і винагороджуйте за це. Винагорода може бути у формі премії, товарного ваучера або у іншій формі. До працівників потрібно ставитися з увагою, адже вони - найцінніші активи Вашої компанії. Без працівників Ваш бізнес просто не може існувати, самотужки ніяк не можна справитися з бізнесом, що розвивається і прогресує.

Інвестуйте у розвиток власного персоналу. Нехай Ваші клієнти побачать, що у Вас прийнятні ціни, якісні товари, відмінне обслуговування і професійні працівники. Нехай Ваша компанія стане найпершою в Україні за рівнем обслуговування.

3.2. Необхідність підготовка персоналу та його стимулювання

Повинна бути визначена необхідність підготовки персоналу і прийнята методика забезпечення такої підготовки.

Необхідно стежити за тим, щоб підготовка охоплювала усі рівні персоналу цієї організації. Особливу увагу слід приділяти відбору та підготовці вперше прийнятих фахівців та фахівців, переведених на нові посади.

Адміністративний та керівний персонал. Підготовка повинна здійснюватися таким чином, щоб керівний склад міг розуміти систему якості та знати всі засоби і методи, що забезпечують його повноцінну участь у функціонуванні системи. Керівному складові повинні бути відомі застосовувані критерії оцінювання ефективності системи.

Технічний персонал. Підготовка технічного персоналу повинна сприяти більш ефективному його вкладу до системи якості.

Підготовка не повинна обмежуватися лише персоналом, який виконує основні обов'язки із забезпечення якості, але й має охоплювати персонал, що займається маркетингом, матеріально-технічним постачанням, розробленням технологічних і виробничих процесів.

Особливу увагу необхідно приділяти вивченню статистичних методів, зокрема тих, що стосуються можливостей процесу, статистичного вибіркового контролю, збору й аналізу даних, ідентифікацій та аналізу проблеми і проведення коригувальних дій.

Виробничі майстри та робітники. Усі виробничі майстри та робітники повинні проходити ґрунтовну підготовку з вивчення методик та оволодіння кваліфікацією, необхідною для виконання покладених на них завдань, наприклад, для правильної експлуатації приладів, інструментів та випробувального обладнання, з яким їм належить працювати, читання і розуміння виданої їм документації, розуміння взаємозв'язку між виконанням ними своїх обов'язків та якістю продукції, а також дотримання техніки безпеки на робочих місцях.

За необхідності персонал повинен проходити атестацію на відповідність кваліфікації, наприклад, у такій галузі, як зварювання. Необхідно передбачити й навчання основам статистичних методів.

Кваліфікація. Повинно здійснюватися оцінювання доцільності офіційної кваліфікаційної атестації персоналу, що виконує певні спеціальні операції, процеси, випробування або контроль, і проведення її у разі потреби. При цьому слід урахувати як досвід робітників, так і продемонстровані ними навички.

Стимулювання персоналу. Стимулювання персоналу починається з роз'яснення тих завдань, які передбачається йому доручити, та його ролі у вирішенні загального завдання. Персонал повинен усвідомлювати переваги сумлінного виконання робіт на всіх рівнях та негативні наслідки неякісного виконання робіт для інших робітників, для задоволення вимог споживача, рівня витрат на виробництво та економічного добробуту організації.

Зусилля щодо стимулювання більш якісної роботи персоналу повинні поширюватися не тільки на робітників, зайнятих у виробництві, але й на персонал, що займається маркетингом, проектуванням, дослідженнями, розробленням, оформленням документації, матеріально-технічним постачанням, здійсненням технічного контролю та випробувань, технічним обслуговуванням, пакуванням, відвантаженням та гарантійним

обслуговуванням. Стимулювання повинно поширюватися і на керівний склад, фахівців та службовців.

Усвідомлення важливості забезпечення якості. Необхідність забезпечення якості повинна постійно підкреслюватися через програму спеціальних заходів, що може включати ознайомлювальні та початкові курси для вперше прийнятих працівників, періодичні повторні курси для працівників, які вже пропрацювали тривалий час, а також вивчення положень щодо ініціювання персоналом запобіжних та коригувальних дій та інших методик.

Визначення показників якості. Доцільно доводити до загального відомо точні й чіткі показники якості, досягнуті як окремими працівниками, так і групами, з тим щоб вони мали можливість наочно побачити, чого вони досягли як колективом, так і кожен окремо. Це може заохочувати їх до поліпшення якості. Керівництву слід відзначати виконавчий рівень працівників, які досягли задовільних показників якості.

3.3. Професійний продаж у бізнесі. Професіоналізм за будь яких обставин

Чи можете Ви навчити своїх працівників правильно працювати із клієнтами і цим самим підвищити рівень обслуговування та збільшити прибуток? Техніка професійної реалізації продукції (робіт, послуг) та обслуговування споживачів – це ефективний спосіб створити собі репутацію компанії, яка перш за все орієнтована на якість обслуговування клієнтів.

Бізнес в Україні наближається до міжнародних та європейських стандартів, а вітчизняний споживач бачить перед собою все більші можливості для вибору.

Ринок сам визначає де краще купувати і де витратити свої гроші. Іншими словами, для того, щоб досягнути збільшення обсягів продажу, бізнес повинен максимально орієнтуватися на обслуговування споживачів.

Для компаній визначальним є вивчення методик та стратегій, спрямованих на збільшення обсягів реалізації та застосування техніки активного продажу. Професійний продаж та техніка роботи із споживачами є досить важливими елементами, які допомагають досягти цілей реалізації, успішно розвивати підприємницьку діяльність.

Професійний рівень Ваших працівників потрібно постійно підвищувати для того, щоб:

- продавати більше товарів (робіт, послуг) та максимально збільшувати прибутки;
- підвищувати ефективність реалізації;
- вдосконалювати навички спілкування і виступів у великій аудиторії;
- вдосконалювати навички спілкування із споживачем;
- створювати кращий імідж для Вашої компанії;
- володіти інформацією про товари (роботу чи послуги);
- просувати товари (роботу чи послуги) Вашої компанії;
- задовольняти існуючих споживачів та зацікавлювати нових;

- визначати цілі реалізації товарів (робіт чи послуг).

Техніка професійної реалізації та обслуговування споживачів – це ефективний спосіб створити собі репутацію компанії, яка перш за все орієнтована на обслуговування клієнтів.

Продаж – це особисте спілкування, передача інформації з метою переконати потенційного клієнта купити товар, послугу, роботу, ідею тощо. Професійний продаж у бізнесі це особисте спілкування, передача інформації з метою переконати потенційного клієнта купити товар, послугу, ідею тощо з метою задовольнити потреби і бажання покупця. Техніка професійного продажу та обслуговування споживача допоможуть продавцям працювати з клієнтами на високому професійному рівні, застосовуючи тактики та навички, які переконують клієнтів купувати тільки у Вас.

Професіоналізм за будь яких обставин. Працівники із реалізації товарів (робіт чи послуг) завжди повинні поводитися професійно, незалежно від свого особистого ставлення до споживачів. До всіх споживачів потрібно ставитися з повагою, навіть до найважчих. Коли працівник із реалізації товарів (робіт чи послуг) має справу з важким, грубим споживачем, дуже важливим є вміння керувати своєю поведінкою, емоціями, словами, тобто поводитись професійно. Наприклад, у випадку, коли споживач різко критикує товар, реалізатор повинен бути надзвичайно компетентним і терплячим, щоб професійно і тактовно вирішити проблему. Треба показати споживачеві, що саме він, споживач, завжди є для них головним.

Дуже часто на практиці зустрічаються випадки коли серед кола споживачів, що обслуговує та чи інша підприємницька структура, понад 30% бувають надто важкими, на різному психологічному рівні.

Для прикладу розглянемо таку ситуацію: клієнтка, яка захотіла заплатити за пару кросівок в іншому відділі, у дитячому замість взуттєвого. Кожен відділ приймав плату лише за ті товари, які там реалізовувалися. Після багатьох незадоволених звинувачень продавець повинна була залишатися спокійною. Усміхаючись до клієнтки вона сказала: "Пані, я візьму гроші за товари з дитячого відділу, тому що наша система дозволяє мені вибити чек тільки на них. Тим часом я передзвоню у відділ взуття і скажу продавцеві, що ви будете у них через 5 хвилин. Коли ви прийдете у відділ, продавець вже чекатиме на вас, і вам не доведеться стояти у черзі". Клієнтка зіпсувала настрій продавцеві, але та сховала за ввічливою усмішкою свою злість. Вона повідомила про цей випадок своє керівництво і згодом було розроблено нову систему оплати за товари, яка могла задовольнити найвибагливіших клієнтів. Ця система вже дозволяла платити за покупки у будь-якому відділі.

Чи допомогла ця нестерпна споживачка збільшити кількість продажів? Так! Тільки завдяки правильній поведінці продавця клієнтка звернулася знову, без жлдних скарг. Для продавця дуже важливо бути приязним, адже це спонукає споживачів приходити ще і купувати більше.

Неодмінно потрібно створити такі умови праці, щоб працівники отримували задоволення від своєї роботи. Першочерговим обов'язком всіх

працівників є допомогати споживачам робити покупки, відповідаючи на запитання і відпускаючи товари швидко і вправно. Зовнішній вигляд працівників має відповідати характеру відділів, у яких вони працюють, та товарів, які продають.

До всіх споживачів потрібно ставитися з однаковою повагою незалежно від їхньої купівельної спроможності. Якщо Ви допомагаєте споживачеві, якщо між вами встановлюються добрі стосунки, споживач і в майбутньому купуватиме товари у вас.

В Україні переважна більшість працівників, які займаються реалізацією продукції, працюють без особливого ентузіазму. Керівники мають бути впевнені у тому, що вони наймають людей, які у роботі із споживачами покажуть впевненість, енергію, ентузіазм. Для чого працювати або ходити на роботу з похмурим виглядом, щоб споживачі відразу бачили, що працівник зовсім не пишається своїми товарами. Потрібно приязно всміхатися, показувати, що Вам самим подобається те, що Ви продаєте. Усмішка – це одна з найефективніших технік, яка показує споживачеві Ваше приязне ставлення до них. Вона допомагає налагоджувати зв'язки з потенційними споживачами. Успішні працівники мають задоволених споживачів, які платять більше і купують тільки у них!

3.4. Техніка просування послуг до споживачів

На жаль багато компаній не мають жодного уявлення про те, як просувати свої послуги. Розглянемо для прикладу пропозиції туристичної фірми “Планета Експрес”, де, зокрема, пропонувалася подорож до Єгипту всього за 239 дол. США.

Ситуація така : представниця фірми мала дуже похмурий, непривітний вигляд, здавалося, її взагалі не цікавили споживачі – покупці путівок. Тим часом агент з іншої компанії запропонував свої послуги, запросив споживачів відвідати їхній офіс і обговорити спеціальні пропозиції, які в них з'являться найближчим часом. Таким чином він здобув собі клієнтів! На жаль, “Планета експрес” втратила багато споживачів через недбале ставлення до них.

Прикладом ефективної роботи із клієнтами в Україні може слугувати АТ “Галактон”, один з провідних виробників молокопродуктів в Україні. На упаковках своєї продукції “Галактон” друкує контактну інформацію для покупців, щоб можна було надсилати свої побажання чи зауваження.

“Галактон” досягнув неабиякого успіху, тому що зажди його працівники прислухаються до побажань споживачів. Слухайте своїх клієнтів, запитуйте їх, що їм подобається і що не подобається у ваших товарах. Лише так ви зможете вдосконалити товари і послуги та задовольнити потреби й бажання покупців.

За допомогою професійного обслуговування споживачів ви зможете налагодити з ними довготермінові контакти – це перша стратегія, яку потрібно реалізувати, бо вона забезпечує прибутковість бізнесу на майбутнє, стабільність споживачів.

Одією із активних методів залучення споживачів є проведення презентацій товарів (робіт чи послуг).

Розглянемо для прикладу таку ситуацію.

У вітрині одного із взуттєвих магазинів було вивішено оголошення про 50% знижку на взуття. Як тільки до магазину заходив клієнт, тут же до нього підходив продавець з привітанням: Добрий день! У нас сьогодні чудовий розпродаж! Ви можете купити пару взуття і одержати 50% знижки. Чи можу я Вам допомогти? Ви шукаєте щось конкретне?

Клієнт відповів: “ Ні, я просто хотів би купити щось модне”.

Тоді продавець сказав:”Походіть собі по салону і роздивіться, а коли Вам щось впаде в око, покличете мене. І, будь ласка, пригощайтеся шампанським і святкуйте нашу акцію”.

Це було обслуговування на всі сто відсотків. Магази́ну вдалося збільшити продаж за допомогою деяких професійних прийомів, як, наприклад, безкоштовне шампанське для клієнтів: це допомогло людям розслабитися, а також відчутти увагу до себе. У результаті, вони затримувалися в магазині довше, розглядаючи товари. Покупці придбали навіть по декілька пар взуття, а також те взуття, яке не було на розпродажу.

У структуру презентації входить:

- демонстрація;
- відповіді на запитання;
- візуальна презентація (показ);
- користування предметом та рекомендації.

Дайте споживачеві можливість послухати, доторкнутися, дізнатися про всі функції товару, переконайтеся, що споживач став частиною Вашої презентації.

Основні терміни і поняття:

1) персонал – найцінніший актив компанії, він вболіває за прийнятні ціни, якісні товари, відмінний рівень обслуговування і отримання прибутку, повинен усвідомлювати переваги сумлінного виконання робіт на всіх рівнях та негативні наслідки неякісного виконання робіт для інших робітників, для задоволення вимог споживача, рівня витрат на виробництво та економічного добробуту організації.;

2) кваліфікація – оцінювання доцільності офіційної кваліфікаційної атестації персоналу, що виконує певні спеціальні операції, процеси, випробування або контроль. При цьому слід ураховувати як досвід робітників, так і продемонстровані ними навички;

3) професійний продаж у бізнесі – це особисте спілкування, передача інформації з метою переконати потенційного клієнта купити товар, послугу, ідею тощо з метою задовольнити потреби і бажання покупця.

4) стимулювання персоналу – починається з роз’яснення тих завдань, які передбачається йому доручити, та його ролі у вирішенні загального завдання.

5) презентація – це демонстрація товару, відповіді на запитання, користування предметом та рекомендації щодо його використання або споживання з метою залучення клієнтів.

Тести:

1. Як можна навчити своїх працівників правильно працювати з клієнтами і цим самим підвищити рівень обслуговування та збільшити прибуток?

а) через підготовку персоналу і прийняття методики забезпечення такої підготовки;

б) інвестиції у розвиток власного персоналу;

в) через адміністративний тиск і матеріальне стягнення.

2. Для чого потрібно постійно підвищувати професійний рівень Ваших працівників?

а) допоможе продавцям продавати більше товарів, що сприятиме загальному збільшенню продажів у компанії. Адже максимальне збільшення прибутку – це саме те, чого Ви чекаєте від своїх працівників;

б) для отримання ними винагороди у формі премії;

в) для визначення показників якості товару.

3. Як завжди повинні поводити себе працівники з реалізації товарів (робіт чи послуг)?

а) завжди повинні поводитися професійно, незалежно від свого особистого ставлення до споживачів. До всіх споживачів потрібно ставитися з повагою, навіть до найважчих. Коли працівник із реалізації товарів (робіт чи послуг) має справу з важким, грубим споживачем, дуже важливим є вміння керувати своєю поведінкою, емоціями, словами, тобто поводитись професійно.

б) без особливого ентузіазму;

в) працювати або ходити на роботу з похмурим виглядом, щоб споживачі відразу бачили, що працівник зовсім не пишається своїми товарами.

4. У чому полягає суть продажу, його техніка?

а) продавати більше товарів (робіт, послуг) та максимально збільшувати прибутки; підвищувати ефективність реалізації; створювати кращий імідж для Вашої компанії; володіти інформацією про товари (роботу чи послуги); просувати товари (роботу чи послуги) Вашої компанії;

б) в особистому спілкуванні, передачі інформації з метою переконати потенційного клієнта купити товар, послугу, роботу, ідею тощо.

в) “пропхати” у реалізацію “лівий” товар, без будь яких сертифікаційних та маркувальних документів.

5. Що входить у структуру презентації товару?

а) оголошення, що до товарів не можна доторкатися;

б) демонстрація; відповіді на запитання;

в) візуальна презентація (показ); користування предметом та рекомендації.

6. У чому полягає суть індивідуального плану реалізації Ваших працівників?

а) індивідуальний план дій допоможе продавцям продавати більше товарів;

б) у визначенні, хто з продавців спрацював якнайкраще, і винагороджувати його за це;

в) для вдосконалення своїх навичок спілкування із споживачем.

7. У чому полягає стимулювання персоналу?

а) стимулювання персоналу починається з роз'яснення тих завдань, які передбачається йому доручити, та його ролі у вирішенні загального завдання;

б) стимулювання більш якісної роботи персоналу повинні поширюватися не тільки на робітників, зайнятих у виробництві, але й на персонал, що займається маркетингом, проектуванням, дослідженнями, розробленням, оформленням документації тощо;

в) задоволення існуючих споживачів та зацікавлювати нових.

Питання для самоконтролю:

1. Чи можете Ви навчити своїх працівників правильно працювати з клієнтами і цим самим підвищити рівень обслуговування та збільшити прибуток?
2. Для чого потрібно постійно підвищувати професійний рівень Ваших працівників?
3. Як завжди повинні поводитися працівники з реалізації товарів (робіт чи послуг)?
4. У чому полягає суть продажу, його техніка?
5. Що входить у структуру презентації товару?
6. Охарактеризуйте суть індивідуального плану реалізації Ваших працівників, чому вони сприяють у компанії.

4. СТРУКТУРА ВНУТРІШНЬОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ПІСЛЯВИРОБНИЧИХ ОПЕРАЦІЙ

*Метод внутрішнього обслуговування і складування.
Маркування та етикетування матеріалів.
Транспортування і постачання.
Технічні служби маркетингу.
Зворотний зв'язок з ринком і нагляд за продукцією.*

Ключові слова і терміни

- *внутрішнє обслуговування*
- *ідентифікація товару*
- *пакування*
- *транспортування*
- *маркування товару*
- *післяпродажне обслуговування*

4.1. Внутрішнє обслуговування, складування, ідентифікація, пакування, транспортування і постачання

Вантажно-розвантажувальні роботи з матеріалами вимагають належного планування, управління і наявності документованої системи обліку матеріалів, що надходять, матеріалів, що перебувають у процесі виробництва, а також напівфабрикатів та готових виробів. Ця вимога поширюється й на постачання продукції аж до її використання споживачем.

Внутрішнє обслуговування і складування Прийнятий метод внутрішнього обслуговування і складування повинен передбачати наявність відповідних піддонів, тари, контейнерів, трубопроводів, резервуарів для зберігання, способів навантаження і транспортних засобів, які б попереджували пошкодження матеріалів через, наприклад, вібрації, удари, тертя, корозію, неналежний режим температури чи вологості під час вантажно-розвантажувальних робіт з матеріалами або їхнього зберігання. Слід періодично перевіряти перероблювані матеріали, що зберігаються на складах, з метою виявлення можливого погіршення якості, забруднення, небажаних розшарувань або хімічних взаємодій.

Ідентифікація. Маркування та етикетування матеріалів повинні бути розбірливими, міцними і відповідати технічним умовам. Така ідентифікація повинна зберігатися від моменту початкового одержання матеріалів і до відвантаження продукції до пункту призначення. Маркування повинно забезпечувати можливість ідентифікації конкретної продукції у разі потреби її повернення або здійснення спеціального контролю.

У разі постачання готової продукції безперервним потоком і неможливості будь-якого маркування та етикетування, слід шукати прийняті методи її

ідентифікації. Під час простежування претензій споживача часто виявляється корисною можливість простежити партію продукції.

Пакування. У робочих інструкціях повинні бути викладені методи очищення і охорони, детальний процес пакування, у тому числі порядок усунення вологи, амортизації, фіксації та укладання в тару. Пакування не повинно допускати забруднення і погіршення якості продукції.

Транспортування і постачання. Продукція з обмеженим терміном зберігання чи така, що вимагає спеціальних заходів перестороги під час транспортування, повинна бути ідентифікована, і повинні виконуватися методики, які унеможливають використання зіпсованої продукції. Забезпечення збереженості якості продукції важливе на всіх етапах доставки. При цьому слід враховувати питання охорони праці і техніки безпеки, оскільки перероблені матеріали можуть становити небезпеку для здоров'я.

Постачання продукції безперервним потоком без пакування у разі її витікання може призвести до небезпечних ситуацій.

4.2. Післяпродажне обслуговування

Технічні служби маркетингу можуть ефективно сприяти попередженню проблем з якістю. Постачальник може надавати споживачам інформацію щодо правильного використання продукції і поводження з нею. З тим, щоб бути спроможною надавати правильні рекомендації, організація-постачальник повинна одержати найдокладнішу інформацію про призначення, методи і умови використання продукції.

Вимірвальне і випробувальне обладнання, яке використовують під час монтажу та випробувань у споживача, підлягає управлінню.

У тих випадках, коли це потрібно стосовно перероблених матеріалів, споживачу повинні вчасно надаватися вичерпні інструкції з використання, які містять вказівки щодо складання та монтажу, введення в експлуатацію та порядку роботи, а також переліки запасних частин чи деталей будь-якого виробу.

Повинна перевірятися прийнятність інструкцій для конкретного користувача. Повинно забезпечуватися належне резервне матеріально-технічне постачання, яке дозволяло б здійснювати технічні консультації та компетентне технічне обслуговування. Взаємні зобов'язання постачальників, гуртових продавців та споживачів повинні бути чітко встановлені й погоджені.

4.3. Зворотний зв'язок з ринком і нагляд за продукцією

Може створюватися система раннього попередження для повідомлення про випадки відмов продукції чи її дефекти, особливо тієї продукції, яка була щойно освоєна у виробництві, з метою забезпечення оперативного здійснення коригувальних дій.

Повинна бути налагоджена система зворотного зв'язку щодо експлуатаційних характеристик, яка б дозволяла простежувати характеристики якості продукції протягом усього життєвого циклу.

У межах такої системи повинен здійснюватися безперервний аналіз ступеня задоволеності споживача якістю продукції чи послуги, включаючи їхню безпеку та надійність.

Інформація про скарги й претензії, відмови, що мали місце, та їхні режими, потреби й очікування споживача та будь-які проблеми, з якими останньому довелося зіткнутися під час використання продукції, підлягає розгляду для визначення необхідності перегляду проекту і вжиття коригувальних дій стосовно постачання та (або) використання продукції.

Тести:

1. Що повинен передбачати прийнятий метод внутрішнього обслуговування і складування товарів?

- а) створювання кращого іміджу для Вашої компанії;
- б) усвідомлення важливості забезпечення якості;
- в) наявність відповідних піддонів, тари, контейнерів, трубопроводів, резервуарів для зберігання, способів навантаження і транспортних засобів, які б попереджували пошкодження матеріалів через, наприклад, вібрації, удари, тертя, корозію, неналежний режим температури чи вологості під час вантажно-розвантажувальних робіт з матеріалами або їхнього зберігання.

2. Якими повинні бути матеріали для маркування та етикетування товарів?

- а) матеріали повинні бути розбірливими, міцними і відповідати технічним умовам.
- б) містити назву нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати товари;
- в) не пропускати вологи, амортизаційними, добре фіксувати товар при укладанні в тару.

3. Які вимоги до транспортування і постачання продукції короткотермінового і довготермінового зберігання?

- а) забезпечення збережаності якості продукції важливе на всіх етапах доставки;
- б) продукція з обмеженим терміном зберігання чи така, що вимагає спеціальних заходів перестороги під час транспортування, повинна бути ідентифікована
- в) які дозволяють використання зіпсованої продукції

4. З якою метою проводиться ідентифікація продукції?

- а) визначення ключових видів діяльності у межах кожного процесу, які істотно впливають на виконання зазначеної послуги;
- б) продукція, стосовно якої припускають можливість невідповідності вимогам, підлягає негайній ідентифікації, а такі випадки — реєстрації;
- в) після виявлення ознак того, що матеріали, комплектувальні вироби або готова продукція не відповідають чи можуть не відповідати встановленим вимогам.

Питання для самоконтролю:

1. Що повинен передбачати прийнятий метод внутрішнього обслуговування і складування товарів?
2. Якими повинні бути матеріали для маркування та етикетування товарів?
3. Які вимоги до транспортування і постачання продукції короткотермінового і довготермінового зберігання?
4. Що відноситься до внутрішнього обслуговування та післявиробничих операцій?
5. Що відноситься до післяпродажного обслуговування споживачів?
6. Охарактеризуйте систему зворотного зв'язку щодо експлуатаційних характеристик якості продукції протягом усього її життєвого циклу.
7. Для чого необхідна система раннього попередження споживачів ?

5. ВИКОРИСТАННЯ ВИМІРЮВАЛЬНОГО ТА ВИПРОБУВАЛЬНОГО ОБЛАДНАННЯ

Постійне використання всіх вимірювальних систем, застосовуваних у процесі розроблення, виробництва, монтажу та технічного обслуговування продукції.

Використання контрольного, вимірювального та випробувального обладнання.

Управління засобами вимірювань постачальника.

Ідентифікація продукції щодо вимог стандарту якості.

Утилізація невідповідної продукції та попередження випадків повторної невідповідності.

Коригувальні дії, які передбачають вживання заходів щодо усунення або зведення до мінімуму випадків їхнього повторного виникнення.

Ключові слова і терміни

- *вимірювальна система*
- *управління засобами вимірювання*
- *оперативне управління*
- *коригувальні дії*
- *строк (термін) придатності*
- *утилізація продукції*

5.1. Процес вимірювань, його елементи, коригувальні дії

Постійне управління всіма вимірювальними системами, застосовуваними у процесі розроблення, виробництва, монтажу та технічного обслуговування продукції, повинно гарантувати впевненість у правильності рішень чи дій, що базуються на результатах вимірювань.

Оперативне управління повинно охоплювати калібри, прилади, давачі, спеціальне випробувальне обладнання та відповідне програмне забезпечення. Крім того, належного оперативного управління вимагає й технологічне устаткування, здатне впливати на певні характеристики продукції або виробничого процесу. Повинні бути впроваджені документально оформлені методики оперативного контролю та забезпечення самого процесу вимірювань через статистичний контроль, який має охоплювати обладнання, методики та професійну підготовку працівників. Слід зіставляти похибку вимірювань з вимогами, а у разі виявлення того, що забезпечуваної точності та (або) вимог щодо допусків недостатньо, вживати відповідні заходи.

Вимірювальні системи самі собою є процесами. Управління процесами має ключове значення, оскільки значну частину даних про сировину, процес і продукцію одержують саме у процесі вимірювань. Засобами вимірювань служать прилади, що їх встановлюють на технологічному обладнанні чи в безпосередній близькості від нього, а також випробувальне обладнання лабораторій (відповідні настанови в ДСТУ ISO 10012).

Під час оцінювання перероблених матеріалів необхідно брати до уваги і враховувати складові як внутрішньолабораторних, так і міжлабораторних розкидів значень вимірювань.

Більшість випробувань у переробній промисловості здійснюють із використанням складного обладнання і за складними методиками. Для підтримання процесів у режимі статистичного управління можна використовувати засоби статистичного контролю процесів. Для документального підтвердження здійснюваного управління рекомендується вести протоколи.

Управління контрольним, вимірювальним та випробувальним обладнанням та методи здійснення випробувань повинні включати:

а) правильне визначення технічних характеристик та їхній вибір з урахуванням діапазону вимірювань, точності, працездатності та довговічності у заданих умовах навколишнього середовища та конкретного призначення обладнання;

б) вихідне перевіряння до початку використання з метою забезпечення необхідної точності (перевірянню також підлягають програмне забезпечення і методики оперативного управління автоматичним випробувальним обладнанням);

в) періодичне відкликання використовуваного обладнання на налагодження, ремонт та повторну перевірку відповідно до технічних умов виробника, результатів попередньої перевірки, а також методу та інтенсивності експлуатації, з метою підтримання необхідної точності цього обладнання;

г) оформлення документа із зазначенням єдиної ідентифікації приладів, періодичності перевірянь, статусу перевіряння, а також методик повернення, внутрішнього обслуговування (у тому числі вантажно-розвантажувальних робіт, транспортування) та складування, налагодження, ремонту, виконання перевірки монтажу та експлуатації;

д) простежуваність відповідності вимірювального обладнання еталонам з відомою точністю та стабільністю, переважно національним або міжнародним, або ж стосовно галузей чи продукції, для яких вони відсутні, спеціально розробленим критеріям; простежуваність до національних та міжнародних первинних еталонів часто утруднена через сам характер матеріалів; у промисловості для затвердження частини певного процесу вимірювання часто використовують вторинні еталони та статистичні методи.

Управління засобами вимірювань постачальника. Управління вимірювальним та випробувальним обладнанням, а також методами здійснення

вимірювань, повинно поширюватися на всю продукцію та послуги постачальника.

Слід заохочувати застосування статистичних методів з метою контролю за процесами вимірювань. Якщо виявиться, що процеси вимірювань не охоплені оперативним управлінням або контрольне, вимірювальне чи випробувальне обладнання розрегульоване, необхідні відповідні коригувальні дії. Слід оцінити як вплив цього на готовий перероблений матеріал, так і потребу у повторному переробленні матеріалу і здійсненні повторних його випробувань, повторного перевіряння чи повного вилучення обладнання.

Під час вибору необхідних коригувальних дій часто виправдовує себе аналіз протоколів статистичного контролю. Якщо ці протоколи свідчать про те, що процес вимірювань оперативно не управляється, то користувачу слід шукати корінну причину цього стану, а не вдаватися до повторного перевіряння обладнання.

5.2. Невідповідність продукції вимогам стандарту якості

Заходи повинні вживатися відразу після виявлення ознак того, що матеріали, комплектувальні вироби або готова продукція не відповідають чи можуть не відповідати встановленим вимогам.

З цією метою проводиться ідентифікація. Продукція, стосовно якої припускають можливість невідповідності вимогам, підлягає негайній ідентифікації, а такі випадки – реєстрації. У разі потреби і наявності такої можливості потрібно проводити повторне обстеження попередніх партій.

Можливі обставини, при яких внаслідок складності необхідних умов зберігання (наприклад, граничних значень температури чи тиску або нестійкості продукції до корозії) безпосередня ідентифікація невідповідної продукції неможлива. У таких випадках з метою ідентифікації допускається застосування автоматизованих систем управління чи системи управління на базі документів за умови, що її основне завдання полягатиме у попередженні випадкового використання чи відвантаження невідповідної продукції (тобто, якщо вона забезпечуватиме ізолювання продукції, зводячи до мінімуму ризик для споживача).

До прийняття рішення щодо утилізації невідповідних одиниць продукції вони повинні бути при можливості відокремлені від відповідної продукції та адекватно ідентифіковані з метою запобігання подальшому їхньому використанню.

Для матеріалів чи виробів миттєвого постачання (наприклад, електричного струму, питної води, газу тощо), коли відвернути постачання невідповідної продукції споживачу неможливо, постачальник повинен оформити плани аварійних заходів, що мають на меті зменшити проблеми, які виникають у споживача. У цих планах повинен бути зазначений персонал, який виконуватиме необхідні роботи.

Невідповідна продукція підлягає обстеженню спеціально призначеними особами на предмет установаження можливості її використання без дороблення,

необхідності ремонту, повторного перероблення, зниження її гатунку або забракування. Особи, що здійснюють таке обстеження, повинні бути достатньо компетентними для оцінювання наслідків прийнятого рішення для взаємозамінюваності, подальшого проходження технологічного процесу, експлуатаційних характеристик, надійності, безпечності, зовнішнього вигляду .

5.3. Утилізація невідповідної продукції та попередження випадків повторної невідповідності

Утилізація невідповідної продукції повинна здійснюватися якомога швидше відповідно до прийнятих рішень. Рішення щодо приймання такої продукції повинно супроводжуватися дозволами на знижку у ціні чи відступу за умови дотримання необхідних правил безпеки, але такої практики за можливості слід уникати, роблячи акцент на попередження невідповідностей .

Іноді допускають змішування невідповідної продукції з якісною при умові контролю за виконанням методики змішування, який гарантує повну відповідність одержаної суміші встановленим вимогам.

Приймання невідповідної готової продукції із знижкою у ціні, коли один або кілька її параметрів не відповідають вимогам узгоджених технічних умов, може здійснюватися тільки після погодження із споживачем.

Порядок розгляду невідповідної продукції повинен встановлюватися документально оформленими методиками, в яких наводяться форми маркування, формулярів і звітів .

Відхилення під час виробничого процесу повинні реєструватися, навіть якщо передбачається, що вони не вплинуть на якість готової продукції.

Повинні вживатися належні заходи щодо попередження випадків повторної невідповідності.

Для недопущення постачання невідповідної продукції повинні розроблятися і здійснюватися заходи щодо раннього виявлення не охоплених управлінням параметрів виробничого процесу.

Слід розглянути питання створення картотеки невідповідностей, яка б дозволяла ідентифікувати недоліки, що мають спільне джерело, відокремлюючи їх від одиничних випадків невідповідності.

5.4. Розподіл відповідальності між персоналом згідно коригувальних дій

Коригувальні дії, які починаються із визначення труднощів та проблем у сфері якості, передбачають вживання заходів щодо усунення або зведення до мінімуму випадків їхнього повторного виникнення. Коригувальні дії передбачають також повторну переробку, повернення або забракування продукції незадовільної якості і перегляд системи якості.

Відповідальність за коригувальні дії та повноваження повинні бути визначені у межах системи якості. У межах конкретної організації повинні бути як окремі функції передбачені: координація, реєстрація та відстежування коригувальних дій, пов'язаних з усіма аспектами її діяльності чи конкретною

продукцією. У тих випадках, коли продукція підлягає негайному постачанню, слід встановлювати відповідальність за реалізацію планів невідкладних заходів і відповідні повноваження.

Разом з тим, аналіз і виконання робіт можуть здійснюватися у межах багатьох функцій, таких як збут, проектно-конструкторські роботи, матеріально-технічне постачання, підготовка виробництва, вироблення продукції та оперативне управління якістю.

Важливість пов'язаних з якістю коригувальних дій повинна визначатися з погляду їхнього можливого впливу на такі аспекти, як витрати виробництва, витрати на забезпечення якості, експлуатаційні характеристики, надійність, безпечність та задоволення споживача.

Повинна бути виявлена залежність між причинами невідповідностей та їхніми наслідками із урахуванням усіх потенційних причин. Для визначення необхідних коригувальних дій повинні бути ідентифіковані важливі параметри, від яких залежить відповідність виробничого процесу вимогам стандартів.

Під час аналізу проблеми, пов'язаної з якістю, і перед плануванням відповідних запобіжних дій повинна бути визначена її першопричина. Така першопричина часто не лежить на поверхні, тому її виявлення вимагає ретельного аналізу проекту, програми якості, технічних умов на продукцію чи послугу, а також усіх відповідних процесів, операцій, протоколів якості, звітів про технічне обслуговування та претензій споживача. Доцільно також розглядати недоліки безпосередньо там, де вони виявлені. При цьому можуть виявитися корисними статистичні методи.

Для попередження повторних випадків невідповідності може виникати потреба у внесенні змін до проекту, до процесів розроблення, виготовлення, пакування, транспортування чи зберігання, у перегляді технічних умов на продукцію та (або) перегляді системи якості. Запобіжні дії повинні відповідати обсягам проблем, що виникають.

Повинні бути впроваджені необхідні заходи щодо оперативного управління процесами та методиками з метою попередження повторного виникнення проблеми. Для забезпечення досягнення поставлених цілей під час здійснення коригувальних дій слід простежувати їхні результати.

Дії для усунення невідповідностей у процесі виробництва слід виконувати з максимальною оперативністю з метою зниження витрат, пов'язаних з повторним переробленням, доробленням, зміною гатунку чи забракуванням. Крім того, може виникати потреба у поверненні вже готової продукції незалежно від того, чи зберігається вона на складі, доставляється споживачу чи вже використовується ним. Рішення про повернення приймають, зважаючи на міркування безпеки, відповідальності за якість продукції і задоволення споживача.

Постійні зміни, внесені внаслідок коригувальної дії, повинні бути зафіксовані у робочих інструкціях (у тому числі в інструкціях з підготовки персоналу), описах технологічних процесів, технічних умовах на продукцію та

(або) документах на систему якості. Крім того, може виникнути необхідність перегляду методик виявлення та усунення можливих проблем.

Основні терміни і поняття:

1) управління засобами вимірювання – постійне управління всіма вимірювальними системами, застосовуваними у процесі розроблення, виробництва, монтажу та технічного обслуговування продукції, повинно гарантувати впевненість у правильності рішень чи дій, що базуються на результатах вимірювань.

2) оперативне управління – повинно охоплювати калібри, прилади, давачі, спеціальне випробувальне обладнання та відповідне програмне забезпечення, технологічне устаткування, здатне впливати на певні характеристики продукції або виробничого процесу.

3) коригувальні дії – починаються із визначення труднощів та проблем у сфері якості, передбачають вживання заходів щодо усунення або зведення до мінімуму випадків їхнього повторного виникнення. Коригувальні дії передбачають також повторну переробку, повернення або забракування продукції незадовільної якості і перегляд системи якості.

4) строк (термін) придатності – строк (термін), визначений нормативно-правовими актами, нормативними документами, умовами договору, протягом якого у разі додержання відповідних умов зберігання та/або експлуатації чи споживання продукції її якісні показники і показники безпеки повинні відповідати вимогам нормативно-правових актів, нормативних документів та умовам договору;

5) утилізація – утилізація невідповідної продукції, яка повинна здійснюватися якомога швидше відповідно до прийнятих рішень.

Тести:

1. Що повинно охоплювати постійне управління всіма вимірювальними системами, застосовуваними у процесі розроблення, виробництва, монтажу та технічного обслуговування продукції?

а) повинно охоплювати калібри, прилади, передавачі, спеціальне випробувальне обладнання та відповідне програмне забезпечення;

б) повинно проводити ідентифікацію продукції;

в) повинно гарантувати впевненість у правильності рішень чи дій, що базуються на результатах вимірювань.

2. Що повинно включати управління контрольним, вимірювальним та випробувальним обладнанням та методи здійснення випробувань?

а) простежуваність відповідності вимірювального обладнання еталонам з відомою точністю та стабільністю, переважно національним або міжнародним,

б) періодичне відкликання використовуваного обладнання на налагодження, ремонт та повторну перевірку відповідно до технічних умов виробника, результатів попередньої перевірки, а також методу та інтенсивності експлуатації, з метою підтримання необхідної точності цього обладнання;

в) повинно містити інформацію про загальну назву харчового продукту; номінальну кількість харчового продукту в установлених одиницях виміру (маси, об'єму тощо); склад харчового продукту.

3. З якою метою проводиться ідентифікація продукції?

а) визначення ключових видів діяльності у межах кожного процесу, які істотно впливають на виконання зазначеної послуги;

б) продукція, стосовно якої припускають можливість невідповідності вимогам, підлягає негайній ідентифікації, а такі випадки — реєстрації;

в) після виявлення ознак того, що матеріали, комплектувальні вироби або готова продукція не відповідають чи можуть не відповідати встановленим вимогам.

4. Які заходи приймаються стосовно продукції, щодо якої припускають можливість невідповідності вимогам стандарту якості?

а) суб'єкт господарювання повинен обладнати на видному та доступному для покупців місці "Куточок покупця", де розміщуються: Книга відгуків та пропозицій;

б) невідповідна продукція підлягає обстеженню спеціально призначеними особами на предмет установаження можливості її використання без дороблення, необхідності ремонту, повторного перероблення, зниження її гатунку або за бракування;

в) суб'єкти господарювання у питаннях вимог щодо сировини, показників якості, методів аналізу, упаковки, маркування, транспортування, приймання, зберігання непродовольчих товарів керуються діючими стандартами та технічними умовами.

5. Що передбачають коригувальні дії, які починаються з визначення труднощів та проблем у сфері якості?

а) використання відповідного виробничого, монтажного та обслуговуючого обладнання і наявність відповідних умов праці;

б) виявлення залежності між причинами невідповідностей та їхніми наслідками із урахуванням усіх потенційних причин.

в) вживання заходів щодо усунення або зведення до мінімуму випадків їхнього повторного виникнення. Коригувальні дії передбачають також повторну переробку, повернення або забракування продукції незадовільної якості і перегляд системи якості.

6. Що відноситься до післяпродажного обслуговування споживачів?

а) повинно забезпечуватися належне резервне матеріально-технічне постачання, яке дозволяло б здійснювати технічні консультації та компетентне технічне обслуговування проданого товару.

б) переліки запасних частин чи деталей будь-якого виробу.

в) інформація про скарги й претензії, відмови, що мали місце, та їхні режими.

Питання для самоконтролю:

1. Що повинно охоплювати постійне управління всіма вимірювальними системами, застосовуваними у процесі розроблення, виробництва, монтажу та технічного обслуговування продукції?
2. Що повинно включати управління контрольним, вимірювальним та випробувальним обладнанням та методи здійснення випробувань?
3. З якою метою проводиться ідентифікація продукції?
4. Які заходи приймаються стосовно продукції, щодо якої припускають можливість невідповідності вимогам стандарту якості?
5. Що передбачають коригувальні дії, які починаються з визначення труднощів та проблем у сфері якості?

6. ОСОБЛИВОСТІ ПРОДАЖУ ТОВАРІВ

*Порядок приймання, зберігання, підготовки до продажу і продаж продовольчих товарів через роздрібну торговельну мережу.
Товарний профіль та спеціалізація роздрібно-торговельного підприємства.
Асортиментний перелік товарів.
Торговельно-технологічне обладнання, що використовується при організації роздрібно-торговельного продажу продовольчих товарів.
Особливості продажу окремих груп товарів.
Діючі стандарти та технічні умови в Україні.
Міжнародні, регіональні та національні стандарти.
Стандартизація і сертифікація.
Стандарти науково-технічних та інженерних Товариств і спілок України.
Стандарти підприємств (СТП).
Технічні умови України (ТУУ).
Перелік нормативних документів, що не застосовуються на території України.*

Ключові слова і терміни

- *продаж товару*
- *товарний профіль*
- *діючі стандарти*
- *стандартизація*
- *продаж окремих груп товарів*
- *асортиментний перелік товарів*
- *технічні умови*
- *сертифікація*

6.1. Правила продажу продовольчих товарів

Наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків України від 28 грудня 1994 р. № 237 затверджено та зареєстровано у Міністерстві юстиції України 17 січня 1995 р. за № 9/545 “Правила продажу продовольчих товарів”.

Ці Правила регламентують порядок приймання, зберігання, підготовки до продажу і продаж продовольчих товарів через роздрібну торговельну мережу, а також визначають вимоги у дотриманні прав споживачів щодо належної якості та безпеки товару і рівня торговельного обслуговування.

Правила поширюються на всі господарюючі суб'єкти, незалежно від форм власності, які здійснюють на території України роздрібний продаж продовольчих товарів.

Господарюючий суб'єкт зобов'язаний при продажу продовольчих товарів не порушувати прав споживачів, визначених Законами України “Про

захист прав споживачів”, “Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення”, “Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини”, Порядком заняття торговельною діяльністю і правилами торговельного обслуговування населення, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 08.02.95 № 108, цими Правилами, іншими нормативними документами, що регламентують торговельну діяльність.

Роздрібний продаж продовольчих товарів здійснюється через торговельні підприємства: спеціалізовані, з універсальним асортиментом продовольчих товарів, товари повсякденного попиту, відділи (секції) підприємств непродовольчих товарів, стаціонарну дрібнороздрібну мережу (палатки, кіоски), торговельні автомати, пересувну торговельну мережу (автолавки, автопричепи, візки, лотки, бочки, цистерни тощо), а також шляхом доставки продовольчих товарів на замовлення.

Товарний профіль та спеціалізація роздрібного торговельного підприємства, а також обов'язковий асортиментний перелік товарів, визначаються в установленому порядку.

Господарюючий суб'єкт зобов'язаний забезпечити стан торговельних приміщень для роздрібного продажу продовольчих товарів на рівні, що відповідає санітарно-гігієнічним, технологічним та протипожежним нормам, установленим для приймання, зберігання та реалізації харчових продуктів.

Торговельно-технологічне обладнання, що використовується при організації роздрібного продажу продовольчих товарів, повинно забезпечувати збереження їх якості і товарного вигляду протягом усього терміну їх реалізації. Забороняється приймати, зберігати та продавати продовольчі товари, що швидко псуються, без використання холодильного обладнання.

Транспортні засоби для перевезення харчових продуктів повинні мати санітарний паспорт, бути чистими, у справленому стані. Кузов автомашини повинен мати спеціальне покриття, що легко піддається миттю.

Працівники, що здійснюють транспортування, зберігання і продаж продуктів харчування, повинні мати спеціальну освіту (підготовку), вони підлягають обов'язковому медичному огляду. Кожен працівник повинен мати особисту медичну книжку. Працівники, які своєчасно не пройшли медичне обстеження, до роботи не допускаються.

Порядок проведення медичних обстежень встановлюється спеціальними інструкціями МОЗ України.

Працівники господарюючого суб'єкта повинні бути забезпечені фірмовим одягом або іншим одягом, що відповідає санітарним вимогам.

Господарюючий суб'єкт повинен мати санітарні правила, зареєстрований санітарний журнал і санітарні книжки працівників, а також Книгу відгуків та пропозицій. Усі продовольчі товари у господарюючого суб'єкта повинні бути з відповідними документами, наявність яких передбачена чинним законодавством (товарно-транспортні накладні, рахунки-фактури, прибутково-видаткові накладні, сертифікат відповідності державної системи сертифікації або копія зазначеного сертифіката, завірена

господарюючим суб'єктом, що відпустив товар, який підлягає обов'язковій сертифікації тощо). У разі придбання споживачем продовольчих товарів неналежної якості продавець зобов'язаний замінити їх на якісні товари або повернути споживачеві сплачені ним гроші.

Неякісні, небезпечні, фальсифіковані, неправильно марковані харчові продукти, ті харчові продукти, які не отримали позитивного висновку державної санітарно-гігієнічної експертизи та сертифіката відповідності або строк придатності до споживання яких закінчився, а також харчові продукти, на які відсутні документи, що підтверджують їхню якість та безпеку, повинні бути вилучені з обігу та при потребі передані на відповідну експертизу для визначення шляхів їх подальшого використання, утилізації чи знищення у порядку, визначеному законодавством.

Не допускаються до продажу фасовані вітчизняні та імпортовані харчові продукти без маркування державною мовою України, яке повинно містити інформацію про:

- загальну назву харчового продукту;
- номінальну кількість харчового продукту в установлених одиницях виміру (маси, об'єму тощо);
- склад харчового продукту, якщо він виготовлений з кількох складників із зазначенням переліку назв використаних у процесі виготовлення інших продуктів харчування, харчових добавок, барвників, інших хімічних речовин або сполук;
- енергетичну цінність (для харчових продуктів, що її мають);
- дату виготовлення;
- строк придатності до споживання чи дату закінчення строку придатності до споживання;
- умови зберігання;
- позначення нормативного документа для харчових продуктів вітчизняного виробництва;
- найменування та адресу виробника й місце виготовлення;
- умови використання (якщо такі передбачені);
- відсоток сторонніх синтетичних (штучних) домішок;
- застереження щодо вживання харчового продукту дітьми, якщо він не є дитячим харчуванням, а підстави для такого застереження є;
- іншу інформацію, передбачену чинними в Україні нормативними документами, дія яких поширюється на певний харчовий продукт.

Маркування нефасованих харчових продуктів повинно бути здійснене у порядку, встановленому нормативними документами для певних харчових продуктів, на гуртовій упаковці або транспортній тарі.

Усі нефасовані харчові продукти повинні бути забезпечені інформацією відповідно до вимог статті 18 Закону України "Про захист прав споживачів".

У маркуванні вітчизняних та імпортованих харчових продуктів не повинна наводитись інформація про їх лікувальні властивості без дозволу МОЗ.

Текст маркування спеціальних харчових продуктів повинен бути узгоджений з МОЗ.

У маркуванні харчових продуктів використовуються затверджені в установленому порядку специфічні символи, якими позначають лікувальні, дієтичні, лікувально-профілактичні, біологічно активні харчові продукти, дитяче харчування, харчування для спортсменів, а також екологічно чисті харчові продукти.

Маркування харчових продуктів штриховими кодами повинно відповідати встановленому порядку.

Вимоги щодо показників якості та безпеки харчових продуктів, методів аналізу, упаковки, маркування, транспортування, приймання, зберігання регламентуються чинним законодавством України, діючими стандартами та технічними умовами.

За порушення цих Правил господарюючий суб'єкт несе відповідальність згідно з чинним законодавством.

6.2. Особливості продажу окремих груп продовольчих товарів.

А. Хліб і хлібобулочні вироби

Господарюючі суб'єкти, які здійснюють продаж хліба і хлібобулочних виробів, можуть додатково продавати у відокремлених місцях (відділах, секціях) інші продовольчі товари: кондитерські вироби, цукор, чай, каву, какао, борошно, крупи, макаронні вироби, сухі продукти дитячого харчування і харчоконцентрати, а у магазинах, які мають кафетерії, також гарячі напої (чай, каву, какао, молоко), борошняні кондитерські вироби, цукерки тощо.

Господарюючий суб'єкт протягом усього робочого дня повинен забезпечити безперервний продаж хліба і хлібобулочних виробів.

Для приймання хліба і хлібобулочних виробів обладнуються розвантажувальні площадки і механізовані рампи, вантажно-розвантажувальні прорізи з навісами, які захищають продукцію від атмосферних опадів.

Для збереження якості хліба і хлібобулочних виробів господарюючий суб'єкт оснащує приміщення спеціальним обладнанням (закриті шафи, підтоварники, стаціонарні і пересувні стелажі, контейнери, столи для нарізування хліба, хліборізки) та основним інвентарем (ножі, щипці, лопатки, виделки тощо для самостійного відбору покупцями товару, а також покривала і чохла із тканини або полімерних плівок для накриття продукції), дозволеним МОЗ України. При продажу тортів і тістечок необхідно мати холодильне устаткування.

Забороняється зберігати хліб і хлібобулочні вироби навалом, а також встановлювати обладнання з хлібом на відстані менше 35 см від підлоги у підсобних приміщеннях і 60 см – у торговельному залі. Не допускається зберігання хліба разом з товарами, які мають різкий і сильний запах.

Забороняється перевантажувати хліб і хлібобулочні вироби з лотків у ящики, корзини навалом.

Кожна партія продукції повинна супроводжуватися документами, в яких зазначається дата виготовлення та година виймання хліба з печі, від якої відраховується строк придатності.

Хліб і хлібобулочні вироби можуть знаходитись у продажу (при температурі не менше 6° С і вологості 75%) після виймання з печі не більше:

- 36 годин – хліб із житнього і житньо-пшеничного обійного і житнього обдирного борошна, а також із суміші пшеничного і житнього сортового борошна;

- 24 годин – хліб із пшенично-житнього і пшеничного обійного борошна, хліб і хлібобулочні вироби масою більше 200 г із сортового пшеничного, житнього сіяного борошна;

- 16 годин – дрібноштучні вироби масою 200 г і менше (включаючи бублики).

Після закінчення цих строків продаж хліба і хлібобулочних виробів забороняється, хліб підлягає вилученню з продажу.

Нестандартні, а також вилучені з продажу вироби, повертають постачальнику в узгоджені терміни згідно з договором. Залишки кусків хліба, сухарні крихти, випадково забруднені вироби, а також хлібні крихти, збирають у місткості з написом “санітарний брак” і здають в установленому порядку.

Забороняється продаж хліба з наявністю плісняви, сторонніх домішок, непромісів, неправильної розпливчастої форми, з тріщинами, блідою або підгорілою шкоринкою.

У випадку виявлення ознак захворювання на картопляну хворобу, господарюючий суб’єкт зобов’язаний негайно повідомити про це виробника та органи санітарного нагляду, уражені вироби зняти з продажу і знищити згідно з діючими санітарними правилами і складеним в установленому порядку актом, а обладнання ретельно вимити.

Обладнання, де зберігалися вироби, які захворіли на картопляну хворобу, підлягає спеціальній санітарній обробці.

Шафи для зберігання хліба і хлібобулочних виробів необхідно щоденно провітрювати протягом 1–2 годин, і не менше одного разу на тиждень промивати теплою водою з милом і протирати 1 % розчином оцтової кислоти з наступним просушуванням.

Покривала і чохла з полімерних плівок провітрювати і просушувати щодня, а у разі забруднення, промивати теплою водою. Металевий інвентар ретельно промивати гарячою водою і насухо витирати.

При відпусканні хліба і хлібобулочних виробів продавцем, а також при самостійному відборі виробів покупцями необхідно користуватися щипцями, ложечками, лопатками, виделками або смужками чистого паперу.

Забороняється відпускання хліба і хлібобулочних виробів працівниками, які проводять розрахунки за готівку (приймають гроші) при недотриманні продавцем відповідних вимог.

Штучний хліб і хлібобулочні вироби масою 0,5 кг і більше на замовлення споживачів дозволяється розрізати на дві-чотири рівні частини і продавати без зважування.

Б. Кондитерські вироби і мед

Господарюючі суб'єкти, які здійснюють продаж кондитерських виробів, можуть додатково продавати у відокремлених місцях (відділах, секціях) інші продовольчі товари: каву, чай, какао, кавові напої, мед, варення, повидло, джем, цукор хлібобулочні вироби вищого сорту.

Приймання кондитерських виробів здійснюють за якістю, кількістю місць і вагою. Штучні кондитерські вироби підлягають вибірковій перевірці на відповідності ваги однієї штуки даним на етикетці. Перевірку якості кондитерських виробів проводять за органолептичними показниками: зовнішнього вигляду, форми, стану поверхні і глазури, візерунка, запаху, консистенції.

Прийманню не підлягають кондитерські вироби: деформовані, забруднені, зі стороннім запахом та домішками, неприємним присмаком, плямами на поверхні, мокрою липучою поверхнею, сірим нальотом (на виробках, глазурованих шоколадом), грубою зацукрованою консистенцією. Крім того, не приймаються борошняні кондитерські вироби підгорілі, з розпливчастим візерунком, відстаючою від поверхні виробів помадною глазур'ю, виступаючою за край виробу начинкою, із закалом, непромісом і мед з ознаками бродіння, спінення, кислого смаку, з вологістю понад 21 відсоток та іншими дефектними ознаками, фальсифікований.

Забороняється при прийманні кремових кондитерських виробів перекладанні тістечок з кремом із лотків постачальника у тару магазину, а також реалізація їх за методом самообслуговування. Забороняється приймання тортів, не упакованих поштучно у стандартні картонні коробки.

Кондитерські вироби і мед зберігають у приміщеннях при температурі не більше 18⁰С і відносній вологості 70-75%, а торти і тістечка – в охолоджувальних шафах при температурі від 0 до 5⁰ С.

Забороняється зберігання кондитерських виробів поруч з товарами, які передають вологу або мають специфічний запах.

Перед подачею кондитерських виробів до торгового залу перевіряють їх якість, наявність необхідного інвентаря і пакувального матеріалу. У торговому залі кондитерські вироби розміщують за видами і сортами:

- вагові карамель, драже, цукерки в обгортці висипають в ящики, касети прилавків і пристінних шаф;
- вагові – печиво, вафлі, м'які цукерки, фруктові-ягідні та шоколадні вироби розміщують на внутрішніх полицях прилавків у тарі постачальника (ящиках, коробках, касетах);
- тістечка, рулети, кекси виставляють на прилавках у фабричних лотках і на листах;
- торти і тістечка з кремовим або фруктовим оздобленням розміщують в охолоджувальних шафах і вітринах;

- фасовані кондитерські вироби розміщують на полицях шаф, прилавках, гірках, тарі-обладнанні;
- кондитерські вироби без обгорток викладають у вазах, блюдах, кульках.

Забороняється виставляти у віконних вітринах натуральні кондитерські вироби. Продаж кондитерських виробів проводять у попередньо розфасованому вигляді, поштучно, а також шляхом зважування у присутності покупця. До продажу поштучно дозволяються сорти цукерок, які мають фабричну упаковку.

Відпускання товарів, що не мають фабричної упаковки (тістечок, відкритих цукерок, вагового печива та інших), проводять у чистій тарі (пакетах, коробках, папері) з обов'язковим застосуванням щипців, лопаток, совків та іншого інвентаря. Забороняється продаж відходів (крихт) кондитерських виробів.

Терміни реалізації кондитерських виробів у роздрібній торговельній мережі наступні:

Назва продукту	Термін реалізації при вологості до 70% і температурі до 18 ⁰ С
Пастила:	
- клейова (різьблена, відливна)	1,5 міс.
- заварна (різьблена, пластова)	3 міс.
- "Банани"	14 діб
Мармелад:	
- фруктово-ягідний (діабетичний)	1 міс.
- фруктово-ягідний, формовий, різьблений і пат	2 міс.
- желейний, формовий і різьблений, на агарі та пектині	3 міс.
- желейний формовий та на агароді	1,5 міс.
Халва:	
- кунжутна та глазурована шоколадом	2 міс.
- горіхова, арахісова, соняшникова	1,5 міс.
Печиво здобне:	
- із вмістом жиру до 10%	1,5 міс.
- із вмістом жиру до 20%	1 міс.
- із вмістом жиру понад 20%	15 діб
Вафлі:	
- діабетичні, з жирною, кремовою і пралиноюю начинкою	2 міс.
- з фруктовими, помадними начинками	25 діб
- без начинки	15 діб

Назва продукту	Термін реалізації при вологості до 70% і температурі до 18 ⁰ С
– медяники з вмістом жиру понад 11%	15 діб
Рулетки:	
– ваговий	5 діб
– поштучні, в пергаменті, целофані	7 діб
– поштучні, упаковані у парафіновий папір	15 діб
Кекси:	
– виготовлені на дріжджах	2 доби
– виготовлені у полімерній плівці	12 діб
виготовлені на хімічних розпушувачах або без них і дріжджах	7 діб
Торти і тістечка:	
– з білковим кремом, фруктовим оздобленням та без нього	72 год., при t від 2 до 6 ⁰ С
– з вершковим кремом	36 год. при t = 5 ⁰ С
– з заварним кремом і збитими вершками	6 год. при t = 5 ⁰ С
– шоколадно-вафельні	15 діб
– вафельні з начинками з праліну та жиру	30 діб
Печиво діабетичне	3 міс.
Карамель:	
– леденцева у бляшаних банках або коробках, леденцева загорнута	6 міс.
– з фруктовими-ягідними, медовими та помадними начинками, з морською капустою, ментолові пастилки, вітамінізована	6 міс.
– загорнута, глазурована шоколадом і з шоколадними начинками	4 міс.
– загорнута, із збивними молочними та прохолодними начинками	3 міс.
– загорнута, з горіховими начинками та відкрита у банках	2 міс.
Шоколад:	
– десертний та звичайний без добавок	6 міс.
– діабетичний десертний та звичайний з добавками, шоколад з начинкою	3 міс.
– білий з добавками молочних продуктів	1 міс.
Какао-порошок:	
– у бляшаних банках	12 міс.
– у пачках, пакетах із полімерної плівки, у комбінованих банках	6 міс.
– у паперових пакетах	3 міс.

Назва продукту	Термін реалізації при вологості до 70% і температурі до 18 ⁰ С
Цукерки:	
– глазуrowані шоколадом, загорнуті, упаковані “у бляшанки” або “у поліетилен”	6 міс.
– глазуrowані шоколадом, загорнуті	4 міс.
– глазуrowані шоколадом, незагорнуті, зі збивним корпусом	3 міс.
– шоколадні набори (без лікерних і кремових), типу “Асорті”	2 міс.
– неглазуrowані, загорнуті	1,5 міс.
– шоколадні набори (з лікерними, кремовими цукерками з вершковим маслом), заспиртовані ягоди та фрукти у шоколаді, з помадною глазуrow’ю, незагорнуті, з цукровою глазуrow’ю	15 діб
Ірис:	
– карамелеподібний загорнутий	6 міс.
– з ядрами горіхів загорнутий і незагорнутий, напівтвердий загорнутий, дражований, м’який, дражований тягучий загорнутий і з начинкою	2 міс.
Драже:	
– помадне, карамельне, цукрове, ядрове, глазуrowане шоколадом, покрите цукровою пудрою	3 міс.
– лікерне, желейне, желейно-фруктове, ядрове, з корпусом із цукатів, плодів і ягід та хрумкою кірочкою	1,5– 2 міс.
– глазуrowане шоколадом з корпусом із плодів і ягід	25 діб
Мед	не обмежений

В. Крупи, макаронні вироби, борошно, крохмаль, цукор та кухонна сіль

Господарюючі суб’єкти, які здійснюють продаж круп, макаронних виробів, борошна, цукру та кухонної солі, можуть додатково продавати у відокремлених місцях (відділах, секціях) інші продовольчі товари: крохмаль, харчові концентрати, дріжджі, фруктові та овочеві консерви, рослинні олії, прянощі, приправи, чай, каву, какао.

При надходженні круп’яних, борошняних та інших сипких товарів до роздрібного підприємства обов’язково звертають увагу на стан їх перевезення. Продукти мають бути надійно захищеними від атмосферних опадів та іншого зовнішнього впливу.

Вагові сипкі товари та макаронні вироби приймають за кількістю місць і вагою нетто кожного з них. Одночасно перевіряють стан зовнішньої тари, наявність маркування, відповідність виду та якості товару даним, що зазначені у супроводжувальних документах, сертифікаті (посвідченні) якості, маркувальних ярликів, товарних етикетках.

Вибірково перевіряють окремі штучні товари (одиниці розфасовки) за станом упаковки, наявністю етикеток та вагою.

Сипкі товари (круп, борошно, цукор, крохмаль та інші) мають бути сухими, без грудочок, однорідними за кольором, блиском і смаком, властивими для кожного виду та сорту. Макаронні вироби мають бути правильної форми, однорідними за кольором, без тріщин, крихт, з гладкою або трохи шорсткою поверхнею.

Прийманню не підлягають круп'яні, борошняні та інші сипкі товари з порушеннями в оформленні супроводжувальних документів, без сертифіката (посвідчення) якості, намоклі, забруднені, пошкоджені гризунами та шкідниками, з порушеннями упаковки та технології виготовлення (з невідповідними кольором чи смаком, зі сторонніми присмаками, запахами та домішками), з наявністю домішок іншого виду або сорту, із закінченими строками реалізації, без маркування та етикеток.

Крім того, прийманню не підлягають за властивими дефектними ознаками:

- крупа – з гірким або кислим присмаком, затхлим, пліснявим або іншим стороннім запахом, уражена шкідниками;

Для пшона та вівсяної крупи допускається слабкий специфічний присмак гіркоти, що властивий цим видам круп.

- борошно – що хрустить на зубах, плісняве, затхле, з гірким присмаком, засмічене;

- макаронні вироби – неоднорідні за кольором, з ознаками непромісу, з гірким або кислим присмаком, затхлим, пліснявим запахом, в яких вміст лому та крихт перевищує допустимі норми;

- крохмаль – вологий, без хрусту, несвіжий, недостатньо промитий, без характерного блиску, з цятками на поверхні, що перевищують допустимі норми;

- цукор – несипкий, липкий, з грудками непробіленого цукру, вологість якого перевищує 0,15%;

- кухонна сіль – вогка або закам'яніла.

Зберігають макаронні вироби, борошно, крохмаль, цукор і кухонну сіль у сухих, чистих, без сторонніх запахів, добре вентильованих приміщеннях не уражених амбарними шкідниками, без різких коливань температури, що не перевищує 20⁰ С, при відносній вологості повітря не більше 70%.

Цукор і крупи ізолюють від сильнопахучих, а також вологих продуктів.

Сіль зберігається окремо від усіх інших продуктів.

Вагові товари у мішках викладають на підтоварниках штабелем висотою не більше 8-10 мішків на відстані не менше 20 см від стін і 15 см від підлоги.

Розфасовані товари, що зберігаються у контейнерах, розміщують на відстані не менше 20 см від стін.

При зберіганні більше двох тижнів мішки з борошном перекладають для запобігання злежання і зігрівання.

До торгового залу товари подають попередньо перевіреними та підготовленими до продажу, їх відпускають як у розфасованому вигляді, так і шляхом зважування у присутності покупця.

Вагові товари відбирають у присутності покупця спеціальними для кожного товару совками (для солі – дерев'яними) та відпускають у чистому пакувальному матеріалі (пакетах, папері).

Забороняється додавати до покупки відходи від продажу сипких товарів і макаронних виробів (крихти, пил, змет) та домішки іншого сорту.

Терміни реалізації круп, макаронних виробів, борошна, кухонної солі у роздрібній торговельній мережі:

Назва продукту	Термін реалізації при вологості до 70% і температурі до 18 ⁰ С
Крупи:	
- пшоно	6 міс
– вівсяна	8 міс.
-пшенична, ячна, манна	9-11 міс.
- перлова, рисова	3-15 міс.
-гречана, кукурудзяна	9-11 міс.
-горох лущений	14-17 міс.
-вівсяні пластівці “Геркулес”, пелюстки	4 міс.
-збагачені крупи в залежності від основної сировини і збагачувачів	6-12 міс.
Борошно:	
-пшеничне вищого і I сортів	6-8 міс.
-пшеничне II сорту	3-4 міс.
-кукурудзяне	1-3 міс.
Макаронні вироби:	
-з добавками молока і яєць	12 міс.
-з добавками томату	6 міс.
Сіль кухонна	Не обмежується
Сіль кухонна йодована	6 міс.

Примітка. Для крохмалю при відносній вологості 75% і t до 18⁰ С – строк придатності 2 роки.

Г. М'ясо і м'ясопродукти (що швидко та надто швидко псуються)

Господарюючі суб'єкти, які здійснюють продаж м'яса і м'ясопродуктів у сирому вигляді, можуть додатково продавати у відокремлених місцях (відділах, секціях) вироби з м'яса та супутні товари: ковбасні вироби, м'ясокопченості,

м'ясні напівфабрикати усіх видів, кулінарні вироби, консерви м'ясні, м'ясорослинні, салобобові, жири топлені, спеції, прянощі та соуси у розфасованому вигляді (майонез, гірчицю, хрін, томат-пасту тощо).

Потушне м'ясо у відрубках приймають за кількістю туш, напівтуш чи четвертин і вагою нетто кожної з них. Одночасно перевіряють наявність тавра ветеринарного нагляду, свіжість м'яса, правильність розбирання та боїнської обробки, відповідність вгодованості накладеному тавру, ступінь охолодження.

М'ясо і м'ясопродукти фасовані перевіряють за станом упаковки, відповідності виду тварин, сорту і категорії вгодованості даним, що вказані на етикетці порції (упаковки).

Не приймають м'ясо і м'ясопродукти з порушеннями в оформленні супроводжувальних документів, недоброякісні, без тавра ветеринарного нагляду, забруднені, пошкоджені гризунами та шкідниками, з неякісною технологічною обробкою, з наявністю льоду або снігового нальоту, з ознаками повторного заморожування, із зміненням кольором, з ознаками несвіжості (кислим, затхлим, гнилим та сторонніми запахами; з наявністю слизу, плісняви, цвілі, з позеленінням, ослизненням).

Крім того, прийманню не підлягають за властивими дефектними ознаками:

- м'ясо – з неправильним розділом по хребту, погано обезкровлене, зі згустками крові, з наявними залишками внутрішніх органів, бахромок, із зачистками і зривами підшкірного жиру понад допустимі норми;

- субпродукти – не розсортовані за видами, заморожені у вигляді блоків (язики, мозок, нирки), погано оброблені, із залишками інших тканин (нирки – із сечоводами; печінка – із наявністю зовнішніх кровоносних судин і жовчного міхура, великих лімфовузлів, ноги – із наявністю щетини або шерсті);

- м'ясо птиці – з непотрошеними тушками (крім дичини), з поганою обробкою (залишками пуху, пір'я, пеньків, саднів, розривами шкіри понад допустимі норми, а також синяками, викривленням спини і грудної кістки);

- ковбасні вироби – з неправильними в'язками, з лопнутими і поламаними батонами, з розсипчастим фаршем, з напливами фаршу над оболонкою та злипаннями понад допустимі норми, з наявністю жовтого шпику у фарші ковбас вищого сорту, а також понад допустимі норми у виробках 1 -го і 2-го сортів, з сірими плямами на розрізі; з бульйонними і жировими набряками понад допустимі норми, блідосірого кольору, недоварені;

- копченості – з неправильно розібраними тушами, з висмиками м'яса і жиру, з наявністю бахромок і залишків щетини, сірих і зелених плям у розрізі, непроварені, непрокопчені;

- м'ясні напівфабрикати і фарш – з деформацією форми, порушеним станом упаковки та укладки, без етикеток, зі зміненням кольором, з консистенцією, що не відповідає ступеню готовності, з порушеннями ваги порції;

- консерви – без етикеток, у немаркованих, іржавих, деформованих, з порушеною герметичністю і бомбажних банках;
- топлені жири – з різким стороннім запахом, дуже зміненим кольором, прогірклі.

Прийняті м'ясо і м'ясопродукти розміщують на короткострокове зберігання негайно при додержанні температури охолодження не вище $+8^{\circ}\text{C}$, а для особливо швидкопсувних – не вище $+6^{\circ}\text{C}$. Терміни і режим зберігання окремі для кожного виду виробів. Перед продажем заморожене м'ясо попередньо розморожують до температури -6°C у товщі м'язів, біля кісток - на глибині 6 см.

Потушне м'ясо розбирають на сортові відруби у відповідності зі схемами розділу для кожного виду тварин (рис.1-3).

Відповідно до держстандарту 7595 – 55 яловичу напівтушу поділяють на три сорти (рис. 1).

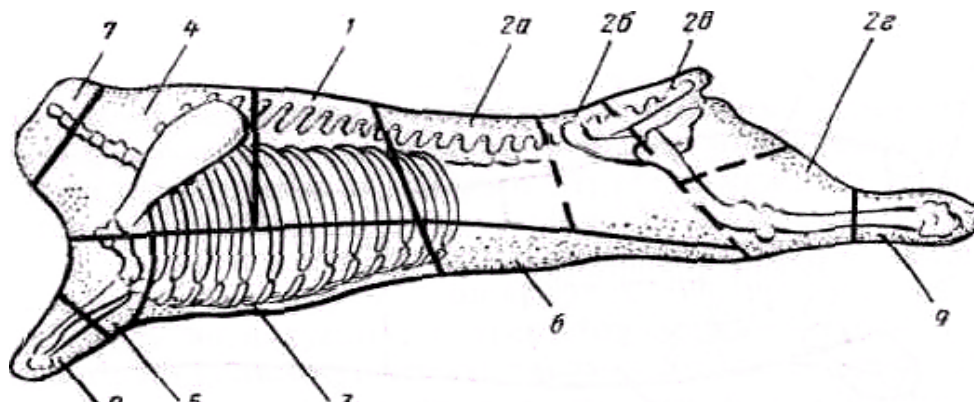


Рис. 1 Схема розподілу яловичої напівтуші на сортові відруби:

1 – спинна частина; 2а – філей; 2б – оковалок; 2г – коstreць; 2в – огузок;
7 – грудна частина; 4 – лопаткова частина; 5 – плечова частина; 6 – пашина; 7 – заріз; 8 – голяшка передня; 9 – голяшка задня.

Оброблення свинячих туш проводять відповідно до держстандарту 7597 – 55. Кожна напівтуша поділяється на сім відрубів, з яких п'ять (окіст, поперекова частина з пашиною, спинна частина (корейка), грудинка і лопаткова частина) відносяться до першого сорту, що складає 94% ваги напівтуші (рис. 2).

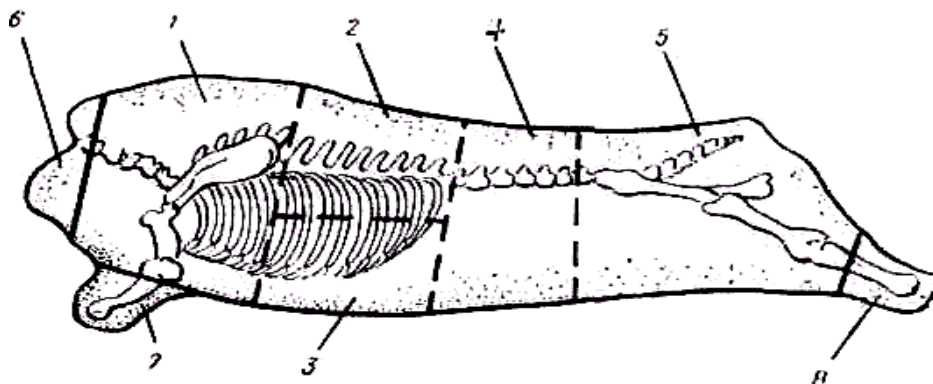


Рис. 2. Схема сортового оброблення свинячих туш:

1-лопаткова частина; 2-спинна частина (корейка); 3-грудинка; 4 – поперекова частина з пашиною; 5 – окіст; 6 – баки із шийним зарізом; 7- передпліччя (рулька); 8–голяшка

Два відруби – рульку і голяшку – відносять до другого сорту (6 % ваги напівтуші).

Оброблення туш баранини і козлятини проводиться за ДСТ 7596–55, рис. 3.

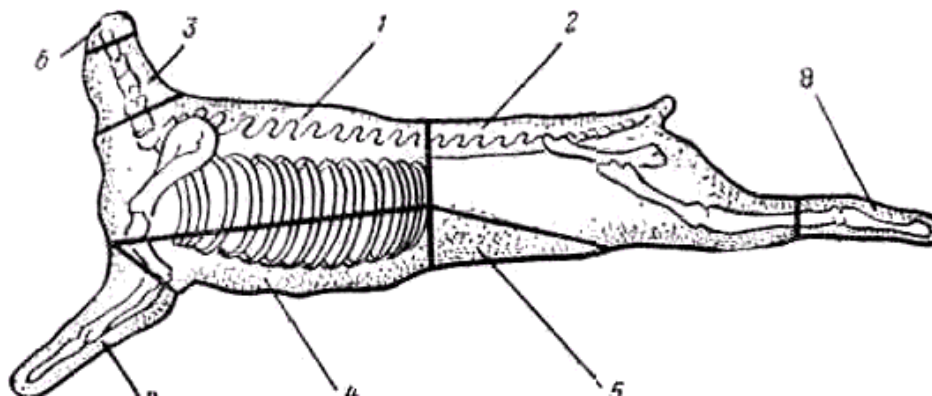


Рис. 3. Схема сортового оброблення баранячих туш:

1 – спинно-лопаткова частина; 2 – задня частина; 3 – шия (без зарізу; 4- грудинка; 5–пашина; 6–зарез; 7–рулька; 8– задня голяшка

Усі інші м'ясопродукти сортують за видами, категоріями, сортами

М'ясо птиці звільняють від тари, паперової обгортки і тампонів.

Напівфабрикати, кулінарні вироби перекладають на лотки, блюда, листи.

Поверхні ковбасних виробів і копченостей протирають рушником, кінці оболонки зрізають, видаляють обв'язки, обвітрені зрізи зачищають. М'ясні хліби, шинку у формі, варені і варенокопчені окороки та інші вироби, що випускаються загорнутими у целофан або пергамент, подають на робочі місця у загорнутому вигляді. Обгортку цих виробів знімають безпосередньо під час продажу (перед нарізуванням).

Шпик зачищають від солі, а жири – від пожовклого верхнього шару.

Попереднє фасування ковбас та копченостей передбачається в обсягах потреби не більше одного дня реалізації, а м'яса і сирих м'ясопродуктів – 2-3 годин.

Підготовлені до продажу м'ясо і м'ясопродукти подають до торгового залу на робоче місце, де розміщують за видами і сортами в охолоджувальних прилавках і шафах. Сирі м'ясопродукти розміщують окремо від інших товарів.

М'ясо і м'ясопродукти відпускають покупцям тільки у зачищеному стані, належному товарному вигляді, без зайвих, непередбачених технологічних матеріалів і відходів нехарчового призначення.

При продажу м'яса із сортових відрубів (м'ясо з кісткою) вміст кісток у шматку не повинен перевищувати загального відсоткового вмісту кісток у сортовому відрубі, встановленому за категорією вгодованості для кожного виду м'яса (розділ згідно з схемою розрубу для яловичини, свинини, баранини тощо, які вивішують на видному місці в торговому залі. Розділ – це встановлений порядок розпилу, розрубу, розрізу і відділення кісток, шкури,

сухожилок, плів тощо, до отримання сортових шматків, придатних для харчового використання за призначенням.

При продажу м'яса і м'ясопродуктів без нарізування за згодою покупця додають не більше двох доважків, що не перевищують 10% загальної маси покупки. Доважки повинні відповідати сорту і якості товару, що відпускають.

М'ясо птиці продають цілим або з розрубом: курей, качок – на дві половини вздовж тушки, а гусей та індичок – на 2,4,6 і 8 частин. Відібраний товар спочатку показують покупцеві і зважують, потім відпускають після оплати його вартості.

Сирокопчені окісти розрубують за порядком розділу свинини для торгівлі без відокремлення шкури і кісток.

Копчено-варені, знежирені, варені, закопчені та варено-копчені окісти розрубують і нарізують за особливим для кожного з цих виробів розділом і продають без кісток, шкури і хрящів.

Рулети, шинку, буженину, карбонад, бекон, корейку, грудинку нарізають за особливим для кожного з цих виробів розділом.

На замовлення покупця продавець зобов'язаний нарізати ковбасу, копченості, шинку та інше, додержуючись санітарно-гігієнічних правил. Нарізані шматки викладають на чистий посуд або пакувальний папір за допомогою ножа або виделки.

На замовлення покупця, у його присутності, здійснюють приготування фаршу за прилавком лише із м'яса, придбаного у цьому підприємстві. М'ясорубки та посуд перед приготуванням ретельно промивають.

Кулінарні вироби, напівфабрикати (неупаковані), фарш відпускають за допомогою спеціальних лопаток, окремих для кожного товару.

Терміни реалізації м'яса і м'ясопродуктів у роздрібній торговельній мережі наступні:

Назва продукту	Термін реалізації	
	t нижче 0 ⁰ C	T від 0 до 6 ⁰ C
М'ясо заморожене:		
– у тушах, напівтушах, четвертинах, відрубках	7 діб	72 год.
– фасоване	2 доби	24 год.
М'ясо охолоджене:		
– у тушах, напівтушах, четвертинах, відрубках	-	72 год.
– фасоване	-	36 год.
М'ясо птиці і дичини заморожені	5 діб	72 год.
М'ясо птиці охолоджене	-	72 год.
Субпродукти:		
– заморожені	3 доби	48 год.
– охолоджені	3 доби	36 год.

Продовження таблиці

Назва продукту	Термін реалізації
	t від 0 до 4 ⁰ C
Копченості, жири топлені, консерви:	
Ковбаси напівкопчені і варено-копчені	10 діб
Ковбаси сироккопчені	30 діб
Окісти варені, рулети варені і буженина	72 год.
Окісти сироккопчені	30 діб
Жири топлені	30 діб
Консерви м'ясні	30 діб
Ковбаси (з моменту закінчення технологічного процесу виготовлення):	
Ковбаси варені 3-го сорту з добавками субпродуктів	48 год.
Ковбаси 3-го сорту ліверні, кров'яні, зельци 3-го сорту	12 год
Сосиски м'ясні, сардельки м'ясні	48 год.
Ковбаси варені 1, 2 сортів	48 год.
Напівфабрикати (м'ясо сире з моменту закінчення технологічного процесу виготовлення):	
М'ясний фарш*	Виготовляється на замовлення покупців
М'ясний фарш, виготовлений на м'ясокомбінаті, розфасований у целофан або пергамент	12 год.
М'ясні котлети	12 год.
М'ясо нарізане кусками (рагу, гуляш тощо)	18 год.
М'ясо нарізане кусками, розфасоване на м'ясокомбінаті у целофан, пергамент, суповий набір тощо)	24 год.
М'ясні порціонно-кускові напівфабрикати: антрекот, біфштекс, філе натуральне	36 год.
М'ясні порціонно-кускові напівфабрикати паніровані	24 год.
Пельмені заморожені	1 доба при t не вище 0 ⁰ C, 2 доби при t=-5 ⁰ C
Кулінарні вироби (з моменту виготовлення) при t не вище 6⁰C не більше:	
Холодець м'ясний	12 год.
М'ясо птиці смажене	36 год.
Пиріжки смажені і печені з м'ясом	24 год.

*Примітка. Строк обчислюється з моменту надходження до підприємства у мороженому вигляді.

Д. Молоко, молокопродукти, майонез, морозиво, харчові жири, сири, яйця курячі харчові (що швидко та надто швидко псуються)

Господарюючі суб'єкти, які здійснюють продаж молока, кисломолочних продуктів, сирів, харчових жирів, можуть додатково продавати у відокремлених місцях (відділах, секціях) виготовлені продовольчі та супутні товари: хліб, дитяче та дієтичне харчування, ковбаси варені, майонез, кондитерські вироби, торти, морозиво, цукор, сіль та інші розфасовані продукти без специфічного запаху. За наявності належних умов і технологічного обладнання можливе приготування нескладних страв з

наступним продажем споживачам на місці: гарячого молока з печивом, вафлями, бубликами; вершків, сметани, кефіру з цукром; гарячих бутербродів з ковбасою, сиром; морозива, кондитерських виробів тощо.

При надходженні продукції до роздрібного підприємства обов'язково звертають увагу на стан її перевезення. Загустілі і м'які кисломолочні вироби, молоко повинні бути охолодженими. Температура у товщі морозива не повинна перевищувати: -10°C для загартованої великої маси та -12°C для дрібноштучного; для м'якого – не вище -5°C - 7°C .

Перевезення молокопродуктів проводиться тільки спеціалізованими транспортними засобами.

Прийманню не підлягають молокопродукти, доставлені з порушенням умов транспортування, які впливають на строки зберігання та стан якості.

Молоко, харчові жири та інші молокопродукти приймають за кількістю місць і вагою нетто. Одночасно перевіряють вид і свіжість продукту, ступінь термообробки (холодом, теплом), дату і годину виготовлення, а також кінцевий строк продажу, які повинні відповідати даним, зазначеним у супроводжувальних документах, сертифікаті (посвідченні) якості, маркувальних ярликах, товарних етикетках.

Вибірково перевіряють окремі штучні товари (одиниці розфасовки) станом упаковки, наявністю етикеток, міцністю закупорки, цілістю пакетів (відсутністю течі), повнотою наповнення (для рідких) та вагою.

Яйця курячі харчові перевіряють на наявність штампу категорії, забрудненість і цілість шкарлупи, вагу одного яйця, міцність жовтка, густоту білка, розмір повітряної камери (пуги)*.

**Примітка. Забороняється продаж технічних і харчових неповноцінних курячих яєць та яєць качок і гусей.*

Прийманню не підлягають молоко і молокопродукти з порушеннями в оформленні супроводжувальних документів, без сертифіката якості, забруднені, пошкоджені гризунами та шкідниками, з порушеннями упаковки та технології виготовлення (із зміненним кольором та відтінками, з гірким, прогірклим, пліснявим, металевим та іншими присмаками і запахами, невідповідною консистенцією, зі сторонніми домішками, тріщинами і сколами скла), з наявністю консервантних речовин, несвіжі, із закінченим строком реалізації, без маркування та етикеток, з невідповідним вмістом жиру.

Крім того, прийманню не підлягають за властивими дефектними ознаками:

– **молоко** – з кислим і пригорілим присмаком;

- з ослизлюю, тягучою і густою консистенцією;
- із піною під шаром вершків;
- з ознаками бродіння;
- із домішками молозива, фальсифіковане;

– **дієтичні кисломолочні продукти** – з перекислим або невираженим (прісним), маслянокислим, оцтовим смаком;

- з металевим, пліснявим, хлібним присмаком;

- зі щілинами, рідкою, тягучою, спученою консистенцією;
 - із грудочками сиру і виділеннями сироватки та газоутворенням;
- **сметана** – з кислим, оцтовим присмаком;
- з сальним, дріжджовим, аміачним, прогірклим смаком і запахом;
 - з ослизлою, тягучою, комкуватою, сирною, пінистою консистенцією;
 - зі сторонніми домішками та сироваткою, що виділилася;
- **кисломолочні сири та сиркові маси** – з невираженим або кислим смаком;
- з нечистим кольором та без жовтуватого відтінку;
 - із грубою крупчатою, крихкою, мажучою, тягучою, ослизлою консистенцією та стороннім присмаком та запахом;*

*Примітка. Природний колір сиру "Зеленого" – сіро-зелений.

- **масло коров'яче вершкове** – зі сторонніми домішками, ушкоджене пліснявою, крихкою консистенцією, з гнилісним, прогірклим, сальним, рибним смаком і запахом;
- **масло топлене** – з наявністю сколотин і розсолу;
- **маргарин** – з присмаком риби, гіркоти або фарби, з вираженим металевим, сальним, сирним або кислим смаком і запахом, з борошняною або сирною консистенцією, зі стікаючою вологою;
- **сири** – з порушеннями форми, розпливчасті, здуті, з грубою, товстою, слабкою, ослизлою, підпрілою кірочкою, з тріщинами і лишайними плямами; блідого та нерівномірного кольору, з відсутнім малюнком або його дефектами; ушкоджені підкорковою пліснявою (крім тих, що дозрівають за участю слизу), з гнилісними колодязями, заражені сирним кліщем;
- **яйця курячі харчові** – забруднені на поверхні більше допустимих норм, з дефектами бою, харчові неповноцінні та технічні яйця (з непрозорим на просвіт вмістом, з пліснявими плямами під шкарлупою, з присохлим жовтком, із змішаними білком і жовтком, з наявністю кровоносних судин у вигляді кільця на поверхні жовтка, міражні), з різким запахом сірководню;
- **дитяче харчування** – без позначення на етикетках (упаковках): складу, способу приготування, призначення до використання, термінів і умов зберігання; із зміненим кольором, стороннім запахом, з присмаком гіркоти;
- **згущені молочні консерви** – без етикеток, у немаркованих, іржавих, деформованих, з порушеною герметичністю і бомбажних банках;
- **сухе молоко і вершки** – поживклі, зі стороннім запахом, з присмаком гіркоти;
- **майонез** – з неоднорідною консистенцією, ознаками бродіння, присмаком гіркоти;*

**Примітка. У майонезі всіх видів допускаються поодинокі бульки повітря.*

• **морозиво** – з грубою, густою, пухкою, тістоподібною пліснявою консистенцією, із згустками та грудочками льоду, жиру, желатину, з нерівномірним кольором та глазур'ю, з кормовим, кислим, гірким і металевим присмаками та з ознаками розморожування і повторного заморожування.

Прийняті молоко і молочні продукти розміщують на короткострокове зберігання негайно при додержанні температури охолодження не вище $+8^{\circ}\text{C}$, а для тих, що особливо швидко псуються – не вище $+2^{\circ}\text{C}$.*

**Примітка. Морозиво зберігають у низькотемпературних прилавках-холодильниках у межах коливань температури (-14°C) – (-12°C) не більше 48 годин.*

Яйця курячі харчові зберігають окремо від пахучих і відкритих (не захищених обгорткою, упаковкою, герметичною розфасовкою) товарів, які легко передають запахи та можуть забруднюватись патогенними мікроорганізмами.

Яйця, які вже зберігалися у холодильниках та складах, повторному охолодженню не підлягають.

Перед продажем молокопродукти попередньо сортують за видами і сортами, перевіряють штучні та фасовані товари за упаковкою, маркуванням і вагою. Банки, пляшки та упаковки протирають від мастил і пилу.

Вагові та штучні товари звільняють від тари і пакувальних матеріалів. Лотки з яйцями викладають з коробів і відбирають пошкоджені та ті, що не підлягають продажу.

Поверхні головок (брусків) сиру протирають рушником, великі головки розрізують на частини. Масло коров'яче вершкове і маргарин зачищають від штафу (поверхневого шару з усіх боків), розділяють моноліт на менші частини.

Вагові сири (розсольні, кисломолочні, плавлені тощо), які випускаються в обгортці, подають на робочі місця у загорнутому вигляді. Обгортку цих виробів знімають безпосередньо під час продажу (або перед нарізуванням).

Обсяги попереднього фасування яєчного порошку, сухого молока, сирів, масла та інших (крім рідких) товарів передбачають у межах потреби одного дня реалізації.

Підготовлені до продажу молокопродукти викладають на лотки, блюда, листи та подають до торгового залу на робочі місця, де розміщують за видами і сортами в охолоджувальних прилавках та шафах з урахуванням товарного сусідства.

Молоко і молокопродукти відпускають покупцям тільки свіжими, у належному товарному вигляді, без зайвих (непередбачених) технологічних матеріалів і відходів нехарчового призначення, належно упакованими.

Молокопродукти в опломбованій тарі розпаковують перед початком продажу, попередньо перемішують колотівкою та відпускають у чистий посуд покупця за допомогою спеціального інвентарю: металевих мірок (для молока), черпаків (для вагової сметани), лопаток і ложок (для сиру). Пломби та бірки з реквізитами зберігають до кінця реалізації молокопродуктів.

Забороняється розливати над відкритими флягами та відливати з посуду покупця назад у флягу вже відміряні молокопродукти, а також залишати інвентар у тарі з продуктами. Для цього виділяється і використовується спеціальний посуд.

Забороняється продаж сирів із запліснявілою шкоринкою, крім тих, що дозрівають за участю слизу. Сичужні сири відпускають із скоринкою.

На замовлення покупця продавець нарізає сир, додержуючись санітарно-гігієнічних правил. Нарізані шматочки викладають на чистий посуд або пакувальний папір за допомогою ножа або виделки.

При продажу товару без нарізування, за згодою покупця, додають не більше двох доважків, що не перевищують 10 відсотків загальної маси покупки. Доважки повинні відповідати сорту і якості товару, що відпускають.

Розфасовані молокопродукти та штучні сири відпускають в упаковці виробника. За бажанням покупця ці товари додатково обгортають або упаковують. Штучне і вагове загартоване морозиво відпускають в обгортці (упаковці) виготовлювача за температурою (-10⁰ C) – (-12⁰ C). М'яке морозиво як фабричне, так і виготовлене у торговельному підприємстві із сумішею або сировини відпускають за вагою, розфасованим у паперові та вафельні стаканчики, креманки за температурою (-5⁰ C) – (-7⁰ C).

Яйця курячі нерозфасовані покупець відбирає самостійно або за допомогою продавця, який не проводить розрахунки за готівку.

Інструменти для нарізування, зважування і відпускання продуктів (ножі, виделки, лопатки, черпаки, мірки тощо) обов'язково промивають гарячим содовим розчином, витирають насухо чистим рушником і зберігають у відведеному для цього місці.

Терміни реалізації молока, молокопродуктів, сирів, харчових жирів, ма йонезу, яєць курячих харчових у роздрібній торговельній мережі наступні:

Назва продукту	Термін реалізації при відносній вологості 75% і температурі ⁰ C
Молоко і молочнокислі продукти фасовані (з моменту закінчення технологічного процесу виготовлення):	
Молоко, вершки пастеризовані у пляшках	36 год.
Молоко стерилізоване у пакетах	10 діб
Молоко стерилізоване в пляшках	60 діб
Вершки стерилізовані в пляшках	30 діб
Кефір, простокваша, ряжанка, йогурт, аерін	36 год.
Напої із сироватки, крім ацидофільно-дріжджового напою	48 год.
Ацидофільно-дріжджовий напій із сироватки	7 діб
Кумис натуральний	48 год.
Сметана фасована	36 год.
Сир жирний, напівжирний і нежирний, сиркова маса і сирки	36 год.
Торти сирні	24 год.

Молоко і молочнокислі продукти вагові (з моменту закінчення технологічн процесу виготовлення):		
Молоко сире у флягах	12 год.	
Молоко пастеризоване у флягах	36 год.	
Сметана вагова	72 год.	
Напівфабрикати сирні, крім вареників заморожених	36 год.	
Вареники заморожені	6 год.	
Молочні консерви:		
Молоко згущене з цукром у герметичній тарі	6	
Молоко згущене з цукром у негерметичній тарі	3	
Какао і кава із згущеним молоком і цукром	3	
Молоко згущене стерилізоване без цукру	18	
Сухі молочні продукти	3	
Сухі суміші для морозива	3	
Сири сичужні		
термін реалізації (діб) при відносній вологості 75% і температурі до 6 °С:		
Сири тверді крупні і дрібні	15	
Сири м'які	2	
Сири розсольні свіжі (в ящиках)	5	
Сири розсольні свіжі (в бочках)	10	
Сири плавлені	10	
Масло вершкове:		
Термін реалізації (діб) при відносній вологості 80% і температурі до 6 °С		
	-4 ⁰ С	8 ⁰ С
Масло несолоне у моноліті	45	5
Масло солоне у моноліті	30	4
Масло фасоване у пергамент	14	3
Масло фасоване у фольгу	20	5
Масло топлене	60	10
Маргарин, майонез, яйця:		
Термін реалізації (діб) при відносній вологості 80% і температурі до 6 °С		
	2 ⁰ С	10 ⁰ С
Маргарин у моноліті	60	45
Маргарин фасований:		
у пергамент	35	20
у фольгу	45	30
Майонез:		
– провансаль з прянощами	30	20
– молочний із смаковими добавками	15	10
– любительський	20	10
– дієтичний	10	7
Яйця:		
– дієтичні	6	6
– столові	30	30

Ж. Риба і риботовари (що швидко та надто швидко псуються)

Господарюючі суб'єкти, які здійснюють продаж риби та риботоварів, можуть додатково продавати у відокремлених місцях (відділах, секціях) інші товари: спеції, прянощі, соуси, олію у розфасованому вигляді.

Перевозять рибу та риботовари спеціальним транспортом із закритим кузовом, внутрішня поверхня якого має бути покрита антикорозійними матеріалами. Живу рибу перевозять у спеціально обладнаних цистернах, контейнерах і бочках.

Живу рибу, що надійшла до продажу, розміщують в акваріумах з водою обладнаних пристроями для збагачення води киснем. Забороняється годувати живу рибу хлібом, крупою та іншими видами корму в акваріумах.

Термін зберігання і реалізації живої риби при температурі води в акваріумі від 11 до 15° С: осінньо-зимовий період – 48 годин; весняно-літній період – 24 години.

Продаж риби і риботоварів здійснюють після попередньої підготовки. Заморожену рибу розпаковують і розміщують в охолоджувальних прилавках і звільняють від льоду.

Рибу солону викладають в окоренки з тузлуком. Солоні та копчені делікатесні риботовари розбирають, нарізають і викладають на емальовані підноси або дека в охолоджувальних прилавках.

Рибу гарячого копчення, кулінарні вироби і напівфабрикати викладають на підноси, дека та розміщують в охолоджувальних прилавках. Рибні консерви викладають на пристінні гірки, а пресерви – в охолоджувальні прилавки.

Кулінарні вироби і напівфабрикати, солоні, мариновані і пряні оселедці, кільку, хамсу та інші риботовари відбирають для відпускання спеціальними лопатками, виделками та щипцями.

Забороняється продаж риби та риботоварів, які не мають належного товарного вигляду. Не підлягають продажу:

- жива та охолоджена риба – з наявністю паразитологічних захворювань, каламутного слизу, кислуватого запаху, тьмяної луски, м'якої консистенції м'яса, каламутних запалих очей;
- снула риба – покрита каламутним слизом з кислуватим запахом, тьмяною лускою, каламутними запалими очима, м'яким водянистим м'ясом;
- охолоджена та морожена риба – із зовнішніми пошкодженнями, із згустками крові та синяками, почервонілими зябровими кришками, із здутим животом;
- солоні риба – із в'ялою консистенцією і гнильним запахом, іржою, яка проникає в товщу;
- копчена, в'ялена, сушена риба – з дефектами технологічної обробки (непрокопчена, недов'ялена, пересушена, недосолена, з присмаком і запахом сирої риби).

Умови та терміни зберігання рибопродуктів у роздрібній торговельній мережі повинні відповідати вимогам нормативної документації.

3. Безалкогольні та слабоалкогольні напої

Господарюючі суб'єкти, які здійснюють продаж безалкогольних та слабо-алкогольних напоїв, можуть додатково продавати у відокремлених місцях (відділах, секціях) супутні товари: морозиво, кондитерські, тютюнові вироби, фрукти. Продаж лікувально-мінеральних вод може здійснюватися через аптеки.

Приймання безалкогольних і слабоалкогольних напоїв здійснюють за якістю, кількістю місць, об'ємом, станом маркування. Перевірку якості напоїв проводять за органоліптичними показниками і зовнішнім виглядом, прозорістю, кольором, запахом, смаком.

При перевірці якості окремих напоїв визначають специфічні показники: квасу – різкість; мінеральних вод і газованих безалкогольних напоїв – насиченість і виділення вуглекислого газу; сиропів і екстрактів – консистенцію; пива – висоту та стійкість піни.

Пляшки, банки з напоями повинні мати етикетки затвердженого зразка, де зазначають: назву напою, товарний знак, назву підприємства-виготовлювача та його підпорядкованість, ємкість, дату закінчення гарантійного терміну зберігання, напису "Бажано вжити до вказаної дати", енергетичну цінність, номер стандарту, ціну. Пастеризовані напої повинні мати додатковий напис: "Пастеризоване".

На автоцистернах та бочках повинні бути позначення: ємкість, номери автоцистерни та бочки.

На етикетці біля розливного крану автоцистерни та бочки зазначають: назву напою; назву підприємства-виготовлювача та його підпорядкованість, гарантійний термін зберігання і температуру зберігання; дату розливу; номер стандарту.

Забороняється приймати напої без етикеток, з наявними ознаками бою (тріщини, скол шийки), зіпсованою закупоркою, загальним покаламутненням, осадом, сторонніми домішками, нехарактерним запахом і смаком; до того, пиво – із низькою, швидкопадаючою піною.

Допускаються незначні природні осадки мінеральних солей тільки в мінеральних водах.

Безалкогольні та слабоалкогольні напої зберігають при температурі від 0⁰С до 12⁰С, а напої зі стійкістю не менш 30діб – при температурі від 0⁰С до 18⁰ С.

Продаж безалкогольних та слабоалкогольних напоїв здійснюють на винос, на розлив у посуд покупців, а також для споживання на місці.

Продають напої на розлив через спеціальні дозуючі автомати, із заводських бочок, ізотермічних ємкостей.

Газована вода за бажанням покупців відпускається з сиропом і без нього. Температура води повинна бути від 8⁰ С до 10⁰ С, допускається підвищення t до 12⁰С

Газована вода може продаватися у сифонах, які наповнюються у спеціальних пунктах заправлення.

Забороняється перекачка пива з бочок в інші ємкості, крім резервуарів спеціально дозуючих апаратів.

Продаж напоїв на розлив дозволяється тільки у чистий посуд покупців.

Забороняється під час продажу напоїв для споживання на місці миття посуду у посудинах.

Перед використанням посуду необхідно промивати чистою проточною водою чи за допомогою механічних пристроїв.

Щодня, перед початком роботи і після її закінчення, треба промивати водою крани бочок, сітки та змієвики, а також дно навколо шпунтового отвору.

Наповнення мірних ємкостей (колб, циліндрів) проводять до мірної позначки (риски) відповідного об'єму. При відпусканні напоїв у посуд з вузькою шийкою необхідно використовувати лійку.

Пінящі напої наливають в мірні ємкості так, щоб після осідання піни рівень рідини знаходився проти мірної позначки (риски).

Посуд для відпускання напоїв, циліндри для сиропу, дозатори та інший інвентар і обладнання повинні утримуватися у чистоті відповідно до санітарних вимог.

Продавці, які працюють на сатураторному устаткуванні, повинні додержуватись інструкцій приготування газованої води та правил техніки безпеки.

Терміни реалізації пива у роздрібній торговельній мережі: непастеризоване – 3-17 діб; пастеризоване та стабілізоване – 90 діб; ємкісне – 7 діб.

Терміни реалізації безалкогольних напоїв у роздрібній торговельній мережі наступні:

Назва продукту	Термін реалізації
1. Газовані:	
– непастеризовані та без консерванту	10 діб
– пастеризовані	30 діб
– з консервантом	20 діб
2. Негазовані	5 діб
3. Напої бродіння:	
– у бочках та автоцистернах	2 доби
– у пляшках	5 діб
4. Мінеральні води штучні	60 діб
5. Мінеральні води природні	1 рік
6. Конценати напоїв:	
– що містять вуглекислий газ	1 міс.
– що не містять вуглекислого газу	1 рік

6.3. Правила продажу непродовольчих товарів

(У всьому тексті слова “господарюючий суб’єкт”, “виготівник” та “підприємство-виготівник” у всіх відмінках замінено відповідно словами “суб’єкт господарювання”, “виробник” та “підприємство-виробник” у відповідних відмінках згідно з наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 26 квітня 2002 року №126)

Ці Правила регламентують порядок приймання, зберігання, підготовки до продажу та продаж непродовольчих товарів через роздрібну торговельну мережу, а також визначають вимоги у дотриманні прав споживачів щодо належної якості товарів і рівня торговельного обслуговування.

Правила поширюються на всі суб’єкти господарювання на території України незалежно від форм власності, які пройшли реєстрацію в установленому порядку.

Суб’єкт господарювання у своїй діяльності повинен керуватися законами України “Про захист прав споживачів”, “Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення”, “Про пожежну безпеку”, Порядком заняття торговельною діяльністю і правилами торговельного обслуговування населення, затвердженим Постановою Кабінету Міністрів України від 08.02.95 № 108, цими Правилами, іншими нормативними документами, що регламентують торговельну діяльність.

Роздрібний продаж непродовольчих товарів здійснюється у торговельних підприємствах: спеціалізованих, у т. ч. фірмових, з універсальним асортиментом непродовольчих товарів, спеціалізованих відділах (секціях) підприємств з універсальним асортиментом продовольчих товарів, у підприємствах споживчої кооперації “Товари повсякденного попиту”, у дрібно-роздрібній торговельній мережі. Парфюмерно-косметичні товари і мило туалетне продаються також в аптеках.

Порядок продажу непродовольчих товарів у дрібно-роздрібній торговельній мережі регулюється цими та окремими правилами.

Суб’єкт господарювання повинен обладнувати складські, торговельні приміщення спеціальним торговельно-технологічним обладнанням та інвентарем у кількості та за видами, що забезпечує необхідні вимоги для зберігання, підготовки до продажу, демонстрації та продажу непродовольчих товарів, дозволяє забезпечити стан приміщень у відповідності із санітарно-гігієнічними, технологічними та протипожежними нормами.

Засоби вимірювання, які використовуються при продажу непродовольчих товарів, повинні мати державне повірочне тавро і проходити повірку в установленому порядку.

Суб’єкт господарювання зобов’язаний забезпечити приймання, зберігання і продаж непродовольчих товарів у роздрібній мережі відповідно до вимог законодавчих актів, ДСТУ, ГОСТ, технічних умов, зразків (еталонів) та інших нормативних документів.

Всі непродовольчі товари у суб’єкта господарювання повинні бути з супровідними документами: товарно-транспортні накладні, рахунки-фактури, прибутково-видаткові накладні, посвідчення про якість, сертифікат

відповідності державній системі сертифікації або завірена постачальником копія сертифіката відповідності на товар, котрий підлягає обов'язковій сертифікації.

Продаж товарів, що надійшли в Україну по імпорту і підлягають обов'язковій сертифікації, дозволяється тільки за наявності у суб'єкта господарювання сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання іноземного сертифіката у державній системі сертифікації.

На імпортовану продукцію, перелік якої затверджено наказом Міністерства охорони здоров'я України від 20.10.95 № 190 "Про проведення державної санітарно-гігієнічної експертизи щодо розробки, виробництва і застосування продукції, яка може негативно впливати на здоров'я людини", повинен також бути гігієнічний висновок державної санітарно-гігієнічної експертизи.

Працівники суб'єкта господарювання, які безпосередньо зайняті обслуговуванням покупців, повинні мати спеціальну професійну підготовку: знати асортимент і якісні характеристики товарів певної групи, ознаки браку; правила підготовки товарів до продажу; принципи розміщення, викладки товарів і оформлення вітрин; способи показу і упакування товарів; правила зберігання товарів і терміни їх реалізації; порядок таврування засобів міри та ваги; правила роботи касового апарату і догляду за ним і встановлений порядок розрахунку з покупцями; види торговельного обладнання, інвентарю, інструментів і правила користування ними; правила поводження з тарою; правила санітарії і гігієни; правила техніки безпеки та протипожежні засоби тощо.

Працівники суб'єкта господарювання повинні мати формений або інший одяг, що відповідає естетичним вимогам.

До подачі товарів у торговельний (демонстраційний) зал працівники суб'єкта господарювання проводять підготовку товарів до продажу (перевірка цілісності упаковки, розпакування, перевірка наявності маркувальних даних і якості, чистка, прасування, перевірка наявності інструкцій з експлуатації, технічних паспортів, гарантійних талонів, комплектність виробів, перевірка роботи в дії тощо).

У разі пошкодження (потертості) маркувального ярлика підприємства-виробника всі маркувальні дані суб'єкт господарювання переносить на дублікат товарного ярлика, який завіряє підписом особа, відповідальна за приймання товару, і прикріплює до товару. За умови відсутності на товарі пломб, при їх забрудненні, потертості та відсутності на індивідуальній упаковці маркування або маркувального ярлика підприємства-виробника товар до продажу не допускається.

Продаж непродовольчих товарів здійснюється методом самообслуговування, за зразками, по каталогах, з індивідуальним обслуговуванням покупців, у т. ч. з відкритою викладкою.

Суб'єкт господарювання зобов'язаний всіляко сприяти покупцю у вільному виборі товарів і додаткових послуг, та на його вимогу надати контрольно-вимірювальні прилади, документи про ціни на товари.

У торговельному (демонстраційному) залі повинні бути виставлені товари або їх зразки у повному асортименті, наявні у суб'єкта господарювання. Продаж товарів, термін придатності яких минув, забороняється.

Суб'єкт господарювання повинен забезпечити позначення роздрібних цін на товарах та інформувати про ціни за допомогою ярликів цін (цінників) на зразках товарів, що знаходяться у продажу. При продажу товарів вітчизняного та іноземного виробництва суб'єкт господарювання зобов'язаний забезпечити надання покупцям доступної та достовірної інформації про товари на державній чи іншій мові, яка повинна містити:

- назву нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати товари;
- перелік основних споживчих властивостей товарів;
- ціну та умови придбання товарів;
- дату виготовлення;
- гарантійні зобов'язання виробника;
- правила та умови ефективного використання товарів;
- термін служби (придатності) товарів, відомості про необхідні дії покупця після його закінчення, а також про можливі наслідки у разі невиконання цих дій;
- найменування та адресу виробника і підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від покупця, а також проводить ремонт, технічне обслуговування;
- про сертифікацію товарів (якщо вони підлягають обов'язковій сертифікації).

Стосовно товарів, які за певних умов можуть бути небезпечними для життя, здоров'я покупця та його майна, продавець зобов'язаний довести до відома покупця інформацію про такі товари і можливі наслідки їх впливу.

Товари, що надійшли у продаж від громадянина-підприємця, повинні мати ярлик із зазначенням його прізвища, імені та по батькові, номера документа, що засвідчує право на заняття підприємницькою діяльністю, та назви органу, що його видав (у разі потреби – відомостей про сертифікацію цих товарів), гарантійного терміну і терміну придатності.

Забороняється продавати товари, на які нормативними документами встановлено гарантійні терміни, без технічного паспорта або іншого документа, що його замінює.

При продажу товарів суб'єкт господарювання зобов'язаний зробити у гарантійному талоні технічного паспорта або іншого документа, що його замінює, відмітку про дату та місце продажу товару за підписом матеріально-відповідальної особи, завірену штампом (печаткою), а також надати інформацію про підприємства (майстерні), що здійснюють гарантійний ремонт.

Розрахунки з покупцями здійснюються через реєстратори розрахункових операцій. Разом з товаром покупцю в обов'язковому порядку видається касовий чи товарний чек.

Товарний чек виписується на відібрані покупцем технічно складні товари, а також деякі інші непродовольчі товари (тканини, одяг, трикотаж, взуття, килими, меблі, будівельні матеріали тощо), де вказується номер або найменування торговельного підприємства, назва та сорт товару, його ціна, дата продажу, прізвище продавця. Товарний чек виписується у двох примірниках, один з них видається покупцю.

Товари упаковують у папір, коробки, поліетиленові кульки, інший пакувальний матеріал.

Після продажу технічно складних і великогабаритних товарів суб'єкт господарювання зобов'язаний забезпечити належне їх пакування для повного збереження якості виробів при транспортуванні.

У спеціалізованих торговельних підприємствах суб'єкт господарювання організує продаж відповідних супутніх товарів.

Вибрані покупцем непродовольчі товари можуть зберігатися в торговельному підприємстві протягом двох годин з відміткою часу наступної оплати на виписаному продавцем товарному чеку.

Оплачені великогабаритні товари, крім оформлених для перевезення додому, можуть зберігатися за охоронною розпискою протягом доби. До товару прикріплюється ярлик із зазначенням дати продажу, номера товарного чека та таблички з написом "Продано".

Суб'єкт господарювання несе відповідальність за зберігання і якість товару. Він надає додаткові послуги, перелік і вартість яких визначаються ним самостійно на підставі калькуляції. Після оплати вартості товарів покупцю видається товарний чек і документи про надання послуг, на яких ставиться штамп "Оплачено".

Суб'єкт господарювання доставляє технічно складні та великогабаритні товари додому покупцю за окрему плату, якщо вартість доставки не входить в ціну товарів. Доставлені покупцю додому товари приймаються ним згідно з даними, зазначеними в товарному чеку. Доставка товарів додому покупцю оформляється замовленням-квитанцією або іншим документом із зазначенням найменування суб'єкта господарювання, прізвища покупця, його адреси, дати оформлення замовлення, назви товару, артикула, кількості предметів, видів і вартості послуг, часу їх виконання тощо.

Доставка товарів повинна бути здійснена протягом 5-ти днів з моменту оформлення покупки. Якщо доставка не зроблена через відсутність покупця вдома в обумовлений час, повторна доставка здійснюється протягом 5-ти днів після додаткової оплати покупцем її вартості.

Датою продажу вважається день доставки товарів покупцю за наявності його підпису у супровідній документації. Одночасно покупцю надаються документи із зазначенням гарантійного терміну (технічний паспорт, інструкція з експлуатації тощо).

Суб'єкт господарювання несе відповідальність перед покупцем за якість і комплектність доставлених додому товарів.

Суб'єкт господарювання забезпечує безкоштовну установку, включення і пуск технічно складних товарів, якщо нормативною документацією та

правилами користування ними не допускається включення і пуск їх безпосередньо споживачем, а також складання меблів на дому у покупця в обумовлений з ним термін, але не пізніше п'ятиденного терміну з дня продажу.

При виявленні невідповідності умовам продажу (даним, зазначеним у товарному чеку), некомплектних або товарів неналежної якості покупець має право відмовитися від приймання цих товарів. У цьому випадку оформляється акт, у якому зазначаються причини відмови. На підставі цього акта суб'єкт господарювання повинен доставити покупцю товари без недоліків або повернути вартість товарів та послуг.

Витрати, пов'язані з заміною товарів, здійснюються за рахунок суб'єкта господарювання. У випадку неякісного складання та установки товарів покупець має право вимагати безкоштовного усунення недоліків.

За механічні пошкодження технічно складних та великогабаритних товарів, що виникли внаслідок транспортування або складання їх силами покупця, суб'єкт господарювання відповідальності не несе.

Почуєць має право обміняти непродовольчий товар належної якості на аналогічний, якщо він не підійшов за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути використаний за призначенням. Він має право на обмін товару належної якості протягом 14 днів, не враховуючи дня купівлі. Обмін проводиться, якщо товар не споживався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також товарний чи касовий чек або інші документи, видані покупцю разом з проданим товаром.

Якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, покупець має право придбавати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахунком вартості або одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару чи здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару у продаж. Суб'єкт господарювання зобов'язаний у день надходження товару у продаж повідомити про це покупця, який вимагає обміну товару.

Перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню), затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.94 № 172 .

Нормальна робота (застосування, використання) товару, у т.ч. комплектуючих виробів, повинна забезпечуватися протягом гарантійного терміну, встановленого законодавством, а в разі його відсутності – договором.

Суб'єкт господарювання зобов'язаний прийняти товар неналежної якості у покупця, видати йому також документ (накладну), що підтверджує отримання товару, і задовольнити його вимогу на підставі письмової заяви, яка подається удвох примірниках. Один примірник видається покупцю з відміткою суб'єкта господарювання дати прийняття заяви, прізвища, ініціалів та посади працівника, який прийняв заяву, другий – залишається у суб'єкта господарювання.

При виявленні недоліків у товарі (фальсифікації товару) протягом гарантійного терміну покупець має право за своїм вибором вимагати від суб'єкта господарювання:

- безоплатного усунення недоліків або відшкодування витрат на їх виправлення покупцем;
- заміни на аналогічні товари належної якості;
- відповідного зменшення їх купівельної ціни;
- заміни на такий же товар іншої моделі з відповідним перерахуванням купівельної ціни;
- розірвання договору та відшкодування збитків, яких він зазнав.

У разі, коли під час гарантійного терміну необхідно визначити причини втрати якості товару, суб'єкт господарювання зобов'язаний у триденний термін з дня одержання письмової заяви від покупця направити цей товар на експертизу. Експертиза проводиться за рахунок суб'єкта господарювання.

При наявності аналогічного товару чи іншої моделі вимога покупця про його заміну підлягає негайному задоволенню, а в разі необхідності перевірки якості – протягом 14 днів або за згодою сторін.

У разі відсутності таких товарів вимога споживача про заміну підлягає задоволенню у двомісячний термін з часу подання відповідної заяви. Коли задовольнити вимогу покупця про заміну товару неможливо, покупець має право за своїм вибором пред'явити суб'єкту господарювання (виробнику або підприємству, що виконує їх функції) інші вимоги, передбачені у законодавчих та нормативних документах.

При встановленні іншого терміну виконання за угодою сторін вимога покупця щодо заміни чи безоплатного усунення недоліків товару повинна бути оформлена письмово і в обов'язковому порядку мати підпис покупця. Відповідальність за належне оформлення такої угоди несе суб'єкт господарювання.

При пред'явленні покупцем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони повинні бути усунуті протягом 14 днів або за згодою сторін в інший термін.

На вимогу покупця на час ремонту йому надається (з доставкою) аналогічний товар незалежно від моделі. Для цього виробник разом з суб'єктом господарювання зобов'язані на договірній основі передбачити обмінний фонд товарів. Обмінний фонд утворюється на договірній основі між суб'єктом господарювання і підприємством-виробником. Перелік товарів, з яких утворюється обмінний фонд, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.94 № 172.

Під час заміни товару з недоліками на аналогічний товар належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не проводиться. Під час заміни товару з недоліками на такий же товар іншої моделі перерахунок вартості проводиться, виходячи з цін, що діяли на час обміну.

При розірванні договору розрахунки із покупцями у разі підвищення ціни на товар проводяться, виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги, а у разі зниження ціни – виходячи з вартості товару на час купівлі. За кожний день затримки виконання вимоги про надання аналогічного товару та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений

термін (14 днів) покупцю виплачується неустойка у розмірі одного відсотка вартості товару.

При усуненні недоліків шляхом заміни комплектуючого виробу або складової частини товару, на які встановлено гарантійні терміни, гарантійний термін на новий комплектуючий виріб і складову частину товару обчислюється від дня видачі покупцю товару після ремонту.

Вимоги покупця розглядаються після пред'явлення покупцем касового чи товарного чека або іншого письмового документа, а щодо товарів, на які встановлені гарантійні терміни, – технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює. У разі втрати покупцем касового (товарного) чека або технічного паспорта чи іншого документа і неможливості їх відновлення факт купівлі встановлюється згідно з цивільним законодавством.

Вимоги покупця не підлягають задоволенню, якщо суб'єкт господарювання (виробник або підприємство, що виконує їх функції) доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення покупцем правил користування товаром або його зберігання.

Якщо протягом гарантійного терміну в сезонних товарах виявлено недоліки, то покупець має право пред'явити суб'єкту господарювання вимоги з урахуванням сезону. Перелік сезонних товарів, гарантійні терміни за якими обчислюються з початку відповідного сезону, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.94 № 172. У гарантійні терміни на сезонні товари не включається час іншого сезону (міжсезонний період).

Повернення суб'єкту господарювання великогабаритних товарів неналежної якості вагою понад п'ять кілограмів та доставка покупцю товарів належної якості здійснюється силами і засобами суб'єкта господарювання.

Стосовно товарів, на які гарантійні терміни не встановлено, покупець має право пред'явити суб'єкту господарювання відповідні вимоги, якщо недоліки були виявлені протягом шести місяців.

Продаж непродовольчих товарів, які мають неістотні недоліки та можуть бути використані за призначенням, допускається за умови відповідного зниження роздрібною ціни та обов'язкового письмового попередження покупців (на ціннику чи товарному ярлику, у паспорті або інструкції) про наявність недоліків. У цьому випадку суб'єкт господарювання на товарному чи касовому чеку обов'язково зазначає, що товар продано з недоліками (з коротким їх описом). Претензії покупців до якості таких товарів приймаються суб'єктом господарювання за умови виникнення недоліків, які не були обумовлені при їх продажу.

Суб'єкт господарювання повинен обладнати на видному та доступному для покупців місці “Куточок покупця”, де розміщуються: Книга відгуків та пропозицій; відомості про особливості продажу окремих груп непродовольчих товарів; перелік сезонних товарів, гарантійні терміни за якими обчислюються з початку відповідного сезону; перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню); перелік товарів, з яких утворюється обмінний фонд; витяг із статті 14 Закону України “Про захист прав споживачів” тощо.

Суб'єкт господарювання повинен забезпечити дотримання вимог щодо організації праці та техніки безпеки працівників торговельного підприємства.

Керівники суб'єкта господарювання зобов'язані встановити контроль за виконанням підлеглими вимог цих Правил. За порушення їх винні несуть відповідальність згідно з законодавством.

Порядок продажу ювелірних виробів, нафтопродуктів та паливно-мастильних матеріалів, побутового палива, мисливської зброї, набоїв і пороху тощо, а також непродовольчих товарів через дрібнороздрібну мережу регулюється окремими правилами.

Порядок доставки, складання та установки великогабаритних товарів при продажу їх у роздрібній торговельній мережі за зразками регулюється окремими правилами.

6.4. Особливості продажу окремих груп непродовольчих товарів

А. Швейні, трикотажні, хутряні, овчинно-шубні (кожухові) товари та головні убори.

Маркування швейних, трикотажних, хутряних, овчинно-шубних (кожухових) товарів і головних уборів передбачає наявність інформації: найменування підприємства-виробника, його адреси, товарного (фірмового) знака, назви виробу, артикула, складу матеріалу, номера моделі, розміру, сорту, позначення стандарту або технічних умов (далі – нормативного документа), дати випуску.

Швейні, трикотажні, хутряні, овчинно-шубні (кожухові) товари і головні убори зберігають в сухих, чистих, добре вентильованих приміщеннях з дотриманням наступних вимог:

- швейні вироби і головні убори при температурі від $+10^{\circ}\text{C}$ до $+18^{\circ}\text{C}$ і відносній вологості повітря 60-70%;
- трикотажні товари – відповідно від $+3^{\circ}\text{C}$ до $+20^{\circ}\text{C}$ і 60-65%;
- хутряні та овчинно-шубні (кожухові) товари – від $+5^{\circ}\text{C}$ до $+25^{\circ}\text{C}$ і 60-65%.

У складських приміщеннях швейні, трикотажні, хутряні, овчинно-шубні (кожухові) товари і головні убори зберігають на вішалах, кронштейнах, стелажах або в ящиках. Зберігати ці товари навалом або на підлозі забороняється. Для зберігання швейних, трикотажних, хутряних, овчинно-шубних (кожухових) товарів та головних уборів від пилу та дії прямих сонячних променів вішала та кронштейни у складських приміщеннях закривають чохлами з тканини, поліетиленовими плівками, а стелажі завішують шторами.

Вищезгадані товари розміщують на відстані не менше 1 м від приладів опалення, 0,5 м – від електричних ламп і стін, 0,2 м – від підлоги. Проходи між вішалами та стелажми повинні бути не менше 0,5 м.

При тривалому зберіганні для запобігання злежування, ушкодження міллю або шкіроїдом швейні, хутряні, овчинно-шубні (кожухові) товари і головні убори необхідно періодично перекладати, просувувати, очищати від

пилу, пересипати антимолевими засобами (хутрянні і овчинно-кожухові вироби не рідше одного разу у три місяці).

У торговельному (демонстраційному) залі швейні, трикотажні, хутрянні, овчинно-шубні (кожухові) товари і головні убори розміщують за такими ознаками: розміром, ростом, повнотою; видом; статево-віковими ознаками і ознаками сезонності.

Усі пальто (у т.ч. хутрянні і овчинно-кожухові), плащі, костюми, піджаки, штани, плаття, жакети, джемperi, светри, спідниці, блузки, комбінації, сорочки чоловічі шовкові і сорочки жіночі вивішують у торговельному (демонстраційному) залі на відкритих вішалах, пристінних або острівних гірках, обладнаних кронштейнами і тримачами.

Білизну, сорочки чоловічі бавовняні, дитячі плаття, панчішно-шкарпеткові вироби, рукавички, хустки, шарфи розміщують на полицях або у касетах пристінних та острівних гірок.

Головні убори розміщують на полицях обладнання гірками: фетрові – не більше п'яти, чоловічі капелюхи велюрові та під замшу – по три. Модельні жіночі головні убори – кожний окремо на підставках та кронштейнах.

Працівники суб'єкта господарювання повинні знати властивості та якість матеріалів, із яких товари виготовлені, шкали розмірів, ростів і повнот, сучасний напрямок моди, особливості попиту покупців, засоби і правила зберігання та догляду за виробами.

Суб'єкт господарювання зобов'язаний створити покупцю зручні умови для ознайомлення, вибору та примірки швейних, хутрянних, овчинно-шубних (кожухових) товарів і головних уборів.

Зона примірки швейних, трикотажних, хутрянних, овчинно-шубних (кожухових) товарів і головних уборів у торговельному (демонстраційному) залі обладнується примірочними кабінами з дзеркалами.

При продажу швейних, трикотажних, головних уборів і, особливо, хутрянних та овчинно-шубних (кожухових) товарів продавець повинен допомагати покупцю у їх виборі, ознайомити його з асортиментом виробів, що є у продажу, із способами нагляду за виробами, особливо виготовленими із застосуванням хімічних волокон або клейових матеріалів.

При відпуску товару покупцю перевіряється якість і комплектність виробів. У разі виявлення дефектів і відсутності окремих деталей у комплектах товар із продажу вилучається.

Роздрібний продаж швейних, трикотажних, хутрянних, овчинно-шубних (кожухових) товарів і головних уборів вітчизняного виробництва, розміри і рости яких не передбачені нормативно-технічною документацією, проводиться за індивідуальними замовленнями покупців у магазинах "Богатир" та інших спеціально визначених для цього торговельних підприємствах.

Суб'єкт господарювання може надавати покупцю додаткові платні послуги: дрібна переробка одягу, який був придбаний у даному торговельному підприємстві (укорочення, здовження, перестановка гудзиків, розтягнення головних уборів тощо), розкрій тканин.

На видному місці в торговельному (демонстраційному) залі вивішується перелік додаткових платних послуг, що надаються покупцям, і тарифи на них.

Суб'єкт господарювання повинен забезпечити продаж супутніх товарів – сумок, парасольок від сонця та дощу, рукавичок, поясів і пасів, запонок, гудзиків, пряжок, окулярів сонцезахисних, біжутерії, засобів догляду за одягом і головними уборами тощо.

У торговельному (демонстраційному) залі повинні бути вивішені таблиці із зазначенням розмірів одягу та головних уборів, що застосовуються у різних країнах, а також міжнародних символів догляду за одягом та білизною.

Б. Текстильні товари

Цей розділ визначає особливості продажу тканин бавовняних, вовняних, лляних, тканин з натурального шовку, синтетичних і штучних волокон, трикотажних полотен, нетканих матеріалів, штучних текстильних товарів (далі -текстильні товари).

Маркування текстильних товарів передбачає наявність інформації: найменування підприємства-виробника, його адреси, товарного (фірмового) знака, назви товару, артикула, назви волокон та їх відсоткового вмісту, ширини тканини або розміру штучного текстильного товару, сорту, позначення нормативного документа, дати випуску.

Текстильні товари зберігають у сухих, чистих, добре вентильованих приміщеннях при температурі +15⁰С-18⁰С і відносній вологості повітря 60–65%, захищають їх від пилу та вицвітання вкривними матеріалами (щільною тканиною, папером, синтетичною плівкою тощо) або укладають в картонні ящики (коробки), пакети (мішки) із плівки та паперу.

Упаковані (в ящиках, кіпах, коробках тощо) і неупаковані (в кусках) товари розміщують окремо.

Для запобігання псування вовняних тканин при тривалому зберіганні необхідно обробляти їх відповідними антимолевими засобами.

У складських приміщеннях суб'єкта господарювання текстильні товари зберігають на стелажах, підтоварниках, у контейнерах за груповими ознаками, артикулами на відстані не менш 1 м від системи опалення та нагрівальних приладів, 0,2 м від стін і підлоги та 0,5 м від електричних ламп. Висота штабеля складається з 4-5 рядів (ящиків, кіп тощо), але не вище 2 м.

У торговельному (демонстраційному) залі текстильні товари розміщують на острівних гірках, стендах, кронштейнах, столах і прилавках та іншому торговельному обладнанні. Для зручності покупців текстильні вироби повинні бути згруповані за ознаками роду волокна, видів тканин, характеру обробки, кольору, малюнка та іншими ознаками.

Працівники суб'єкта господарювання повинні консультувати покупця щодо виду тканин та штучних виробів, груп та підгруп, до яких вони відносяться, взаємозамінності тканин, засобів догляду за текстильними товарами, роз'яснювати цифрові позначення на виробках, ярликах, етикетках, а також інформувати покупців про наявні вади (дефекти) тканин.

На замовлення покупця продавець повинен допомогти визначити необхідну кількість тканини для виготовлення швейного виробу, а також підібрати відповідне оздоблення. Відмірюють тканини жорстким стандартним метром (бруськовим, дерев'яним), що пройшов повірку Держстандартом в установленому порядку, способом, який залежить від виду тканини:

- тонкі та легкі тканини бавовняні, лляні, шовкові та інші шляхом відкидання тканини на прилавок при вільному (без натягання) прикладанні тканини до метра;
- гофровані та плісеровані тканини – шляхом накладання жорсткого (бруськового, дерев'яного) метра на тканину, що лежить на прилавок (столі) у розправленому вигляді, без натягу і без порушення гофрування і плісе;
- важкі та об'ємні тканини (вовняні, тканини для автомобілів, м'яких меблів тощо) – шляхом накладання жорсткого метра на тканину, яка лежить на прилавок (столі) у вільному стані без складок та зморшок.

Дозволяється відмірювати всі види тканин (крім вовняних і трикотажних полотен) на спеціальному прилавок (столі) способом накладання тканини на проградуєований металевий мірник (стрічку), що має державне повірочне тавро.

Для відмірювання тканин на робочому місці продавця встановлюється прилавок або стіл довжиною не менше 3 метрів і шириною 80 см.

До повного продажу куска (рулону) тканини зберігають його “хазовий кінець” з фабричним ярликом і тавром.

Пропонувати до продажу “хазові кінці” можливо, якщо відбиток тавра і штампа не погіршує виду тканини з правої сторони.

Відібраний товар продавець перевіряє у присутності покупця – виявляє пошкодження, забруднення, інші зовнішні вади (дефекти), відміряє кількість, підраховує вартість покупки. У разі виявлення загальних грубих вад (дефектів) товар замінюється на товар належної якості.

Суб'єкт господарювання може здійснювати продаж супутніх товарів – ниток швейних, шовку петельного, гудзиків, викройок, журналів мод тощо.

Суб'єкт господарювання може надавати покупцю додаткові платні послуги: розкрій тканин та зметання розкромлених виробів, продаж викройок, комплектування та оформлення подарункових наборів, нанесення оздоблення на штучні текстильні товари, доставка за адресою товарів на замовлення покупців.

В. Взуття

Правилами визначаються особливості продажу усіх видів шкіряного, текстильного, комбінованого, гумового, полімерного, валяного взуття (чоловічого, жіночого, дитячого).

Маркування взуття передбачає наявність найменування підприємства виробника, його адреси, товарного (фірмового) знака, артикула (індекса),

номера моделі, розміру, повноти, сорту, дати виготовлення, номера контролера ВТК, позначення нормативного документа.

Маркувальні дані розміщують відповідно до вимог нормативних документів. В індивідуальну упаковку кожної пари взуття має бути вкладена інформація (рекомендації) щодо його експлуатації та догляду за ним.

Прийманню не підлягає взуття з виявленими дефектами виробничого характеру та без відповідного маркування.

Взуття зберігають у сухих, чистих, добре вентильованих приміщеннях при температурі $+15^{\circ}$ - 20° С і відносній вологості повітря 50-70%.

При зберіганні коробки і ящики з взуттям розміщують на відстані не менше 0,2 м від стін і підлоги, 0,5 м – від електричних ламп, 1 м – від приладів опалення.

Взуття у коробках складають на стелажах на висоту не більше восьми рядів, а без коробок – не більше п'яти рядів з прокладкою із картону між рядами.

Взуття без коробок укладають каблучною частиною однієї напівпари на гомілкову частину іншої. Чоботи підвішують на брущатих козлах (вішалах) або укладають на стелажах рядами. Гумове взуття зберігають у заводській упаковці (в ящиках) у напівтемному приміщенні.

Взуття всіх видів забороняється зберігати навалом.

Валяне та утеплене взуття при тривалому зберіганні для запобігання псуванню необхідно пересипати антимолевими засобами.

Розпаковане взуття потрібно оберігати від дії прямих сонячних променів.

У торговельному (демонстраційному) залі взуття розміщують на острівних та пристінних гірках, у шафах-вітринах з похилими полицями, на гірках з металевими кронштейнами, консолями, штангами, стендами, полицями-корзинами, полицями-касетами тощо.

Взуття розміщують за такими ознаками:

- характером пошиву (модельне, масового виробництва);
- видом (туфлі, черевики, чоботи тощо);
- розміром і повнотою;
- матеріалом виготовлення;
- статево-віковими ознаками та ознаками сезонності.

За ознаками сезонності взуття поділяється на:

- зимове – утеплене всіх видів;
- весняно-осіннє – чоботи, напівчоботи, черевики, напівчеревики неутеплені, туфлі закриті на товстій підшві з пористої гуми або поліуретанів;
- літнє – туфлі літні відкриті, сандалети, сандалі та інше.

При самообслуговуванні для кожного розміру взуття відводиться визначене місце.

Гумове взуття укладають на внутрішнє ребро задником в сторону покупця; легке спортивне взуття – пачками, задником в сторону покупця, валяне взуття – парами, підшвою в сторону покупця, носками в різні боки.

Суб'єкт господарювання мусить забезпечити покупцям зручні умови для ознайомлення, вибору та примірки взуття. Для цього торговельні (демонстраційні) зали обладнуються банкетками або ослонами, підставками, дзеркалами, килимками, ріжками. Інформація про розміри взуття надається в метричній та штрихмасовій системах нумерації.

Продавець повинен пропонувати покупцю приміряти обидві півпари взуття. При продажу дитячого взуття обов'язково наявність стопоміру.

Продаж взуття у торговельних підприємствах, де відсутні умови для примірювання, забороняється.

Працівники суб'єкта господарювання повинні мати таблиці співвідношення розмірів взуття у штрихмасовому та метричному вимірах.

У торговельному (демонстраційному) залі на видному місці обов'язково вивішується інформація про гарантійні терміни взуття, що є у продажу, їх обчислення з урахуванням сезонності.

Суб'єкт господарювання може організувати обслуговування інвалідів (у разі їх звернення) півпарним взуттям вітчизняного виробництва із п'ятидесятивідсотковою знижкою роздрібною ціни, що встановлена на пару взуття. Півпара взуття, що залишилася, повертається підприємству-виробнику для доукомплектування.

Суб'єкт господарювання може здійснювати продаж супутніх товарів – панчо, шкарпеток, шнурків, розправочних колодок, вкладних устілок, косячків, набійок, предметів догляду за взуттям (щіток, кремів, бархаток та ін.), предметів ортопедичного асортименту тощо.

Супутні товари розміщуються у касетах пристінних та острівних гірок.

Г. Електропобутові товари

Цей розділ визначає особливості продажу побутових холодильників, морозильників, машин і приладів для механізації побутових робіт, побутових приладів для очищення, зволоження, кондиціонування повітря, електроосвітлювальної арматури і електроламп, електронагрівальних приладів, провідникових і установочних виробів тощо (далі – електропобутові товари).

Маркування електропобутових товарів передбачає наявність інформації: найменування підприємства-виробника, його адреси, товарного (фірмового) знака, назви товару, номінальної напруги (В), номінальної потужності (Вт), номінального струму (А), ступенів захисту від ураження електрострумом, позначення щодо захищеності від вологи, знака заземлення, позначення нормативного документа, дати випуску.

На електронагрівальних приладах маркувальні дані розміщуються безпосередньо на корпусах або металевих пластинках, які прикріплюються до приладів.

Проводи і шнури повинні мати додаткове маркування: марку проводу (шнура), кількість жил, номінальний переріз (мм²), довжину (м) для бухт, кількість і довжину шнура в пачці, масу бруто (кг).

Індивідуальна упаковка електропобутових товарів повинна містити маркувальні дані: найменування підприємства-виробника, його адресу,

товарний (фірмовий) знак, назву товару, номінальну напругу (В), рід струму, номінальну потужність (Вт), попереджувальні знаки, позначення нормативного документа.

При прийманні електро побутових товарів перевіряється наявність технічного паспорта, інструкції з експлуатації.

Товари, на які поширюються гарантійні терміни служби, повинні мати гарантійні талони.

Перевірка комплектності електро побутових товарів проводиться відповідно до даних технічного паспорта. Забороняється комплектувати вироби та пропонувати покупцю різноманітні перехідники для з'єднання трьохконтактних вилок з двоконтактними розетками.

Електро побутові товари зберігають у сухих, чистих, добре вентильованих приміщеннях, ізольованих від місць зберігання кислот та лугів, при температурі повітря не нижче $+5^{\circ}\text{C}$ і відносній вологості не більше 65–70%.

При зберіганні електро побутові товари розміщують на відстані не менше 1 м від приладів опалювання, 0,5 м – від джерел електричного освітлення. Проходи між штабелями повинні бути не менше 0,7 м.

При зберіганні електро побутових товарів необхідно додержуватися попереджувальних знаків, написів, зображених на упаковці: “Обережно”, “Не кантувати” тощо.

Зразки електро побутових товарів повинні мати короткі анотації щодо основних технічних характеристик. При продажу електро побутових виробів з трипровідним шнуром живлення та триконтактною вишкою для підключення виробу до електричної мережі продавець (виробник) зобов'язаний в анотації подати попереджувальну інформацію такого змісту: “Забороняється використання виробу у приміщеннях, де електрична мережа не обладнана заземлюючим проводом”.

У торговельному (демонстраційному) залі електро побутові товари розміщують за підгрупами у надприлавочних вітринах та вітринах-шафах, пристінних та острівних гірках, настінних пультах, кронштейнах, штангах, підставках-постаментях тощо.

Зона продажу електро побутових товарів повинна бути забезпечена необхідними електровимірювальними та випробувальними приладами (щитками і пультами для опробування електроламп і електроприладів), контрольними патронами, вольтметрами, лампочками, приладами для перевірки вимикачів, жердиною для підвішування та знімання електроосвітлювальної арматури, котушками для зберігання електрошнура, набором інструментів (відкрутка, плоскогубці, гострозубці тощо) та іншим обладнанням, інвентарем.

У торговельному підприємстві можуть відводитися приміщення для майстерні з дрібного ремонту та зборки виробів.

При продажу електро побутових товарів працівники суб'єкта господарювання зобов'язані у присутності покупця перевірити їх якість, комплектність, наявність технічного паспорта, гарантійного талона (при

необхідності), інструкції з експлуатації, точність міри або кількості (шнура, проводу, дрібних товарів).

Технічно складні електропобутові товари та електроосвітлювальна арматура, електролампи перевіряються в дії.

При продажу окремих видів електропобутових товарів продавець повинен проінформувати покупця щодо супутніх товарів та запасних деталей, що є у продажу.

Д. Телерадіотовари

Цей розділ визначає особливості продажу радіоелектронної апаратури – електропрогравальної, звукозаписуючої, для відеозапису та відтворення зображення і звуку, носіїв для запису звуку, платівок, телевізійних приймачів, частин, вузлів, деталей та приналежностей до неї тощо (далі – телерадіотовари).

Маркуванню підлягають телерадіотовари і тара, яка використовується для їх збереження. Маркування передбачає наявність інформації: найменування підприємства-виробника, його адреси, товарного (фірмового) знака, назви виробу, класу та моделі апарата, позначення нормативного документа, дати випуску.

Індивідуальна упаковка повинна містити такі маркувальні дані: найменування підприємства-виробника, його адресу, назву товару, колір корпусу виробу, попереджувальні знаки, дату випуску, позначення нормативного документа.

При прийманні телерадіотоварів визначається цілісність упаковки, наявність та правильність заповнення супровідних документів, заводських пломб, повнота комплектації, відмічається збереження товарного вигляду, перевіряється укомплектованість їх інструкціями користування, паспортами, гарантійними талонами та іншою документацією.

Телерадіотовари зберігають в упакованому виді в сухих, чистих, добре вентильованих приміщеннях, ізольованих від місць зберігання кислот та лугів, при температурі повітря $+12^{\circ}\text{C}$ – 18°C і відносній вологості повітря не більше 60–70%.

При зберіганні телерадіотовари розміщують на відстані не менше 0,2 м від стін і підлоги, 0,5 м – від джерел електричного освітлення, 0,1 м – від приладів опалення. Проходи між штабелями повинні бути не менше 0,7 м.

Необхідно додержуватись вимог, передбачених попереджувальними знаками, зображеними на упаковці, оберігати телерадіотовари від механічних ударів, дії прямих сонячних променів.

Телевізори, радіоприймачі, магнітофони та інші крупногабаритні телерадіотовари зберігають на підтоварниках або стелажах з обов'язковою поміж ними прокладкою з дерева або іншого матеріалу.

Комплектність виробу (шнури, запобіжники, мікрофони, котушки тощо) перевіряють за переліком, надрукованим у його паспорті.

Телерадіотовари розміщують в торговельному (демонстраційному) залі по групах (телевізори, радіоприймачі, магнітофони, стереокомплекси тощо) у

залежності від класу, типу, джерел живлення, варіанту виконання, зовнішнього оформлення.

Для демонстрації телевізорів використовуються пересувні столи з обертовою площадкою, пристінні універсальні гірки, багатоярусні стенди, обертові консолі, подіуми. Телевізори групують за класами і розмірами зображення. Телевізори кольорового зображення повинні знаходитися окремо від телевізорів чорно-білого зображення.

У торговельному (демонстраційному) залі радіоприймачі, радіоли, магнітоли, програвачі, магнітофони розміщують на універсальних пристінних і острівних гірках і подіумах.

На нижніх полицях торговельного обладнання розміщують джерела живлення: акумулятори, батареї, елементи. Автотрансформатори, звукознімачі та антенне приладдя розміщують на середніх полицях, а малогабаритні транзисторні радіоприймачі, електропрогравачі, гучномовці абонентські – на верхніх.

Дрібні радіодеталі – запобіжники, конденсатори, резистори, трансформатори тощо необхідно розміщувати за видом і призначенням та викладати у надприлавочних вітринах, вітринах-шафах, полицях-касетах, стендах.

Зразки телерадіотоварів повинні мати короткі анотації, які містять основні технічні характеристики виробів.

Зона продажу радіотоварів повинна бути забезпечена розетками для включення в електро- і радіомережу, приладами для перевірки якості радіодеталей, антенними вводами для демонстрації радіоприймачів, телевізорів та інших радіотоварів в дії.

У торговельному підприємстві може відводитися приміщення для майстерні з ремонту телерадіотоварів.

Працівники суб'єкта господарювання, які реалізують телерадіотовари, зобов'язані у присутності покупця перевірити якість, комплектність виробів, наявність технічного паспорта, інструкції з експлуатації, гарантійних талонів. Справність радіотоварів необхідно перевіряти шляхом підключення до електромережі в усіх діапазонах, режимах роботи і за всіма функціями, передбаченими експлуатаційною документацією.

При продажу телерадіотоварів працівники суб'єкта господарювання повинні надавати покупцю кваліфіковану консультацію щодо експлуатаційних характеристик товарів, відмінних ознак, призначення, властивостей окремих телерадіотоварів, методів випробування у дії, взаємозамінності виробів, способів догляду і режимів зберігання, гарантованих зобов'язань підприємства-виробника, адреси та найменування підприємства (майстерень) технічного обслуговування та ремонту виробів.

При продажу окремих видів телерадіотоварів працівники суб'єкта господарювання зобов'язані проінформувати покупця про наявність у продажу супутніх товарів і запасних деталей.

Ж. Товари побутової хімії, мінеральні добрива та засоби захисту рослин

Цей розділ визначає особливості продажу засобів із догляду: за білизною і одягом; за посудом та предметами домашнього вжитку; за взуттям, виробами з шкіри та шкірозамінників; за дерев'яними меблями; за автомобілями; засобів для боротьби з побутовими комахами, засобів антимольних, засобів дезінфекційних та антистатичних; дезодорантів для приміщень та поглиначів запахів; готових клеїв; хімічних засобів захисту рослин; ґрунтовок і шпакльовок малярних; фарбувальних речовин; добрив мінеральних та інших (далі – товари побутової хімії).

Маркування товарів побутової хімії, мінеральних добрив та засобів захисту рослин передбачає наявність інформації: найменування підприємства-виробника, його адреси, товарного (фірмового) знака, назви виробу, маси нетто або місткості, номера партії, терміну придатності, призначення та способу застосування, умов зберігання, попереджувальних написів та запобіжних заходів, дати виготовлення, позначення нормативного документа. Маркувальні дані розміщуються на етикетках або на упаковці.

На упаковці отруйних або вогнебезпечних товарів повинні бути попереджувальні написи: “Отрута”, “Вогнебезпечно”, “Берегти від вогню”, “Не розпиляти біля відкритого вогню”, “Оберігати від попадання в очі” тощо, а також інформація про правила та умови безпечного їх використання.

Фарби мають додаткові маркувальні дані: марку, колір, витрати на 1 м², правила поводження з товаром, вид розбавника.

При прийманні перевіряється дата виготовлення і термін придатності товарів, які при тривалому зберіганні втрачають якість (клеї, оліфи, лаки, емалі, фарби, деякі отрутохімікати, фотохімікати).

Зберігання товарів побутової хімії, мінеральних добрив та засобів захисту рослин здійснюється з дотриманням вимог правил пожежної безпеки, а також санітарних вимог щодо транспортування та зберігання товарів.

Суб'єкти господарювання здійснюють зберігання та продаж товарів побутової хімії, мінеральних добрив та засобів захисту рослин у торговельних приміщеннях з урахуванням їх складу та призначення при обов'язковій умові, що отруйні товари зберігаються окремо від решти товарів.

Товари побутової хімії, мінеральні добрива та засоби захисту рослин зберігають у закритих сухих, чистих, добре вентильованих приміщеннях з підлогою із ретону або із керамічних плиток при температурі не нижче 0⁰С і не вище +20⁰– 25⁰С і відносній вологості повітря не більше 55-65%.

Для уникнення погіршення якості хімічних товарів (зволоження, руйнування та розкладання) забороняється зберігати товари побутової хімії у вологих приміщеннях.

При зберіганні легкозаймистих і горючих рідин в аерозольній упаковці, пляшках та іншій тарі необхідно їх захищати від попадання на них прямих променів світла та теплового впливу, при цьому забороняється зберігати одночасно більше 15 тис. аерозольних упаковок.

При зберіганні товари побутової хімії, мінеральні добрива та засоби захисту рослин розміщують окремо по групах, видах з урахуванням їх особливих властивостей. Тверді лакофарбові товари зберігають окремо від рідких.

Товари, які мають підвищену пожежну небезпеку (аерозольні упаковки, лаки, розчинники, нітродеривати, клеючі матеріали тощо), зберігають у герметичній тарі окремо від інших товарів у спеціально пристосованих приміщеннях. Окремо від інших товарів зберігають отрутохімікати.

Забороняється зберігати:

- легкозаймисті та горючі рідини у скляній тарі місткістю більше 0,5 л кожна;
- масла та інші мастильні матеріали, олійні фарби, оліфу, смоли – разом з горючими матеріалами;
- лаки, спирти, розріджувачі, оліфу та інші вогненебезпечні речовини – у підвалах приміщень торговельного підприємства;
- – хімічні препарати і реактиви – в одному приміщенні з окислювачами, кислотами, горючими газами, легкозаймистими, горючими рідинами.

Товари побутової хімії, мінеральні добрива та засоби захисту рослин у твердій упаковці розміщують на підтоварниках висотою штабеля не більше 1,5 м, а у м'якій упаковці – на полках стелажів.

Ці товари розміщують на відстані не менше 1 м від приладів опалення, відстань між стінами та штабелями має бути не менше 1 м.

При тривалому зберіганні товари побутової хімії, мінеральні добрива та засоби захисту рослин необхідно періодично оглядати, у разі необхідності просушувати, перевіряти щільність і герметичність тари отрутохімікатів, лакофарбових товарів, клеїв тощо.

На кожній упаковці (тарі) з хімічною речовиною повинна бути етикетка або бірка з його назвою та зазначенням характерних властивостей (окислювач, паливо, самозаймисте тощо).

Всі товари побутової хімії, мінеральні добрива та засоби захисту рослин повинні мати анотації з інформацією про споживчі властивості товару.

У торговельному (демонстраційному) залі товари побутової хімії, мінеральні добрива та засоби захисту рослин розміщують по групах на пристінних та острівних гірках, прилавках, у контейнерах та іншому обладнанні.

Забороняється продаж товарів без інформаційних етикеток, із закінченим терміном придатності, товарів у пошкодженій упаковці, а також небезпечних товарів побутової хімії (отрутохімікати, вогненебезпечні речовини тощо) без належного попереджувального маркування та без інформації про правила та умови їх використання.

Продаж вогненебезпечних та отруйних побутових хімічних речовин неповнолітнім та особам у нетверезому стані забороняється.

Товари побутової хімії в аерозольній упаковці продаються в ізольованих секціях або ізольованих робочих місцях.

Асортимент товарів побутової хімії, мінеральних добрив та засобів захисту рослин може бути розширений за рахунок продажу інструментів для малярних робіт, садово-городнього інвентаря тощо.

Враховуючи можливий несприятливий вплив засобів побутової хімії, мінеральних добрив та засобів захисту рослин на організм людини, до роботи ними допускаються лише практично здорові люди віком 18–55 років, які не мають нервових, шкірних і алергічних захворювань. Особи віком понад 55 років допускаються тільки з дозволу медичних органів. Не допускаються до робіт особи з підвищеною чутливістю до хімічних речовин.

3. Меблі

Цей розділ визначає особливості продажу усіх видів меблів.

Кожний меблевий виріб повинен мати маркування, яке наноситься на приклеєний до виробу паперовий ярлик, виготовлений типографським способом. Дозволяється наносити маркування штемпелюванням, штампуванням, випалюванням.

Маркування передбачає наявність інформації: найменування підприємства виробника, його адреси, товарного (фірмового) знаку, назви виробу, артикул дати виготовлення, позначення нормативного документа, штампа ВТК.

На всі вироби, що входять до складу набору чи гарнітура меблів, поряд з ярликом має бути нанесений умовний знак або номер, що вказує на належність виробу до набору, гарнітура.

До упаковки меблів має бути прикріплений зразок личкувальної тканини. У разі відсутності упаковки або застосування прозорої (поліетиленової) упаковки взірець тканини повинен бути прикріплений до виробу.

Меблі зберігають у сухих, чистих, вентильованих приміщеннях при температурі не нижче $+2^{\circ}\text{C}$ і відносній вологості повітря від 45 до 70%.

При зберіганні меблі розміщують на відстані 15–20 см від стін, 0,5–1 м від приладів опалення, не менше 0,5 м від джерел електричного освітлення та ширині проходів між виробами не менше 1 м.

Дзеркала і скло зберігають в окремих закритих вентильованих приміщенні при температурі не нижче $+10^{\circ}\text{C}$ і відносній вологості повітря не більше 70% на полицях, стелажах тощо. Дзеркала, які мають площу більше 0,1 кв.м, установлюють на торцеву поверхню і, щоб уникнути подряпин, кожне дзеркало перекладають папером.

Для зберігання меблів від пилу та забруднення їх закривають чохлами з тканини, поліетиленовими плівками.

Корпусні збірно-розбірні меблі, які поставляються у розібраному вигляді, повинні мати інструкцію для складання, схему монтажу і документ про комплектацію.

Кожна деталь повинна мати свій номер та номер виробу і набору (гарнітура). Номера деталей повинні відповідати номерам, зазначеним в інструкції із складання, схемі монтажу і документах про комплектацію.

До набору, гарнітурів меблів повинна додаватися інструкція з експлуатації та догляду за меблями.

Вся з'ємна фурнітура меблів повинна бути упакована у заклеєні пакет чи коробку, вкладена в одну із шухляд або прикріплена до однієї із деталей меблів.

Меблі повинні надходити у продаж у зібраному вигляді, повністю укомплектовані дзеркалами, склом і фурнітурою.

Дозволяється продаж меблів з наявними виробничими дефектами естетичного характеру (сліди клею на облицьованій поверхні, зморшки, помітні стики, облицьовувальний шпон і декоративний матеріал для зовнішньої поверхні меблів різні по кольору і малюнку тощо) за умови, якщо розміщення цих товарів здійснюється окремо від якісних товарів, наявності інформації про дефекти, відповідного зниження ціни на товар.

Суб'єкт господарювання повинен забезпечити покупцям зручні умови для всебічного огляду меблів. У торговельному (демонстраційному) залі меблі розміщують за видами. Високі меблі розміщують уздовж стін, а низькі – у середині торговельного (демонстраційного) залу. Меблеві гарнітури та набори меблів розміщують за їх призначенням: для спальні, їдальні, кухні тощо.

Для кращого ознайомлення покупців з асортиментом товарів, що є у продажу, у торговельному (демонстраційному) залі оформляються інтер'єри з імітацією житлових кімнат, кухонь тощо.

Суб'єкт господарювання може організовувати для покупців консультації художника з оформлення інтер'єра і спеціаліста-червонодеревника.

Меблі, що надходять у розібраному вигляді, за вибором покупця продаються як у розібраному, так і зібраному вигляді. Продаж меблів у промисловій упаковці забороняється.

На відібрані покупцем меблі виписується товарний чек, де зазначається номер або найменування торговельного підприємства, назва товару, перелік окремих виробів, які входять до складу набору (гарнітура), загальна кількість товарів у наборі (гарнітурі), забарвлення та малюнок оздоблювальних, облицьовувальних матеріалів, фурнітури тощо, артикул, ціна, дата продажу, прізвище продавця.

Суб'єкт господарювання може здійснювати продаж супутніх товарів (карнизів, світлозахисних штор, циновок тощо).

Зразки карнизів, штор розміщують на спеціальних кронштейнах, прикріплених до стіни.

Е. Товари для фізичної культури, спорту, туризму

Цей розділ визначає особливості продажу товарів для спорту та відпочинку: інвентар для спортивних ігор, легкої і важкої атлетики, гімнастики боксу і боротьби, фехтування, лижного та ковзанярського спорту, туризму,

альпінізму, водного спорту; мисливських та рибальських товарів; велосипедів (далі – товари для фізичної культури, спорту, туризму).

Продаж одягу та взуття для фізичної культури, спорту, туризму здійснюється згідно з особливостями продажу швейних, трикотажних товарів та взуття.

Маркування товарів для фізичної культури, спорту, туризму передбачає наявність такої інформації: найменування підприємства-виробника, його адреси, товарного (фірмового) знака, назви товару, артикула, моделі, марки, сорту} дати випуску, позначення нормативного документа.

При маркуванні велосипедів на головну трубу рами наноситься товарний знак підприємства-виробника, на раму – порядковий номер і рік виготовлення.

При прийманні товарів для фізичної культури, спорту, туризму перевіряється цілісність упаковки, наявність та правильність заповнення супровідних документів, заводських пломб, повнота комплектації, збереження товарного вигляду, наявність інструкцій, технічних паспортів, гарантійних талонів, іншої документації.

Товари для фізичної культури, спорту, туризму зберігають у сухих, чистих, добре вентильованих приміщеннях, ізольованих від місць зберігання кислот та лугів, при температурі $+15^{\circ}\text{C}$ і відносній вологості повітря не більше 60-70%. Для кращого зберігання якості товарів необхідно їх тримати у фабричні упаковки.

При зберіганні товари для фізичної культури, спорту, туризму розміщують на відстані не менше 0,25 м від стін і підлоги, 0,5 м – від джерел електричного освітлення, 1 м – від приладів опалення. Проходи між штабелями новині бути не менше 0,7 м.

При зберіганні товарів для фізичної культури, спорту, туризму необхідно дотримуватись таких правил:

- великогабаритні вироби (жердини для лазіння, стрибків, драбини для лазіння, списи для метання тощо) необхідно розміщувати у горизонтальному положенні з упором на декілька точок;
- лижі розміщують стійма в ящиках-гніздах, зв'язані попарно з розпіркам посередині, носками догори;
- лижні палки зберігають стійма в ящиках-гніздах кільцями догори;
- вудочки риболовні та вудлища зберігають у вертикальному положенні стовщеним кінцем донизу;
- тенісні ракетки у розпакованому вигляді встановлюють на спеціальних латах у вертикальному положенні з упором основи обода на лати;
- тенісні ракетки із струнами необхідно затиснути в преси;
- гімнастичні коні, козли, столи, містки для стрибків встановлюються в один ряд;
- човни, байдарки зберігають у тесових решітчатих ящиках із стапелями;

- хокейні ключки, зв'язані у пачки, зберігають на підтоварниках або полицях, укладають їх на бокових поверхнях пачок: перший ряд крюками до себе, другий ряд – крюками від себе;
- чавунні ядра для штовхання та литі диски для метання зберігають в спеціальних ящиках, розділених на гнізда;
- велосипеди, мопеди зберігають в ящиках-решітках;
- спортивні сітки (волейбольні, для бадмінтону, баскетболу, футболу, тенісу), канати для лазіння та перетягування, троси для підвішування гімнастичних кілець, упаковані у тюки, зберігають в штабелях на підтоварниках;
- захисна амуніція для хокею та фехтування, щитки футбольні, туристичні палатки, індивідуальні чохли, гімнастичні та борцівські мати, спальні мішки, гумові вироби (м'ячі, камери, покришки для велосипедів тощо) зберігають на стелажах або підтоварниках;
- чучела для борців та боксерські мішки зберігають стійма.

При зберіганні товарів для фізичної культури, спорту, туризму необхідно додержуватись вимог, передбачених попереджувальними знаками, зображеними на упаковці.

Товари для фізичної культури, спорту, туризму розміщують в торговельному (демонстраційному) залі по групах за призначенням: інвентар і приладдя для гімнастики, легкої та важкої атлетики, спортивних поєдинків, водного та зимових видів спорту, спортивних ігор, туризму та альпінізму, мисливські та рибальські товари, велосипеди тощо.

Суб'єкт господарювання повинен забезпечити зручні умови для ознайомлення і вибору товарів, перевірки їх якості, складання і дрібного ремонту. При демонстрації товарів для фізичної культури, спорту, туризму у торговельному (демонстраційному) залі використовують пристінні та острівні гірки, стенди, кронштейни, обертові стійки, підставки-тримачі, подіуми, пристінні шафи, перфоровані щити тощо.

Великогабаритні товари (велосипеди, човни, байдарки тощо) викладають на спеціально відведених місцях з використанням підставок-тримачів.

Довгомірні предмети (вудочки рибальські та вудлища, лижі, палки до них тощо) виставляють в пристінних стійках з гніздами для підтримування стійкого вертикального положення цих товарів.

Предмети для спортивних ігор (тенісні м'ячі і ракетки, покришки і гумові камери, сітки тощо) викладають у вітринах та пристінних шафах або закріплюють на перфорованих щитках.

Дрібні спортивні товари (запасні частини до велосипедів, кульки для настільного тенісу, лижні кріплення, гачки рибальські, блешні, поплавки, волосінь тощо) вкладають у касетах-чарунках або закріплюють на полках пристінних шаф.

Зразки товарів повинні мати короткі анотації, які містять основні характеристики виробів.

При продажу товарів для фізичної культури, спорту, туризму у присутності покупця необхідно перевірити їх якість, комплектність, наявність технічного паспорта, інструкції з експлуатації, гарантійних талонів.

Асортимент товарів для фізичної культури, спорту, туризму може бути розширений за рахунок продажу супутніх товарів (лижні мастила та смоли, окуляри, протектори, чохли, шахматні годинники тощо).

К. Лісоматеріали та будівельні матеріали

Цей розділ визначає особливості продажу лісоматеріалів круглих, пиломатеріалів, будинків дерев'яних та їх деталей, стінових матеріалів і в'язучих речовин, покрівельних, ізоляційних та теплоізоляційних матеріалів, матеріалів для облицьовування та оброблювання, скла віконного, санітарно-технічного обладнання, труб та з'єднувальних деталей до них тощо (далі – лісоматеріали та будівельні матеріали).

При прийманні лісоматеріалів та будівельних матеріалів перевіряється їх кількість і якість, наявність деталей у комплекті, відповідність супровідним документам, паспортним даним.

Зберігають лісоматеріали і будівельні матеріали рядами, штабелями у рулонах, у контейнерах, клітках, кіпах, ящиках, на стелажах, піддонах, підштабельних основах тощо у закритих та сухих приміщеннях.

Круглі лісоматеріали та цеглу зберігають під навісом або накритими.

Усі стругані деталі та готові вироби із деревини зберігають під навісом або критих складах.

Сипкі товари без упаковки (вапно, крейда, цемент, гіпс тощо) зберігають у закритих сухих приміщеннях з щільними стінами і підлогою; сипкі товари у мішках – на підтоварниках у закритих, сухих, добре вентиляваних приміщеннях або під навісом за умови, яка виключає можливість проникнення вологи. Сипкі матеріали, що дуже пилять (вапно, алебастр, цемент, крейда тощо), зберігають окремо від інших матеріалів.

Окремі види будівельних матеріалів зберігають: скляні пустотілі блоки укладеними на торець рядами з прокладками між ними, висотою загрузки не більше 1,5 м; рулони м'якої покрівлі у вертикальному положенні не більше ніж у 2 ряди; листи скла вертикально у дощатих ящиках або спеціальних контейнерах; рулони лінолеуму вертикально в один ряд по висоті; листи і деталі азбестоцементні не більше 135 штук у стопці.

У місцях зберігання лісоматеріалів і будівельних матеріалів встановлюють щити із зазначенням найменування товару; на штабелях, стелажах, рядах вивішують бірки із зазначенням артикула, сорту. Для круглих лісоматеріалів вказують також породу деревини і довжину, а для пиломатеріалів – додатково ступінь обробки (обрізні та необрізні).

Забороняється складувати та зберігати товари у підмочених кіпах, тюках, коробках і ящиках. Усі лісоматеріали та будівельні матеріали перед складуванням ретельно перевіряються для того, щоб не допустити занесення до місць зберігання різноманітних грибків та шкідників.

В обов'язковому порядку проводяться заходи по боротьбі з шкідливими камахами та гризунами, а також дезінфекція приміщень.

Товари та матеріали, що тривалий час зберігаються, періодично переглядаються, перекладаються, сушаться, очищуються від пилу, торці лісоматеріалів покриваються вологозахисними замазками.

При зберіганні виробів із скла, фаянсу та фарфору необхідно додержуватися попереджувальних знаків, зображених на упаковці, попереджувальних написів: "Верх", "Обережно – скло", "Не кантувати", "Плиском не класти".

Суб'єкт господарювання повинен забезпечити умови для вільного підходу до них, необхідні умови щодо зберігання, перевірки їх якості, надання покупцям додаткових послуг.

Продаж великогабаритних будівельних матеріалів місцевого виробництва може здійснюватися за зразками з доставкою їх безпосередньо з місць виробництва на прохання покупця за вказаною ним адресою. Сипучі нерудні матеріали продають і доставляють покупцю з базових організацій з оплатою через торговельні підприємства.

Суб'єкт господарювання, що здійснює продаж лісоматеріалів і будівельних матеріалів, повинен мати торговельний (демонстраційний) зал, у якому виставляються зразки товарів, проводяться розрахунки з покупцями, організується довідково-інформаційна служба, оформлюються та сплачуються послуги.

Дерев'яні будинки заводського виготовлення, комплекти деталей будинків із стінами з місцевих будівельних матеріалів, а також садові будиночки суб'єкт господарювання за вимогою покупців повинен продавати комплектно з усіма матеріалами, виробами, а також обладнанням, які необхідні для будівництва будинку (цемент, шифер, віконне скло, повсть утеплювальна будівельна, цвяхи, фарби та лаки, предмети сантехнічного та опалювального обладнання тощо).

Забороняється продаж колонок водонагрівних та опалювальних котлів без технічних паспортів, інструкцій з експлуатації, гарантійних талонів.

У торговельному (демонстраційному) залі для інформації покупців повинні бути таблиці з коефіцієнтами переведення круглих лісоматеріалів та обапола у цільну кубомасу, правила обмірювання лісоматеріалів тощо.

Усі види скла продають цілими листами або за розмірами, вказаними покупцем. Ріжуть скло по прямій лінії за додаткову плату. Залишки скла шириною до 20 см включно оплачуються покупцем і видаються йому разом з основною покупкою. Залишки скла більше цього розміру покупцем не сплачуються, їх залишають у торговельному підприємстві та продають для скління кватирок, парникових рам, теплиць тощо.

Торці листів скла повинні бути рівними, ріжучі краї закриті папером.

Бій скла, а також залишені покупцем залишки скла зберігаються в контейнерах (ящиках) для відходів і здаються торговельним підприємством місцевим організаціям вторсировини в установленому порядку.

При продажу лісоматеріалів і будівельних матеріалів суб'єкт господарювання може надавати покупцям такі додаткові послуги:

- вантаження куплених товарів;
- доставка товарів своїм або залученим транспортом за вказаною покупцем адресою;
- розкрій деревностружкових або деревноволокнистих плит і фанери;
- торцювання бруска та пиломатеріалів на заготівку вказаної покупцем довжини;
- нарізування скла за розмірами, що вказані покупцем;
- приймання попередніх замовлень на товари, що тимчасово відсутні у продажу;
- продаж талонів на придбання місцевих нерудних матеріалів з базових організацій;
- збирання стандартних будинків своїми силами чи підрядними бригадами на договірній основі; згинання та різка труб і металопрокату, нарізка різьби на трубах;
- виготовлення нестандартних столярних конструкцій (рам, дверей тощо) на замовлення покупців;
- видача напрокат будівельних механізмів, інструментів, їх настройка і заточка;
- зберігання протягом доби великогабаритних та важких лісоматеріалів і будівельних матеріалів. За домовленістю з адміністрацією магазину строк зберігання може бути продовжено;
- консультації з виконання будівельних і ремонтних робіт;
- ознайомлення покупців з каталогами типових проектів індивідуальних житлових будинків своїми силами або підрядними бригадами на договірних засадах;
- розрахунок норм витрат лісоматеріалів і будівельних матеріалів згідно з індивідуальними проектами на житлове будівництво.

Суб'єкт господарювання забезпечує з дотриманням відповідних правил продаж супутніх товарів: фарб, лаків, розчинників та розбавників, сикативів готових, пензлів малярних, ручного будівельного та деревообробного інструменту; садово-городнього інвентаря, електрошнурів, електропроводів, електроустановочних виробів, хімічних засобів захисту рослин, замкових виробів тощо.

Л. Парфюмерно-косметичні товари і мило туалетне.

Цей розділ визначає особливості продажу парфюмерних товарів (духів, одеколонів, туалетної води, парфюмерних наборів) та косметичних товарів лікувально-гігієнічних і декоративних (далі – парфюмерно-косметичні товари), а також мила туалетного, включаючи мило, що містить медичні препарати.

Маркування парфюмерно-косметичних товарів (на етикетці) і мила туалетного (на обгортці) передбачає наявність інформації: найменування підприємства-виробника, його адреси, товарного (фірмового) знака, назви

товару, маси нетто або місткості, дати виготовлення, терміну придатності, групи товару, позначення нормативного документа, номера партії.

При маркуванні прозорих парфюмерно-косметичних товарів на лицьовому боці етикетки може зазначатися тільки назва товару, інші дані вказуються на зворотньому боці етикетки.

Маркувальні дані можуть розміщуватися безпосередньо на упаковці парфюмерно-косметичних товарів (корпусі банки, коробки, пеналу, туба, футляра тощо) та куску мила.

При прийманні парфюмерно-косметичних товарів і мила туалетного перевірка їх якості здійснюється за органолептичними показниками (зовнішній вигляд, прозорість, колір, запах, герметичність упаковки тощо), перевіряється маркування транспортної та споживчої тари, цілісність упаковки.

Парфюмерно-косметичні товари і мило туалетне зберігають у чистих, добре вентильованих приміщеннях при відносній вологості 55%-70% і температурі повітря:

- парфюмерно-косметичні товари – від $+6^{\circ}\text{C}$ до $+25^{\circ}\text{C}$;
- тверде мило туалетне – не нижче -5°C ;
- рідюке мило туалетне – не нижче $+5^{\circ}\text{C}$.

Парфюмерно-косметичні товари зберігають на підтоварниках і стелажах, їх розміщують на відстані не менше 1м від приладів опалення. Необхідно додержуватися попереджувальних знаків, зображених на упаковці, та попереджувальних написів: "Не кидати", "Скло", "Верх" тощо, а також термінів зберігання кожного виду товару та правил протипожежної безпеки.

Висота складування для парфюмерних товарів не повинна перевищувати 1,5 м, для косметичних товарів і мила туалетного – 2 м.

Не дозволяється попадання на парфюмерно-косметичні товари і мило туалетного прямих променів світла.

На парфюмерно-косметичні товари, які надійшли до продажу, повинні бути анотації щодо призначення товару, правил застосування, його складу, умов їх зберігання тощо.

При продажу духів, одеколонів, туалетної води продавець повинен ознайомити покупця з їх запахом за допомогою лакмусових папірців, які насичені цими виробами, а також зразків-понюшок, наданих виробником.

Якщо парфюмерно-косметичні товари надійшли до продажу в упаковці з целофановою обгорткою або фірмовою стрічкою, продавець повинен запропонувати покупцю перевірити вміст упаковки.

При продажу парфюмерно-косметичних товарів в аерозольній упаковці продавець у присутності покупця повинен перевірити роботу аерозольної головки шляхом натиснення клапана.

Продавець парфюмерно-косметичних товарів повинен пропонувати покупцю товари-новинки, взаємозамінні, супутні товари, надавати кваліфіковану допомогу у виборі товару.

М. Галантерейні товари.

Цей розділ визначає особливості продажу текстильної, швейної, металевої, шкіряної галантереї та іншої галантереї (далі – галантерейні товари).

Маркування галантерейних товарів передбачає наявність інформації: найменування підприємства-виробника, його адреси, товарного (фірмового) знака, назви виробу, номера артикула, моделі, кольору, довжини (для метражних товарів), розмірів (для штучних виробів), сорту (при умові поділу на сорти), ступеня стійкості забарвлення (крім виробів із сировини натурального кольору), кількості відрізів (тюлеві, мереживні полотна), способу прання, дати виготовлення, позначення нормативного документа.

При маркуванні дрібних шкіргалантерейних виробів позначення нормативного документа не роблять. При маркуванні чемоданів, крім того, вказують номер, рукавиць та рукавичок – розмір, пасків – довжину, зубних щіток – колір ручки та ступінь жорсткості.

Галантерейні товари зберігають у сухих, чистих, добре вентильованих приміщеннях на стелажах і підтоварниках на відстані не менше 1 м від приладів опалення, 0,5 м – від електроосвітлювальних приладів, 0,2 м – від стін та підлоги. Проходи між стелажми повинні бути не менше 0,5 м.

При зберіганні галантерейних товарів суб'єкт господарювання повинен забезпечити дотримання протипожежних вимог. Товари із пластичних мас та целулоїду, як вогнебезпечні, повинні зберігатися ізольовано від інших товарів.

У торговельному (демонстраційному) залі галантерейні товари розміщують на острівних та пристінних гірках, шафах-вітринах з похилими полицями стендах, полицях-корзинах, полицях-касетах тощо.

Працівники суб'єкта господарювання повинні знати властивості та якості матеріалів, із яких товари виготовлені, шкали розмірів і повнот, сучасний напрямок моди, особливості споживчого попиту, засоби, правила зберігання і догляду за виробами. Вони повинні допомагати покупцям у виборі товару, знайомити їх з новими виробами, вміти визначити розмір рукавиць, комірця, поясів та інших виробів.

Відмірювання тюлю проводиться шляхом накладання жорсткого стандартного метра на тюль, що вільно лежить на прилавку.

Стрічки, мереживо та тасьму відмірюють жорстким стандартним метром шляхом відкидання їх на прилавок (у відкидку) при вільному, без натягу, прикладань цих виробів до метра.

Капронові гофровані стрічки відмірюють шляхом накладання жорсткого (брускового, дерев'яного) метра на стрічку, що лежить на прилавку (столі) у розправленому вигляді, без натягу і порушення гофрування.

Суб'єкт господарювання може здійснювати продаж супутніх товарів - рукавиць та рукавичок, шапочок, хусток, шарфів, блузок, сорочок, панчох, шкарпеток, парфюмерно-косметичних товарів та туалетного мила тощо.

6.5. Застосування стандартів та технічних умов на продовольчі та непродовольчі товари

Застосування стандартів та технічних умов на непродовольчі товари. Суб'єкти господарювання у питаннях вимог щодо сировини, показників якості, методів аналізу, упаковки, маркування, транспортування, приймання, зберігання непродовольчих товарів керуються діючими стандартами та технічними умовами. Відповідно до міжнародних договорів в Україні застосовують міжнародні, регіональні та національні стандарти.

Згідно з Декретом Кабінету Міністрів України від 10.05.93 № 46-93 “Про стандартизацію і сертифікацію” нормативні документи із стандартизації розподіляються за такими категоріями:

- державні стандарти України – ДСТУ;
- стандарти України – ГСТУ;
- стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України;
- стандарти підприємств – СТП;
- технічні – ТУУ.

Як державні стандарти України (ДСТУ) застосовують міждержавні стандарти (ГОСТ) та республіканські стандарти колишньої УРСР (РСТ).

Стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ) розробляють у разі необхідності поширення результатів фундаментальних і прикладних досліджень, одержаних в окремих галузях знань чи сферах професійних інтересів.

Стандарти підприємств (СТП) розробляють на продукцію, що використовується лише на конкретному підприємстві. СТП не повинні суперечити обов'язковим вимогам державних (ДСТУ) та галузевих стандартів (ГСТУ).

Технічні умови України (ТУУ) містять вимоги, що регулюють відносини між постачальником (розробником, виробником) і споживачем (замовником) продукції та не повинні суперечити обов'язковим вимогам державних стандартів (ДСТУ).

Державні та галузеві стандарти України та стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України, а також заміни до них, підлягають державній реєстрації у Держстандарті України, а технічні умови України – в його територіальних органах (обласних центрах стандартизації і метрології).

Державним стандартам присвоюють позначення, яке складається з індексу (ДСТ), скороченої назви держави (У), реєстраційного номера і двох останніх цифр року затвердження або перегляду стандарту.

Назва технічних умов складається з індексу документа (ТУ), скороченої назви держави (У), коду підприємства (організації) власника оригіналу ТУ із ОКПО (вісім знаків), двох основних цифр року затвердження. Наприклад: ТУ У 12345813.001-93.

Товари, що надходять в Україну по імпорту, повинні відповідати стандартам, технічним умовам (контракту або нормативним документам), які діють на території України.

Державні стандарти України затверджуються без обмеження строку їх дії. Також зняті обмеження на міждержавні стандарти (ГОСТ), термін дії яких закінчувався в 1992 – 1995 рр.

Необхідна інформація про дію стандартів (ДСТУ, ГОСТ), зміни до них та скасування їх друкуються в щорічному та щомісячному інформаційному покажчиках.

Перелік нормативних документів, що не застосовуються на території України затверджено наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 27 травня 1996 р. № 294.

1. “Правила розничної торгівли швейними, трикотажними, пушно-меховими овчинно-шубними товарами и головними уборами”, затверджені наказом Міністерства торгівлі СРСР від 17.01.75 № 9.

2. “Правила розничної торгівли текстильними товарами”, затверджені наказом Міністерства торгівлі СРСР від 07.08.73 № 151.

3. Правила роздрібної торгівлі взуттям, затверджені наказом Міністерства торгівлі СРСР від 29.03.77 № 60.

4. Правила роздрібної торгівлі електропобутовими товарами, затверджені наказом Міністерства торгівлі СРСР від 26.01.73 № 21.

5. Правила роздрібної торгівлі радіотоварами, затверджені наказом Міністерства торгівлі СРСР від 13.12.73 №235.

6. Правила роздрібною торгівлі товарами побутової хімії, затверджені наказом Міністерства торгівлі СРСР від 08.10.75 № 18.

7. Правила роздрібною торгівлі мебельними товарами, затверджені наказом Міністерства торгівлі СРСР від 06.03.73 № 55.

8. Правила роздрібної торгівлі лісовими і будівельними матеріалами, затверджені наказом Міністерства торгівлі СРСР від 22.04.85 № 103.

9. Правила роздрібної торгівлі парфюмерно-косметичними товарами, затверджені наказом Міністерства торгівлі СРСР від 26.12.86 №311.

10. Правила роздрібної торгівлі галантерейними товарами на підприємствах державної і кооперативної торгівлі, затверджені наказом Міністерств, торгівлі СРСР від 12.12.77 №246.

Застосування стандартів та технічних умов на продовольчі товари.

Господарюючі суб'єкти в питаннях вимог щодо сировини, показників якості, методів аналізу, упаковки, маркування, транспортування, приймання і зберігання продовольчих товарів керуються діючими стандартами та технічними умовами.

Відповідно до міжнародних договорів в Україні застосовують міжнародні, регіональні та національні стандарти.

Згідно з Декретом Кабінету Міністрів України від 10 травня 1993 р. № 46-93 “Про стандартизацію і сертифікацію” нормативні документи з стандартизації розподіляють за такими категоріями:

- державні стандарти України – ДСТУ;
- галузеві стандарти України – ГСТУ;
- стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України – СТТУ;
- стандарти підприємств – СТП;
- технічні умови України – ТУУ.

Як державні стандарти України (ДСТУ) застосовують міждержавні стандарти (ГОСТ) та республіканські стандарти колишньої УРСР (РСТ).

Галузеві стандарти України (ГСТУ) розробляють на продукцію за відсутності державних стандартів України (ДСТУ) чи у разі необхідності встановлення вимог, які перевищують або доповнюють вимоги держстандартів.

Стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ) розробляють у разі необхідності поширення результатів фундаментальних і прикладних досліджень, одержаних в окремих галузях знань чи сферах професійних інтересів. Стандарти підприємств (СТП) розробляють на продукцію, що використовується лише на конкретному підприємстві. СТП не повинні суперечити обов'язковим вимогам державних (ДСТУ) та галузевих стандартів (ГСТУ).

Технічні умови України (ТУУ) містять вимоги, що регулюють відносини між постачальником (розробником, виготовлювачем) і споживачем (замовником) продукції.

Державні та галузеві стандарти України та стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України, а також заміни до них, підлягають державній реєстрації у Держстандарті України, а технічні умови України в його територіальних органах – обласних центрах стандартизації і метрології (ЦСМ).

Державним стандартам присвоюють позначення, яке складається з індексу (ДСТ), скороченої назви держави (У), реєстраційного номеру і двох останніх цифр року затвердження або перегляду стандарту.

Назва технічних умов складається з індексу документу (ТУ), скороченої назви держави (У), коду підприємства (організації) – власника оригіналу ТУ із ОКПО (вісім знаків), двох основних цифр року затвердження. Наприклад: ТУ У12345813.001-93.

Державні стандарти України затверджуються без обмеження строку їх дії. Також зняті ці обмеження на міждержавні стандарти (ГОСТ), термін дії яких закінчувався в 1992-1996 роках.

Основні терміни і поняття:

1) роздрібний продаж товару – здійснюється через торгові підприємства: спеціалізовані, універсальні, пересувну торговельну мережу;

2) товарний профіль, спеціалізація роздрібного торговельного підприємства – визначається в установленому порядку відповідно до асортиментного переліку в тій чи іншій групі товару;

3) маркування товару – здійснюється в порядку, встановленому

нормативними документами на упаковці і яке містить повну інформацію про той чи інший товар;

4) істотний недолік – недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення;

5) недолік – будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів, а також інформації про продукцію;

б) фальсифікована продукція – продукція виготовлена з порушенням технології або неправомірним використанням знака для товарів та послуг.

Тести:

1. Торговельно-технологічне обладнання, що використовується для організації роздрібного продажу продовольчих товарів, повинно забезпечувати:

а) збереження їх якості і товарного вигляду протягом усього терміну їх реалізації;

б) фасування, маркування та транспортування товарів;

в) показники якості та безпечності продуктів, аналіз упаковки, маркування.

2. Усі продовольчі товари у господарюючого об'єкта повинні бути:

а) з відповідними документами, наявність яких передбачена чинним законодавством;

б) без товарно-транспортних накладених, рахунків-фактур, сертифікатів якості;

в) без маркування і позитивного висновку державної санітарно-гігієнічної експертизи.

3. Господарюючі суб'єкти, які здійснюють продаж хліба і хлібобулочних виробів мають:

а) протягом всього робочого дня забезпечити безперебійний продаж хліба і хлібобулочних виробів;

б) після закінчення строків продажу хліба і хлібобулочних виробів дозволяти його реалізацію;

в) реалізовувати нестандартні, а також вилучені з продажу вироби.

4. Господарюючі суб'єкти, які здійснюють продаж кондитерських виробів повинні:

а) приймати кондитерські вироби деформовані, забруднені, зі стороннім запахом і домішками;

б) приймати кондитерські вироби за якістю, кількістю місць і вагою;

в) зберігати і реалізовувати кондитерські вироби понад встановлений термін їх харчової придатності.

5. Господарюючі суб'єкти, які здійснюють продаж круп, макаронних виробів, борошна, цукру можуть:

а) приймати круп'яні, борошняні та інші сипкі товари з порушенням в оформленні супроводжувальних документів, без сертифікату якості ;

б) зберігати макаронні вироби, борошно, крохмаль, цукор тощо в сухих, чистих, без сторонніх запахів, добре вентильованих приміщеннях, без різких коливань температури;

в) додати до покупки відходи від продажу сипких товарів, макаронних виробів (крихти, пил, змет) та домішки іншого сорту.

6. Господарючі суб'єкти, які здійснюють продаж м'яса і м'ясопродуктів мають:

а) приймати м'ясо і м'ясопродукти з порушеннями в оформленні супроводжувальних документів;

б) перевіряти наявність тавра ветеринарного нагляду, свіжість м'яса; правильність розбирання туші та обробки; ступінь охолодження;

в) прийняті м'ясо та м'ясопродукти реалізовувати з наявними порушеннями: з наявністю льоду або снігового нальоту, ознаками повторного заморожування, з ознаками несвіжості.

7. Молоко, молокопродукти та харчові жири приймають:

а) за кількістю місць і вагою нетто, одночасно перевіряють вид і свіжість продукту, ступінь термообробки, дату і годину виготовлення;

б) приймають молоко і молокопродукти з порушеннями в оформленні супроводжувальних документів, забрудненні, з пошкодженою упаковкою;

в) з порушеними термінами зберігання та умовами транспортування.

8. Товари, що надійшли у продаж від громадянина-підприємця повинні:

а) мати ярлик із зазначенням його прізвища, імені та по батькові, номера документа, що засвідчує право на зайняття підприємницькою діяльністю, гарантійного терміну придатності;

б) бути без супровідного документа, без технічного паспорта або іншого документа, що його замінює;

в) бути без інформації, про дату виготовлення і терміну придатності до вживання.

Питання для самоконтролю:

1. Назвіть порядок приймання, зберігання, підготовки до продажу і продаж продовольчих товарів через роздрібну торговельну мережу.

2. Охарактеризуйте товарний профіль та спеціалізацію роздрібного торговельного підприємства.

3. Що являє собою асортиментний перелік товарів?

4. Яке торговельно-технологічне обладнання використовується при організації роздрібного продажу продовольчих товарів?

5. Дайте визначення особливостям продажу окремих груп товарів.

6. Чим регулюється продаж окремих продовольчих і непродовольчих товарів?

7. У чому суть стандартизації і сертифікації, яка їх необхідність?

8. Дайте визначення діючим стандартам та технічним умовам в Україні.

9. Які форми і види стандартів ви знаєте?

7. ОЦІНКА ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТВАРИННИЦТВА, ПТАХІВНИЦТВА, КРОЛІВНИЦТВА, БДЖОЛЯРСТВА ТА ПРОДУКТІВ ЇХ ПЕРЕРОБКИ

Товарна оцінка яловиччини, свинини, баранини, м'ясопродуктів і шкір.

Таврування м'яса.

Оцінка якості субпродуктів.

Оцінка якості харчових жирів. Вимоги до якості топлених харчових жирів.

Методи дослідження жиру на доброякісність.

Обробка й оцінка якості кишкової сировини.

Первинна обробка і консервування шкір.

Визначення якості шкір.

Визначення товарної якості продукції птахівництва.

Визначення товарної якості продукції кролівництва.

Вплив консервування, зберігання, транспортування м'яса і м'ясопродуктів на їх споживні властивості.

Вплив транспортування м'яса і м'ясопродуктів на їх споживні властивості.

Оцінка якості і споживних властивостей молока і молочних продуктів.

Дослідження якості молочних продуктів.

Оцінка якості та споживних властивостей яєць.

Оцінка якості та споживних властивостей меду.

Ключові слова і терміни

- *товарна оцінка продукції*
- *таврування м'ясої продукції*
- *якість продукції*
- *консервування і зберігання продукції*
- *харчова цінність*
- *первинна обробка продукції*
- *методи та методика дослідження*
- *споживчі властивості продукції*

7.1. Товарна оцінка м'яса, м'ясопродуктів і шкір

Після обробки туш забійних тварин м'ясо сортують за рядом ознак, що визначають його харчову і товарну цінність. М'ясо повинно бути оброблене у відповідності з діючими технологічними інструкціями, з дотриманням ветеринарно-санітарних правил.

Яловичина. М'ясо великої рогатої худоби за віковими признаками ділять: на м'ясо телят у віці від 14 днів - до 3 місяців, м'ясо молодняка – від 3 місяців до 3 років, м'ясо дорослих тварин (корови і воли) – понад три роки.

В основу сортування туш за вгодованістю покладено співвідношення у м'ясі м'язової, жировий, сполучної тканини (ГОСТ 7729–55). За вгодованістю яловичину від дорослих тварин і молодняка ділять на дві категорії, кожна з якої характеризується наступними показниками.

Яловичина I категорії від дорослої худоби: м'язи розвинуті задовільно, остисті відростки хребців, сідничні бугри і клуби виступають не різко; підшкірний жир покриває тушу від восьмого ребра до сідничних бугрів, допускаються незначні просвіти; шия, лопатка, передні ребра, стегна, тазова порожнина та область паху мають відкладення жиру у вигляді невеликих ділянок.

Яловичина I категорії від молодих тварин: м'язи розвинуті задовільно, остисті відростки спинних і поперекових хребців злегка виступають, лопатки без западин, стегна не підтягнуті, підшкірні жирові відкладення чітко видно в основі хвоста і верхньої частини внутрішньої сторони стегон. З внутрішньої сторони на розрубі грудної частини і на розрубі між остистими відростками перших 4–5-го спинних хребців ясно видно прошарки жиру.

Яловичина II категорії від дорослої худоби: м'язи розвинуті менш задовільно (стегна мають западини), остисті відростки хребців, сідничні бугри і клуби виступають чітко; підшкірний жир має місце у вигляді невеликих ділянок в області сідничних бугрів, попереку та останніх ребер.

Яловичина II категорії від молодих тварин: м'язи розвинуті менш задовільно (стегна мають западини); остисті відростки хребців, сідничні бугри і клуби виступають чітко; жирові відкладення відсутні. М'ясо, що має показники вгодованості нижче вимог, встановлених дійсним стандартом, відноситься до худого.

М'ясо биків (бугаїв) також поділяється на дві категорії.

I категорія: м'язи розвинуті добре, форми тулуба округлі, лопатково-шийна і тазостегнова частини опуклі і м'ясисті; клуби й остисті відростки спинних хребців не виступають.

II категорія: м'язи розвинуті задовільно, лопатково-шийна і тазостегнова частини недостатньо виповнені, лопатки і клуби виступають.

М'ясо телят поділяється на дві категорії.

I категорія (молочники): м'язи рожево-молочного кольору з відкладеннями жиру в нирковій і тазовій частинах, на ребрах і місцями на стегнах; м'язи розвинуті задовільно; остисті відростки спинних і шийних хребців не виступають, стегна виповнені.

II категорія (телята, що одержували підгодівлю) : м'язи рожевого кольору з невеликими відкладеннями жиру у нирковій і тазовій частинах; остисті відростки спинних і поперекових хребців злегка виступають.

М'ясо підрозділяють на: остигле, піддане після обробки туш охолодженню у природних умовах чи в камерах не менше 6 год., що покритися скоринкою підсихання, м'язи пружні; охолоджене, піддане після обробки туш

охолодженню до температури у товщі м'язів і кісток від 0 до +4°C, поверхня м'яса не зволожена, м'язи еластичні; морожене, піддане заморожуванню до температури у товщі м'язів і кісток не вище -6°C.

Яловичина для реалізації надходить у вигляді поздовжніх напівтуш чи четвертин з наявністю внутрішніх поперекових м'язів (вирізки) чи без них. Напівтуші поділяють на четвертини між 11-м і 12-м ребрами. Телятину постачають цілими тушами чи теж напівтушами.

Напівтуші і четвертини не повинні мати залишків внутрішніх органів, забруднень, згустків крові, бахромок, кров'яних синців, збитостей.

При наявності на м'ясі зачищень і зривів підшкірного жиру на площі, що не перевищує 15% усієї поверхні, воно не пускається у реалізацію, але може бути використане для промислової переробки на харчові цілі у наступних випадках.

М'ясо отримане від невихолощених биків, із зачищеннями і зривами підшкірного жиру, що перевищують 15 % усієї поверхні напівтуш, а у телят більше 10%, при неправильній обробці по хребті (із залишенням цілих тіл хребців), свіже, але із зміненим кольором в області шиї, а також заморожене більше одного разу допускається до використання у мережі громадського харчування.

Свинина. М'ясо свиней поділяють за статтю, віком, вгодованістю (ГОСТ 7729–55). У залежності від віку тварин свинину розділяють на: м'ясо поросят (маса тушки до 12 кг), підсвинків (маса туші 12-38 кг) і дорослих свиней (маса туші більше 38 кг).

М'ясо поросят поділяється на дві категорії. До I категорії відносять тушки поросят-молочників масою від 1,5 до 5 кг включно. Форми тушки округлі, остисті відростки хребців і ребра не виступають. До II категорії відносять тушки масою 5-12 кг, форми недостатньо округлі, остисті відростки хребців можуть злегка виділятися, підшкірний жир покриває спинну, лопаткову і задню частини тушки. Від дорослих свиней одержують свинину: а) жирну, що має товщину шпига від 4 см і більше; б) беконну, що має товщину шпига від 2 до 4 см; в) м'ясну, що має товщину шпига від 1,5 до 4 см.

До м'ясної категорії вгодованості відносять туші добре вгодованих молодих свиней (підсвинків) масою від 12 до 38 кг, що мають шар підшкірного жиру на спинній, лопатковій і задній частинах. Туші підсвинків, що не відповідають вимогам м'ясної категорії вгодованості і тушки поросят вгодованістю нижче II категорії відносять до худих. Свинина, отримана після знімання шпигу, відноситься до обрізного.

Беконна свинина повинна мати шпиг щільний, не масткого, білого кольору, але допускається рожевий відтінок. Шкіра тонка, без пошкоджень (розрізи, подряпини) .

Жирна і м'ясна свинина для реалізації у торговій мережі допускається без шкіри, а беконна і підсвинків – у шкірі. Туші поросят I категорії допускаються з головою, хвостом і кінцівками у шкірі, на якій не повинно бути пошкоджень і синців, а у туші поросят II категорії ці частини тулуба відокремлюються.

У зоотехнічній і кулінарній практиці до м'яса поросят-молочників відносять тушки до 3-місячного віку, до м'яса молодняку – до 10 місяців і до м'яса дорослих – більше 10 місяців.

М'ясо невихолощених самців (кнурів) різко відрізняється від м'яса самок і самців-кастратів, воно тверде, грубе, має гострий неприємний запах, що підсилюється при варінні. Таке м'ясо забороняється реалізовувати у торгівлі, його направляють на промислову переробку.

Баранину і козлятину допускають у реалізацію цілими тушами із хвостами (за винятком курдючних), нирками, з навколонирковим жиром і невідокремленими ногами. М'ясо, отримане від дрібної рогатої худоби, за статтю і віком не поділяють. Однак у практиці прийнято відносити до м'яса ягнят-молочників туші, отримані від ягнят у віці від 14 днів до 3 місяців, до м'яса молодняку – туші ягнят у віці від 3 до 8 місяців і до м'яса дорослих тварин – їх туші у віці більше 8 місяців.

За вгодваністю туші баранини і козлятини поділяють на дві категорії (ГОСТ 1935–55).

Вгодваність характеризується наступними показниками:

- баранина і козлятина I категорії: м'язи розвинуті задовільно, остисті відростки хребців в області спини і холки злегка виступають; підшкірний жир покриває тонким шаром тушу на спині і злегка на попереку; на ребрах, в області хребців і тазу допускаються просвіти.
- баранина і козлятина II категорії: м'язи розвинуті слабко, кістки помітно виступають, на поверхні туші місцями мають місце незначні жирові відкладення у вигляді тонкого шару, що можуть бути і відсутніми.
- баранину чи козлятину, що має показники вгодваності нижче перерахованих вимог, відносять до худой.

Всі інші вимоги до баранини і козлятини аналогічні умовам, пропонованим для яловичини. Баранина і козлятина можуть бути використані у мережі громадського харчування при наявності зачищень і зривів жиру не більш 10% поверхні туші.

Таврування м'яса. М'ясо у тушах, напівтушах чи четвертинах таврують відповідно до інструкції. На кожному клеймі повинні бути позначення, що вказують найменування країни, номер підприємства і слово “ветнагляд”. Номера підприємства встановлюються у кожній державі, починаючи з 10 номера і далі. М'ясо, призначене в реалізацію, таврують фіолетовою фарбою.

М'ясо I категорії усіх видів тварин, а також жирну і беконну свинину, відзначають круглим клеймом, II категорії і м'ясній вгодваності свиней – квадратним, а худе м'ясо усіх видів тварин – трикутним. М'ясо молодняку таврують додатково буквою “М”, биків – буквою “Б”, а м'ясо забраковане, що підлягає технічній утилізації, словом “утиль”. При дефектах, які не усуваються (зриви, брак при обробці) ставлять штамп “НС” (нестандартне).

Оцінка якості субпродуктів. Субпродуктами називають другорядні продукти первинної переробки худоби. Вихід субпродуктів при забої великої рогатої худоби складає 22%, дрібної рогатої худоби – 20, свиней – 17%.

Розрізняють харчові і технічні субпродукти (статеві органи, плоди, роги тощо). Крім того, у залежності від будови й особливостей обробки, їх підрозділяють на паренхіматозні і м'ясоподібні, шерстні і слизуваті продукти. Серед м'ясоподібних субпродуктів виділяють м'ясо-кісткові (голова і хвости) і м'якишні (вим'я, язик, м'ясні обрізи, діафрагма).

Субпродукти швидко псується, тому їх варто відразу ж обробляти після обробки туші. Пізня обробка веде до втрати товарної якості. При обробці субпродукти звільняють від забруднень, відокремлюють сполучні тканини і жир.

Шерстні субпродукти (вуха, губи, путові суглоби, голова в шкірі, хвости тощо) після промивання холодною водою шпарять у гарячій воді (65-68°C) у чанах чи центрифугах протягом 8-10 хв., потім знімають волосняний покрив вручну чи механічно. Шерсть, що залишилася, обпалюють після 10-15 хвилинного замочування у воді (18-20°C), а поверхню очищають від нагару. Оброблені субпродукти повинні мати жовтуватий, слабо-рожевий чи жовтувато-коричневий колір, що залежить від виду продукту.

Деякі відмінності має технологія обробки голів. У них, насамперед, відокремлюють язик, роги, вуха, губи, очі, а потім після поздовжнього розрубку – мозок. Після промивання водою їх піддають ошпарюванню.

М'якишні субпродукти (печінка, серце, нирки, язик, мозок, легені, діафрагма, вим'я, м'ясна обрізь тощо) сортують за окремими органами, добре промивають, знежирюють і зачищають від сполучних плівок, великих судин та інших тканин і органів, а також від ділянок з ненормальною структурою, кольором чи консистенцією.

Доброякісні м'якишні субпродукти повинні відповідати наступним вимогам: бути цілими, правильно розробленими, чистими, мати еластичну консистенцію з природним і властивим для даного органу кольором і запахом.

Слизуваті субпродукти (рубець, сичуг, свинячий шлунок) після знежирення і промивання від вмісту шпарять 5 хв. у гарячій воді (65-68°C), а потім видаляють слизувату оболонку вручну чи у центрифугі. Оброблені слизуваті субпродукти повинні мати щільну консистенцію, бути добре очищеними і промитими, слабо-рожевого, жовтуватого чи сірувато-білого кольору.

Усі види субпродуктів відразу після обробки повинні бути охолоджені. За хімічним складом і харчовій цінності субпродукти не рівноцінні. Вони розрізняються за кількістю і якістю білків, вмісту жиру, екстрактивних і мінеральних речовин. Вим'я, вуха, губи, кінцівки й інші субпродукти містять тільки неповноцінні білки, а серце, печінка, нирки, язик, мозок й інші – в основному повноцінні. Деякі субпродукти містять багато кісток (голова, ноги, хвіст), вітамінів (печінка), інші – сполучної тканини.

З огляду на розходження у хімічному складі, а також у залежності від смакових і кулінарних властивостей харчові субпродукти поділяють на дві категорії. До I категорії відносять печінку, язик, нирки, мозок, м'ясну обрізь, серце, діафрагму, вим'я великої рогатої худоби. До II – рубець, книжку, свинячий шлунок, пікальне м'ясо, м'ясо-кістковий хвіст, ноги, вуха, легені,

трахею, селезінку, голову без язика і мозку. Одержувані при забої овець і кіз малоцінні у харчовому відношенні субпродукти (книжка, вуха, путовий суглоб, трахея, сичуг) використовують для виробництва тваринних кормів. У субпродуктах I категорії з усієї кількості білків на частку повноцінних припадає 80-95%, а II – 20-60%.

Субпродукти упаковують окремо за видами, назвами, технологічній і термічній обробці у чисті ящики. При відправленні в інші населені пункти їх відвантажують у мороженому вигляді, використовуючи як тару, крім ящиків, мішки. На кожну партію виписують ветеринарне посвідчення і посвідчення якості за встановленою формою. Субпродукти необхідно періодично перевіряти на якість. Для цього розкривають до 5% від загальної кількості тарних місць у партії.

Свіжість субпродуктів визначають органолептично: перевіряють колір на поверхні і на розрізі, запах, консистенцію. При сумнівній свіжості серце, печінка, нирки мозок, фляки й інші субпродукти здобувають сіруватий відтінок, пухку консистенцію, втрачають щільність і пружність. Поверхня їх стає вологою чи ослизлою, а запах кислий, неприємний чи злегка гнильний. Надалі консистенція стає в'ялою, колір – сірим із зеленуватим відтінком, запах – кисло-гнильним чи гнильним. На розрізі поверхня таких субпродуктів липка.

Оцінка якості харчових жирів. При обробці забійних тварин жирову тканину збирають і переробляють для одержання харчових жирів: яловичого, баранячого і свинячого. Цей жир називається жиром-сирцем. Його одержують головним чином із внутрішніх відкладень. Підшкірний жир, що за якихось причин залишається на туші (обрізки, відходи при мездруванні шкір, туалеті туш і жиловці м'яса, курдюк тощо), складає незначний обсяг.

У залежності від анатомічного розташування жирової тканини жир-сирець носить різні виробничі назви. Підшкірний жир великої і дрібної рогатої худоби називають "здьор", свиней – шпиг. Внутрішній жир, зібраний із сальника – сорочковий, брижечки – брижечковий; рубця – рубцьовий, нирок – навколонишковий тощо. Баранячий жир, крім того, підрозділяють на курдючний і хвостовий. Основну масу жиру-сирцю складають чіпцева, навколонишкова і брижечкова жирові тканини (50-90%).

Чим вище вгодованість худоби, тим більше приходить до жиру на частку чіпцевих, навколонишкових і брижечкових відкладень, тим більший загальний вихід жиру. Так, вихід жиросировини від жирних свиней складає 4-7, м'ясних – 3-5% від живої маси.

Хімічний склад жиру-сирцю залежить від виду і вгодованості тварин. Отриманий від великої і дрібної рогатої худоби, він містить у середньому жиру 89 %, води – 10, білкових речовин – 1 %; від свиней – відповідно 92, 8,4 і 1,5.

Жир-сирець, призначений для переробки у харчове топлене сало й одержаний від здорових тварин, не повинен мати ні жирових прирізів, ні поверхневих забруднень, стороннього запаху чи інших помітних органолептичних змін. Яловичий жир-сирець має щільну ламку консистенцію, ясно-жовтий колір і приємний запах. Жир, що знімається зі шлунків і кишок,

має сіруватий відтінок і специфічний запах, властивий вмісту шлунково-кишкового тракту.

Баранячий жир має матово-білий колір (курдючний – з жовтизною), специфічний запах, спочатку мало помітний, а потім підсилюється, тверду, але не ламку консистенцію.

Свинячий жир – молочно-білого кольору, майже без запаху. Однак жир, зібраний поблизу кишечника, може мати запах його вмісту і мазеподібну консистенцію.

Жир-сирець містить велику кількість мікрофлори, тому відноситься до швидкопсувного продукту. У випадку псування він здобуває гострий неприємний запах, що передається салу.

Жир-сирець можна зберігати дві-три доби при температурі близькій до 0°C у підвішеному стані чи у холодній проточній воді. При тривалому зберіганні його заморожують чи консервують сіллю. При засолі жир охолоджують, натирають і укладають рядами у чисті бочки, пересипаючи кожен ряд сіллю, витрачаючи 8-10% її до маси жиру. Зберігати жир-сирець можна протягом 2-3 місяців у темному приміщенні при відносній вологості повітря 75-80% і температурі 2-6°C.

Способи одержання топлених жирів. Витопленням (салотопленням) називають витяг жиру із жирової тканини за допомогою нагрівання. Розрізняють сухий і мокрий методи витопки. При сухому методі жир витоплюють без додавання до нього води вогнем, парою чи гарячою водою у двохстінних казанах з мішалками. Мокрий спосіб витопки ведуть в одностінних казанах з водою чи парою. Жир-сирець промивають холодною водою, а потім подрібнюють на вовчку, що дозволяє витоплювати жир при більш низькій температурі.

Сухе салотоплення. Застосування вогневого способу при салотопленню недоцільно, оскільки регулювати температуру дуже важко, а шквара підгоряє і виділяє речовини з поганим запахом, що легко сприймаються жиром. Для нагрівання краще застосовувати пару чи гарячу воду, що пропускають через сорочку двохстінних змішувачів чи одностінних казанів. У казан невеликими порціями завантажують промиту здрібнену сировину, нагрівають до 65-75°C протягом 40-60 хв. до утворення гомогенної маси. Потім температуру протягом 20 хв. підвищують до 80-90°C. У цей період відбувається зварювання колагену і денатурація білків, що осаджуються у виді шквари, і жир стає прозорим. Потім додають харчову сіль і відстоюють протягом 20-25 хв. Отриманий жир зливають у відстійник. Вихід жиру складає 75-85%.

Сухим способом витоплюють жир у закритих горизонтальних казанах (автоклавах) із застосуванням тиску без подрібнення сировини чи за допомогою вакууму при переробці здрібненого жиру. Тиск чи вакуум створюють насосами. Спочатку сирець обезводнюють під вакуумом, потім жир витоплюють під тиском 1,5-2,5 ат. і знову обезводнюють під вакуумом.

Мокре салотоплення. Недоліком мокрого методу витопки є перехід колагену у розчинний стан, що, залишаючись у жирі, робить його малостійким до збереження. При витоплюванні у відкритих казанах з вогневим обігрівом до

здрібненого жиру додають 10–20% води і, поступово помішуючи, нагрівають. Кращою температурою для витопки яловичого і баранячого жиру вищого сорту вважають 65–75°C, першого сорту і збірного – 80–90, для свинячого – 85–90°C. Тривалість витопки залежить від ємності казана і триває 3–5 год.

Нині у промисловості знаходять широке застосування різні установки для безупинної витопки жиру. Процес салотоплення триває 10–15 хв. Це зменшує вплив температури і повітря на жир, поліпшує його якість.

Вимоги до якості топлених харчових жирів. У залежності від якості топлених жирів (яловичий, баранячий, свинячий і збірний) підрозділяють на два сорти – вищий і перший. Жир вищого сорту одержують витопленням при низькій температурі зі свіжого навколонирикового, чіпцевого і брижечкового жиру-сирцю. Збірний жир витоплюють із усіх видів жиру-сирцю, а також при варінні м'ясопродуктів. Цей жир не можна довго зберігати.

Яловичий жир вищого і першого сортів повинен мати світло-жовтий чи жовтий колір, специфічний запах і смак без сторонніх домішок, твердої консистенції, бути прозорим у розплавленому стані. У вищому сорті жиру вміст води не повинен перевищувати 0,2%, кислотне число не більш 1,2, у першому сорті відповідно 0,3 і 2,2.

Баранячий жир повинен мати білий чи жовтуватий колір, чистий специфічний смак і запах, тверду консистенцію, містити вологи не більш 0,2%, мати кислотне число для вищого сорту не більше 1,2, першого – 2,2.

Свинячий жир повинен мати білий колір, чистий запах і смак, мазеподібну консистенцію при температурі 15°C, бути прозорим у розплавленому стані. Вищий сорт жиру містить вологи не більш 0,25% і кислотне число 1,2, перший сорт відповідно 0,3 і 2,2.

Тваринні жири упаковують у дерев'яні бочки чи ящики з непроникною плівкою (пергамент чи целофан). На кожній упаковці вказують найменування відомства, підприємства, його місцезнаходження, вид і сорт жиру, дату вироблення, номер партії і стандарту, маса.

Харчові жири зберігають у холодильних камерах при мінусових температурах. При температурі збереження –8°C перші ознаки псування з'являються через 6–7 місяців. Недовго жири зберігають у темних сухих приміщеннях при температурі 4–6°C і вологості повітря не більш 85%.

Методи дослідження жиру на доброякісність. При зберіганні у жирі можуть виникати процеси гідролізу й окислювання. Молекули жиру розпадаються на гліцерин і вільні жирні кислоти, внаслідок чого підвищується його кислотне число. При цьому жир майже не змінює смаку і запаху, але його поверхня стає більш вологою. Найбільш часто відзначають окислювання (прогірклість) з утворенням перекисів та альдегідів, появу специфічного неприємного смаку і запаху.

Менш розповсюджений вид окислювання спостерігають у низькоплавких жирах, що проходить з утворенням оксікислот (осалювання) і що веде до підвищення температури плавлення. У цьому випадку жир нагадує стеарин (стеаринізація) і здобуває смак старого сала.

Жири, у великій кількості утримуючі тригліцериди жирних кислот (яловичий, баранячий), майже не осалюються. Окислювання жиру починається з його гідролізу і проходить одночасно. Однак бувають випадки, коли при високій кислотності окислювання виражене слабо чи зовсім відсутнє. Низька вологість повітря у місцях зберігання жиру активізує його окислювання, а при високій вологості повітря переважає гідроліз, який є чинником, що підвищує кислотність продукту.

З метою встановлення сортності жиру, крім органолептичного дослідження, визначають величину кислотного числа і вологість. У цьому випадку разом з органолептичним дослідженням визначають кількість перекисів і альдегідів та кислотність (реакція з нейтральним червоним). Відзначено випадки, коли до жиру одного виду тварин підмішується жир рослинного походження чи іншого виду тварин, жир яких не вживають у їжу. Тоді необхідно встановити температуру плавлення жиру, його йодне число тощо. Жир тваринного походження відрізняється від рослинного наявністю ліпоїду холестерину. Іноді їх розрізняють за допомогою реакції на холестерин.

Органолептичне дослідження жиру. Прозорість розплавленого у пробірці жиру визначають при денному світлі. Доброякісний жир – прозорий, недоброякісний чи технічний – мутний.

Колір жиру встановлюють після того, як розплавлений у пробірці жир остудять у холодній воді чи холодильнику до природної для даного виду консистенції. Колір жиру залежить від виду тварини. При псуванні він стає темно-сірим і навіть коричневим. Колір може змінюватися при наявності домішок чи фальсифікації.

Консистенцію жиру визначають при кімнатній (15-20°C) температурі шляхом натиснення на нього твердим предметом. Консистенція жиру, не властива даному виду тварин, вказує на наявність псування чи фальсифікації. Запах і смак встановлюють при температурі 18-20°C. Доброякісний жир кожного виду тварин має специфічний запах і смак. Зіпсований жир має сторонні запахи і присмаки (затхлий, прогірклий, лежаний, гіркуватий тощо).

Визначення кислотного числа. У колбу відважують 2-3 г жиру (точність до 0,01 г), плавлять у водяній бані і додають 20 мл нейтральної (за фенолфталеїном) суміші спирту з ефіром (1:2) і 3-5 крапель 1%-ного розчину фенолфталеїну, після чого титрують 0,1 н. розчином їдкого калію до рожевого кольору. Кислотне число X розраховують за формулою:

$$X = \frac{a \cdot 5,6}{v}$$

де a – кількість мілілітрів 0,1 н. їдкого калію, що пішов на титрування; v – наважка жиру; 5,6 – вміст їдкого калію в 1 мл, мг.

Визначення вологи. Вміст вологи X у жирі встановлюють шляхом висушування у бюксі точної наважки жиру (2-3 г) у сушильній шафі при температурі 102-105°C протягом години. Розрахунок проводять за формулою:

$$X = \frac{(a - b)100}{C}$$

де а – вага до висушування; в – вага після висушування; С – наважка жиру.

Визначення перекисів. У пробірку до 5 мл розплавленого жиру додають 2-3 краплі 5%-ного розчину свіжої крові, 5-6 крапель 5%-ного спиртового розчину гваякової смоли і 5 мл теплої води. При наявності перекисів вміст пробірки забарвлюється у блакитний колір. При відсутності перекисів з'являється жовтувате забарвлення.

Визначення альдегідів. У дві пробірки беруть по 3-5 мл розплавленого жиру, додають рівні об'єми концентрованої соляної кислоти. Після цього в одну пробірку додають 3-5 мл 1%-ного розчину флороглюцину в ефірі, а в іншу – 3-5 мл насиченого розчину резорцину у бензолі. Поява рожево-червоного забарвлення вказує на наявність у жирі альдегідів.

Реакція з нейтральним червоним. На годинникове скло беруть 1-2 г жиру і доливають 1 мл 0,01%-го розчину нейтрального червоного. Після перемішування надлишки фарби зливають і змивають водою та визначають колір жиру. Свіжий жир забарвлюється у жовтий чи коричневий колір, у початковій стадії псування – у коричнево-рожевий, зіпсований – у червоний.

Жир відносять до недоброякісного, якщо у ньому ясно виражені ознаки недоброякісності, кислотне число його вище 3,5 і він дає позитивні реакції на перекисі та альдегіди. Жир можна перетопити, тоді його можна повторно досліджувати за цими показниками.

Обробка й оцінка якості кишкової сировини. До кишкової сировини відносять частину кишечнику, стравохід і сечовий міхур.

Сукупність кишок, отриманих при переробці однієї тварини, називають комплектом. Комплект кишкової сировини великої рогатої худоби складається із семи частин: тонких кишок (черева), сліпої кишки, обідкові кишки (коло), прямої кишки (прохідник), дванадцятипалої кишки (товста черева), стравоходу (пікало) і сечового міхура.

У комплект баранячої кишкової сировини входить тонкий кишечник (черева), сліпа кишка, пряма кишка (гузенка) і обідкові (коло).

У комплект свинячої кишкової сировини входить тонкий кишечник (черева), сліпа кишка (глухарка), обідкові кишки (кудрявки), пряма кишка (гузенка) і сечовий міхур.

Кишечник містить кормові маси, ферменти, фекалії, у яких розвивається велика кількість різної мікрофлори. Уже через 2-3 год. після забою тварини міцність кишок швидко знижується, з'являються ознаки псування. Тому при первинній переробці туш варто як можливо швидше витягти кишечник, обробити і законсервувати його.

Розрізняють два види обробки кишкової сировини: повну і неповну (первинну).

Неповна обробка. На бойнях та забійних пунктах, у господарствах кишкові продукти піддають тільки первинній обробці. Потім кишкову сировину передають на стаціонарні підприємства, де його цілком обробляють.

При первинній обробці кишечник відокремлюють від брижів і розділяють на частини. Кожну частину окремо звільняють (віджимають) від вмісту, добре промивають водою, очищують від великих жирових залишків. Після остигання до температури навколишнього середовища сировину зв'язують у пучки і пересипають сіллю. Через 8-10 год. її упаковують у чисті бочки, пересипаючи кожен ряд сіллю і відправляють для подальшої обробки.

Неповна обробка значно подовжує технологічний процес, приводить до зниження якості сировини. Звичайно одержують продукти другого і третього сортів зі зниженою міцністю стінок кишок.

Повна (безупинна) обробка у початковий період включає ті ж процеси, що і неповна. Після відділення від брижів і звільнення від вмісту вручну чи за допомогою віджимних вальців, кишечник ретельно промивають. Вміст кишечнику і воду спускають у спеціальні чи відвідні резервуари, що підвищує санітарно-гігієнічні умови виробництва. Особливу увагу варто приділяти зняттю залишків жиру зі стінок кишечнику гострим ножем чи за допомогою спеціальної машини. Цю операцію проводять обережно, не допускаючи порізів і поривів стінок кишок. Внутрішня (слизиста) оболонка кишечнику менш міцна і швидко псується, тому її видаляють із усіх видів кишкової сировини. Для цього кишкову трубку вивертають оболонкою назовні. Слизисту оболонку (шліфовка) знімають ручним способом – дерев'яним ножем чи за допомогою спеціальної машини.

Баранячий і овечий тонкий кишечник шліфують без вивертання. Слизиста оболонка знімається краще, якщо кишечник замочити у теплій воді (37-40°C) протягом 20-40 хв. У цьому випадку відбувається мацерація (розм'якшення) слизистої оболонки під дією ферментів розташованих у ній травних залоз. Після шліфування кишечник охолоджують і промивають у холодній воді при температурі не вище 16-18°C протягом 20-30 хв.

Для визначення калібру (діаметру) кишку надувають повітрям під тиском 1,2-1,5 ат. або наповнюють водою. Калібр визначають за допомогою спеціального трафарету. Одночасно встановлюють дефекти і порушення цілості стінок, що виявляються у місцях виходу повітря чи води. Розсортовані кишки збирають у пучки і солять. Пучки укладають в ящики з отворами чи у кошики і натирають сіллю. Після набирання соку їх укладають у бочку, пересипаючи кожен ряд сіллю. Солоні кишки повинні містити 20-25% солі і 50-60% вологи. Зберігають солону кишкову сировину при температурі від -2 до +10°C.

Деякі види кишкової сировини можна консервувати висушуванням. Для цього оболонку надувають повітрям і розвішують у сухому приміщенні при температурі 25-30°C на 3-10 год. у залежності від виду сировини.

Нормальна кишкова сировина повинна мати світло-сіро-розовий колір, специфічний запах свіжопосоленого м'яса, міцні стінки кишкової трубки. При огляді розкривають не менш 10% тарних місць і беруть проби з верхніх і

глибоких шарів сировини. При оцінці встановлюють наявність браку і визначають доброякісність кишок, звертаючи увагу на їхній колір, запах і консистенцію. Найбільш розповсюдженими показниками дефектів кишкової сировини є наступні:

- *брижечкуватість* – дрібні отвори у стінках кишок, де проходили кровоносні судини від брижів. Отвори діаметром від 0,5–3 мм знижують міцність стінок, а при готуванні ковбасних виробів з них виходить м'ясний фарш. Кишечник з такими дефектами бракують;
- *забруднення* – осідання часток вмісту кишечника на його стінках. При невеликому забрудненні кишечник можна очистити. Сильно забруднені кишки направляють для переробки у кормове борошно;
- *осалювання* кишок спостерігається влітку. Частіше осалюється свиняча сировина, оскільки у ній залишається багато жиру. Цей процес виникає при зберіганні кишкової сировини в умовах високої температури (вище +10°C) при доступі повітря, у результаті чого відбувається гідроліз і окислювання жиру, а осалений продукт здобуває ненормальний колір і запах стеарину. Ці дефекти передаються і ковбасному фаршу. Дефект виправляють шляхом вимочування кишкових оболонки протягом декількох годин у проточній воді. Якщо ознаки дефекту зберігаються, то продукт направляють на технічну переробку;
- *пліснявіння* – при недотриманні санітарно-гігієнічних умов переробки і зберігання на кишкової сировині може розвиватися цвіль. Якщо цвіль, особливо чорна, проникає у стінки кишечника, то вони втрачають міцність, у них з'являється неприємний запах. Такі продукти направляють на технічну утилізацію. При незначному ураженні цвіль можна видалити протиранням 5-7% розчином оцтової кислоти і наступним змачуванням поверхні топленим свинячим салом;
- *гниття кишок*. При гнитті кишкова сировина здобуває темно-сірий чи майже чорний колір, неприємний, затхлий запах, втрачає міцність стінок. Кишки у початковій стадії псування, якщо у них збереглася міцність, необхідно добре промити, провітрити протягом доби кілька разів чи промити 0,01-0,25% розчином марганцевокислого калію. Початкову стадію псування встановлюють варінням. При кип'ятінні протягом 2-4 хв. добра кишкова сировина наїжачується, але зберігає міцність, гнила – розривається чи розповзається;
- *іржа*. У результаті тривалого зберігання при температурі вище +10°C на солоній кишкової сировині утворюються шорсткуваті плями іржавого чи жовто-коричневого кольору. Цей дефект викликається солестійкими бактеріями. Для людей він не шкідливий. Невелику іржу усувають обробкою сировини 1–2% розчином оцтової чи соляної кислоти з наступним промиванням і висушуванням. При сильному ураженні іржею кишечник підлягає технічній утилізації;
- *краснуха*. У результаті розвитку солестійкої мікрофлори на стінках солоних кишок можуть з'являтися нальоти рожево-червоного кольору.

Часто краснуха розвивається паралельно з гнильними процесами. Оцінка сировини при цьому дефекті аналогічна, що і при іржі.

Дефекти сухих кишкових продуктів. При порушенні технологічного процесу сушіння і зберігання готової сировини у ньому можуть виникати такі дефекти, як втрата глянцевої еластичності, наявність сліпів, потемніння кольору (засмага). Сортність кишок при цих дефектах знижується. Крім того, сухі кишки можуть поражатися жуком-шкіроїдом, міллю і кліщами. Паразити порушують цілісність кишечнику, забруднюють його своїми випорожненнями. Поражені ділянки вирізують і утилізують. З метою профілактики суху сировину посипають махоркою чи меленим червоним перцем.

Обробка та оцінка якості шкір. Шкіра, знята з туші тварини, називається шкірою. У залежності від виду тварини, статі і віку шкіри підрозділяють на дрібні, великі і свинячі.

До дрібної сировини відносять шкіри телят і лошат, що важать у парному стані до 10 кг. Шкіри телят підрозділяються на склизок (від ембріонів), опойок (від телят з первинним, що ще не линяв волоссяним покривом), виросток (від телят з перехідним при линянні волоссяним покривом). До цієї ж категорії відносять шкіри кіз і овець, непридатні для хутряного і шубного виробництва. З дрібної шкіряної сировини готують хромові, підкладкові, одяжні і галантерейні шкіри.

До великої сировини відносять шкіри великої рогатої худоби масою більше 10 кг. Шкіру бичків, що важить 10-13 кг, називають напівшкіраник, 13-17 кг – бичок, шкіру кастрованих бичків (билина) і некастрованих (бугай) вагою 17-25 кг – легка (бичина, бугай), а 25 кг і вище – важка. Шкіри корів і ялівок (ялівка), що важать від 13 до 25 кг – легка, більш 25 кг – важка. З великої шкіряної сировини готують взуттєву шкіру, шорно-сідельні, технічні й інші вироби.

До свинячої сировини відносять шкіри, зняті з поросяти, ті що важать 1,5-3 кг – легка, з підсвинків – 3-6 кг – середня і з дорослих свиней – більш 6 кг – важка. Зі свинячої шкіряної сировини готують верхні взуттєві, підкладкові, устілкові і галантерейні шкіри.

Шкіри кіз у залежності від віку поділяють на козлик хутрянний і козлину. Шкіри важка і середня – від 5-8 місяців, легка – 3-5, дрібна – 2-3 місяці і смушок – до 3 тижнів.

Овчини хутрянні і шубні одержують у залежності від розвитку і стану вовняного покриву у вівці. Хутрянні шкіри недавно обстрижених овець називають шарпак, дорослих овець і баранів – стариця, ягняти – важка (молодняк у віці 6-8 місяців), легка (4-5 місяців) і смушок (до трьох тижнів); ягняти тонкорунних овець – лямка, каракульських – карлючок, смушкових порід – смушок.

Первинна обробка і консервування шкір. Внутрішня поверхня шкіри є гарним живильним середовищем для гнильної мікрофлори. Псування шкір починається з ослизнення і потемніння міздрі, ослаблення зв'язку волосся, появи запаху. Парні шкіри, складені у купу, починають псуватися вже через

кілька годин. Щоб цього не сталося, їх необхідно піддати первинній обробці і законсервувати.

Шкіра складається з трьох шарів: зовнішнього – епідермісу, середнього – дерми і внутрішнього – підшкірної клітковини (міздря). Для виготовлення шкір використовують дерму, що складає 80-85% загальної товщини шкіри. Епідерміс і підшкірну клітковину видаляють під час обробки шкір.

Первинна обробка містить у собі наступні операції. Видалення прирізів, м'язів і жиру. Зі шкір свиней жир знімають на мездрильній машині, а з інших видів – вручну. Зняті зі шкір прирізи м'яса і жиру можна використовувати тільки на переробку для технічних і кормових цілей.

Щільно прилиплий гній і бруд (навал) видаляють вручну чи за допомогою спеціальних машин. Для цього шкіри змочують водою, витримують 30-40 хв. і після розм'якшення навалу його видаляють тупим ножом. Потім шкіри добре промивають і консервують засолом.

За способом консервування шкіри поділяють на сухосолені, мокросолені і прісносухі.

Для засолу використовують суху і чисту сіль з можливо меншою кількістю домішок і ще не вживану. Іноді як антисептики до солі додають парадихлорбензол (1,0-1,5%), кремнефтористий натрій (2-3%) чи нафталін (2-2,5%). При засолі опойка і виростка до солі обов'язково додають кальциновану соду (2,2-2,5%).

При готуванні суміші солі з антибіотиками необхідно дотримуватися запобіжного заходу, оскільки деякі з них отруйні. Хутрянні і шубні овчини консервують кислотносолевим способом. Суміш складається з 85% солі, 7,5–алюмінієвих квасців, 7,5–хлористого амонію чи 7,5% сульфату амонію-натрію.

Сухосолені шкіри посипають сіллю (40% від маси шкір) і витримують у штабелях чотири-сім діб, потім очищають від солі, що залишилася і розвішують на перекладах для сушіння. Після сушіння шкіри зберігають штабелями у сухому приміщенні. Цей метод застосовують для дрібної шкіряної сировини. При сухому засолі зі шкіри видаляється волога і вона просочується сіллю. До кінця засолу шкіра містить близько 49-50% вологи і 12-14% солі.

Мокрий посол (тузлукування) забезпечує більш рівномірне і швидке просолювання шкір. Розсіл (тузлук) міцністю близько 26% готують у спеціальному чані із розрахунку 3-4 л на 1 кг маси шкіри. У розсолі шкіри витримують 18-20 год., періодично перемішуючи, після чого їх розвішують на козлах для стікання розсолу на 1-2 год. Потім шкіри розстеляють на стелажах і кожному посипають сіллю (15-20% до маси шкір). Втрати маси (посол) шкір великої рогатої худоби складають у середньому 13%, свиней – 8,5%.

Прісносухий спосіб використовують у примітивних умовах, коли не можна застосувати посол. Консервують тільки дрібні шкіри чи шкіри, отримані від вимушено убитих тварин всіх видів. Їх сушать під навісами до вмісту вологи не більше 18%. При несприятливих умовах сушіння і зберігання на шкірах утворюється багато дефектів (зроговіння, шкіроїди, моль, заломы, псування тощо).

Упакування і зберігання шкір. Мокропосолні шкіри упаковують у пакети, щоб міздрава поверхня була загорнена всередину, а у свинячих шкір-щетиною всередину. Сухосолені і прісносолені шкіри вкладають у тюки і перев'язують у два обхвати. Складське приміщення повинно бути затемнене, з температурою 5-20°C і вологістю повітря 75-80%.

Дефекти шкір. Дефекти шкір утворюються як при житті тварини, так і при їхній обробці і зберіганні. Прижиттєві дефекти з'являються у результаті різних захворювань і травм тварин. Основні з них такі:

- свищі – круглі наскрізні діри, що утворюють личинки гедзя;
- роговина, фляки – глибокі травми від рогів, ударів копитами тощо;
- сідловина – ушкодження шкіри в області шиї при натиранні ярмом;
- рихлість шкіри, отриманої від виснаженої тварини;
- стригучий лишай, парша, короста тощо, що виникли у результаті різних хвороб тварин.

При зніманні шкіри найбільш часто з'являються такі дефекти, як діри, прорізи, вихвати, підріз – наскрізний поріз шкіри, прирізи – залишки м'яса і жиру.

До дефектів, що виникають при консервуванні і зберіганні шкір, відносяться: складки-зморщування нерозправлених шкір, рихлість заморожених шкір, пролежні – загнивання шкіри, зроговіння, сольові плями, пліснявість і цілий ряд інших.

Нормальна шкіра має світле чи злегка жовтувате забарвлення міздри. Шкіра, отримана від виснаженої тварини, відрізняється мізд্রেю синюватого кольору. При засолі колір шкір зберігається, а при сушінні стає більш темним. Якщо шкіра після знімання залишається тривалий час у згорнутому виді, то її міздра здобуває темний колір.

Шкіри тварин, що загинули (падіж) мають багряно-червоний чи багряно-синій колір з різко видними, наповненими кров'ю, підшкірними кровоносними судинами і вишнево-червоними плямами. Особливо різко ці ознаки помітні на тій стороні шкіри, на якій лежав труп. У таких шкір звичайно багато прирізів м'яса і жиру. Такі шкіри оцінюють з врахуванням причини загибелі тварини.

Відповідно до ветеринарного законодавства шкіри від тварин, що загинули від сибірської виразки, злякисного набряку, емфізематозного карбункула й інших захворювань, при яких тварин не допускають до забою, знищують. В інших випадках шкіри знешкоджують шляхом дезинфекції. Одним з розповсюджених способів дезинфекції шкір є пікелювання у розчині харчової солі (15%) і соляної кислоти (2%) чи підкисленим розчином кремнефтористого натрію. Пікелювання проводять при температурі 30°C протягом 40 год. Після дезинфекції шкіри витримують 2-3 год. на козлах для того, щоб стік розсіл, а потім нейтралізують у 1,5-2% розчині кальцинованої соди протягом 2 год. з наступним промиванням водою 10-15 хв. Обеззаражені шкіри консервують засолом врозстил.

Визначення якості шкір. Після консервування шкіри сортують, таврують і відправляють заготівельним організаціям. Шкіри сортують по

групах, з огляду на їхню масу у парному стані, а також наявності дефектів. Деякі дефекти значно знижують якість шкір і навіть можуть привести до її непридатності.

До першої групи відносять свинячі шкіри масою від 1,5 до 3 кг, шкіру телят, а також овчину і козлятину. У другу групу входять свинячі шкіри масою від 3 до 6 кг, шкіри великої рогатої худоби й інших видів тварин масою до 10 кг. У третю групу включають свинячі шкіри масою від 6 до 14,5 кг і шкіри всіх інших видів тварин масою від 10 до 17 кг.

У залежності від наявності дефектів і місця їхнього розташування шкіри кожної групи поділяють на чотири сорти. При цьому три дефекти на краю шкіри прирівнюються до одного на середині.

Сортність шкір у залежності від кількості дефектів(ДСТ 1134–73):

Група шкір	1-й сорт		2-й сорт		3-й сорт	
	на середині шкіри	на краях шкіри	на середині шкіри	на краях шкіри	на середині шкіри	на краях шкіри
1	-	2	1	2	5	1
2	1	1	2	1	8	-
3	1	2	3	1	16	-
4	3	-	5	-	18	-

До четвертого сорту відносять шкіри, що не відповідають вимогам третього сорту і мають корисну площу в одному місці: у великій шкіряній сировині – не менш 25%, у мілкій і свинній – менше 35% від загальної площі шкір. Шкіри, заморожені грудкою, овечі і козліні після знімання з тварини (мертва стрижка) відносять до третього сорту, а шкіри, що мають дефекти на краях, які за їх кількістю повинні бути віднесені до четвертого сорту, – відносять до третього.

Шкіри приймають за масою з точністю до 100 г, а овечі, козліні і свинячі шкіри - за площею, обчисленою у квадратних дециметрах. Площу овечих і козлиних шкір визначають множенням довжини шкіри у розправленому, без розтягування, виді від верхнього краю шиї до основи хвоста на ширину, що визначають по лінії на 3-4 см нижче нижніх западин передніх ніг. Довжину свинячих шкір вимірюють від верхнього краю шиї до лінії дотичної до нижніх западин задніх ніг, по лінії на 8-10 см нижче краю нижніх западин передніх ніг.

7.2. Визначення товарної якості м'яса птиці

Тушки птиці після переробки й охолодження сортують за якістю відповідно до МРТУ 18-103-65 “М'ясо птиці” з урахуванням виду, віку, вгодованості, а також за способом і якістю обробки.

За видом і віком тушки птиці підрозділяють на курчат, каченят, качок, гусенят, гусаків, індичат, індичок, цесарок. До м'яса молодої птиці відносять тушки курчат, каченят, гусенят, індичат з неокостенілим (хрящевидним) відростком грудної кістки, ніжною еластичною шкірою, тушки курчат і індичат

– із гладкою, щільно прилягаючою лускою і нерозвиненими шпорами (у виді горбків) на ногах; тушки каченят і гусенят – з ніжною шкірою на ногах і неогрубілим дзьобом.

До м'яса дорослої птиці відносять тушки курей, качок, гусаків, індичок, цесарок із твердим (окостенилим) відростком грудної кістки; тушки курей, індичок із ороговілим дзьобом і грубою лускою на ногах; тушки качок і гусаків – з ороговілим дзьобом і грубою шкірою на ногах.

За способом обробки тушки птиці підрозділяють: на напіввипотрошені тушки з вилученим кишечником; випотрошені – тушки, у яких вилучені усі внутрішні органи (голова – по другий шийний хребець, ноги – по заплюсневий суглоб, шия). У порожнину випотрошених тушок вкладають комплект обробленого харчового потруху – печінка, серце, м'язовий шлунок, шия.

Тушки птиці підрозділяють на: остиглі – з температурою у товщі грудного м'яза не вище +25°C; охолоджені – з температурою у товщі грудного м'яза від 0 до +4°C; з температурою у товщі грудного м'яза не вище – 6°C.

За вгодованістю і якістю обробки тушки птиці усіх видів підрозділяють також на дві категорії: I і II. Вони повинні відповідати наступним вимогам (нижні межі).

Курчата. I категорія – м'язи тушки добре розвинуті, підшкірний жир є у нижній частині живота й у виді переривчастої смужки на спині. Кіль грудної кістки злегка виділяється; II категорія – м'язи тушки розвинуті задовільно. Кіль грудної кістки виділяється, грудні м'язи утворюють кут без западин. Незначне відкладення підшкірного жиру в області нижньої частини спини і живота. Жиру може не бути при цілком задовільно розвинутих м'язах тушки.

Кури. I категорія – м'язи тушки добре розвинуті, форма грудей округла, помітне відкладення підшкірного жиру в області живота, грудей й у виді суцільної смужки на спині.

II категорія – м'язи тушки розвинуті задовільно, форма грудей кутаста. Незначне відкладення підшкірного жиру у частині живота і спини. Жиру може не бути при задовільно розвинутих м'язах. Кіль грудної кістки виділяється.

Каченята. I категорія – м'язи тушки добре розвинуті. Підшкірний жир помітний на грудях і животі. Кіль грудної кістки не виділяється.

II категорія – м'язи тушки розвинуті задовільно. Невеликі відкладення підшкірного жиру є на грудях і животі. Жир може не бути при задовільно розвинутих м'язах тушки. Кіль грудної кістки виділяється.

Качки. I категорія – м'язи тушки добре розвинуті. Підшкірний жир є на животі, грудях і спині. Кіль грудної кістки не виділяється.

II категорія – м'язи тушки розвинуті задовільно. Невеликі відкладення підшкірного жиру помітні на грудях і животі. Жиру може не бути при цілком задовільно розвинутих м'язах тушки. Кіль грудної кістки виділяється.

Гусенята. I категорія – м'язи тушки добре розвинуті, форма грудей округла. Підшкірний жир покриває груди і живіт. Кіль грудної кістки не виділяється.

II категорія – м'язи тушки розвинуті задовільно, форма грудей кутаста. Незначні відкладення підшкірного жиру є на животі. Підшкірного жиру немає при задовільно розвинутих м'язах тушки. Кіль грудної кісти виділяється.

Гусаки. **I** категорія – м'язи тушки добре розвинуті. Є великі відкладення підшкірного жиру на животі, грудях і спині. Кіль грудної кісти не виділяється. **II** категорія – м'язи тушки розвинуті задовільно, форма грудей кутаста. Незначні відкладення підшкірного жиру видно на грудях і животі. Кіль грудної кісти виділяється.

Індичата. **I** категорія – м'язи тушки добре розвинуті. Відкладення підшкірного жиру є на животі й у верхній частині грудей (у підстави шиї). Кіль грудної кісти виділяється.

II категорія – м'язи тушки розвинуті задовільно. Кіль грудної кісти виділяється, грудні м'язи утворюють кут без западин. Невеликий підшкірний жир є у нижній частині спини і живота. Підшкірного жиру немає при задовільно розвинутих м'язах. Кіль грудної кісти виділяється.

Цесарки. **I** категорія – м'язи тушки добре розвинуті, форма грудей округла. Підшкірний жир видно на животі й у вигляді суцільної смужки на спині. Кіль грудної кісти не виділяється.

II категорія – м'язи тушки розвинуті задовільно, форма грудей кутасти. Невеликі відкладення жиру помітні на нижній частині живота. Жиру немає при задовільно розвинутих м'язах. Кіль грудної кісти виділяється.

Тушки усіх видів птиці, що не задовільняють за вгодованістю вимогам другої категорії, відносять до нестандартного. У торгову мережу і на підприємства громадського харчування їх не допускають, а використовують для промислової переробки.

Тушки старих півнів зі шпорами більш 15 мм незалежно від вгодованості до першої категорії не відносять. Тушки птиці, що мають темно-аспідну пігментацію шкіри, крім індичок, індичат і цесарок, у торгову мережу не допускають, а використовують для громадського харчування.

Допускаються наступні відхилення при визначенні категорій вгодованості тушок: для **I** категорії – одиничні пеньки і легкі синці, не більш двох поривів шкіри довжиною до 1 см кожний (тільки не на грудях), незначне злущування епідермісу шкіри; для тушок **II** категорії – невелика кількість пеньків і синців, пориви шкіри довжиною не більш 2 см кожний, незначне злущування епідермісу шкіри, що не сильно погіршує товарний вид тушки.

Тушки, що відповідають за вгодованістю вимогам **I** категорії, але не задовільняють вимог даної категорії за якістю обробки, переводять у **II** категорію. Тушки, що відповідають за вгодованістю вимогам другої категорії, але не відповідають вимогам цієї категорії за якістю обробки, у торгову мережу не допускають, а використовують у мережі громадського харчування чи для промислової переробки за тією ж категорією.

Тушки птиці **I** і **II** категорій зі скривленнями спини чи грудної кісти, чи з подряпинами на спині, синцями, а також з кольором, що змінився, і вдруге заморожені у торгову мережу і для громадського харчування не приймають.

Підприємство повинно гарантувати відповідність якості м'яса птиці, що випускається, вимогам діючих технічних умов і супроводжувати кожен партію ветеринарним свідченням і якісним посвідченням. Під партією розуміють будь-яку кількість м'яса птиці, оформлену одним документом і пред'явлену до здавання-прийняття чи огляду.

Під час прийому оглядають тару і перевіряють якість м'яса птиці.

Для перевірки якості і ваги м'яса відбирають з партії не менш 5% ящиків за кожним видом птиці і категорії. При розбіжності якості тушок усю партію розсортовують, а при розбіжності за вагою результати 5%-ної перевірки за узгодженням сторін можуть бути поширені на всю партію птиці. При неявці представника-постачальника для переваження птиці результати такої перевірки поширюються на всю партію.

При упакуванні тушок у полімерні плівки і відвантаженню з гарантованою вагою нетто прийом роблять за вагою, зазначеною постачальником. У випадку сумніву у свіжості м'яса добір проб і визначення якості м'яса роблять за ДСТ 7702-74 і ДСТ 7702 2-74.

Кожну тушку птиці маркують електроклеєм. Електроклеєм (для I категорії – 1, для II категорії – 2) наносять на голітку однієї ноги тушок курчат, курей, каченят, цесарок (одне клеймо) і на обох ніг – тушок качок, гусенят, гусаків, індичат і індичок (два клейма).

Допускається наклеювання етикеток нижче передплюсневого суглоба, а у випотрошених – вище цього суглоба, для тушок першої категорії – рожевого кольору, для тушок другої категорії – синього кольору.

На пакети з полімерної плівки маркування наносять типографським способом чи штампом із вказівкою найменування держави і відомства (скорочено), марки підприємства, виду і категорії м'яса птиці.

Тушки птиці упаковують у дощаті ящики окремо за видами, категоріями і способом обробки. У ящики вкладають наступну кількість тушок: курчат, курей, цесарок – до 25 голів, каченят, качок – до 20, гусенят, гусаків – до 6, індичат, індичок – до 5 голів.

Ящики повинні бути сухими, чистими, без стороннього запаху і відповідати вимогам ДСТ 8130–63. Для місцевої реалізації м'яса птиці можна використовувати металеву зворотну тару.

Дно і стінки дерев'яних і металевих ящиків вистилають білим чи сірим папером, що виступає кінцями, якими тушки накривають зверху. При випуску м'яса птиці у замороженому виді між тушками прокладають смужки пергаменту чи підпергаменту.

Торцеві сторони ящиків повинні бути замарковані міцною фарбою, що непахне, чи мати наклеєні типографські етикетки з рожевою смугою для I категорії і з синьою – для II із вказівкою: а) найменування підприємства-виготовлювача і його підпорядкованості; б) кількості тушок; в) ваги нетто; г) дати обробки; д) МРТУ 18/103–65; е) умовних позначок виду птиці, категорії і способу обробки.

Є наступні умовні позначки: за видом і віком птиці: курчата – Ц, кури – ДО, каченята – УМ, качки – У, гусенята – ГМ, гусаки – Г, індичата – ІМ, індички – І, цесарки – С.

За способом обробки (ставиться після умовної позначки виду птиці): напіввипотрошені – Е, випотрошені (без комплекту потруху) – ІІ, випотрошені (з комплектом потруху) – Р.

За категоріями вгодованості (після умовної позначки способу обробки): І категорія – 1, ІІ категорія – 2.

Тушки птиці, що направляються на промислову переробку чи для громадського харчування, упаковують окремо з написами; для промислової переробки – П, а для громадського харчування – ГХ.

У кожний ящик вкладається ярлик із вказівкою: а) найменування підприємства, що переробляє птицю, чи холодильника, що робить сортування птиці; б) виду птиці і категорії; в) кількості тушок; г) дати забою; д) ваги нетто; е) прізвищ номерів сортувальника і вагаря.

Охолоджене м'ясо птиці повинно зберігатися при температурі від 0 до +4°C вологості повітря 80–85%. Термін збереження – 4-5 діб.

Термін збереження мороженої птиці на холодильниках наступний: для гусаків, гусенят, качок, каченят при температурі від –9 до –12°C – п'ять місяців, від –12 до –15°C – сім місяців; для курей, курчат, індичок, індичат, цесарок при температурі –8° С – три місяця, від –8 до –10°C – п'ять місяців, від –10 до –12°C – вісім місяців, при температурі від –12 до –15°C – дев'ять місяців. Відносна вологість повітря у камерах схову повинна бути 85-90%.

7.3. Визначення товарної якості продукції кролівництва

Продукція кролівництва дуже різноманітна. Це, насамперед, смачне м'ясо, різні за якістю хутра, шкурки, пух.

М'ясо кроликів поряд з телятиною і курятиною відноситься до білого м'яса. За своїм хімічним складом воно вигідно відрізняється від яловичини, баранини і свинини більш високим рівнем білків, меншим вмістом жиру, екстрактивних речовин, пуринових основ, холестерину і солей натрію.

Кроляче м'ясо має гарні смакові і кулінарні властивості. Воно легко засвоюється організмом. От чому кролятина вважається дієтичним м'ясом і може служити цінним продуктом харчування майже для всіх категорій населення незалежно від віку. М'ясо кроликів містить багато лецитину (близько 700 мг%), що попереджає розвиток атеросклерозу. Його використовують при виразках шлунка і кишечнику, недокрів'ї, захворюваннях серця, нирок, при гіпертонії.

Шкурки кроликів є сировиною для виробництва різноманітних хутряних виробів масового споживання. Після спеціальної обробки і фарбування їх можна імітувати під котика, бобра, нутрію, норку і навіть соболя.

Товарні якості м'яса кроликів. Якість м'яса кроликів оцінюють за вгодованістю відповідно до МРТУ 18/104–65. Вага обробленої тушки кролика в остиглому виді повинна бути не менше 1,1 кг.

За вгодваністю і якістю обробки тушки кроликів підрозділяють на дві категорії: першу і другу. Вони повинні відповідати наступним вимогам (нижні межі).

Перша категорія (I) – м'язи тушки добре розвинуті. Відкладення жиру є на холці й у виді товстих смуг у паховій області. Остисті відростки спинних хребців не виступають. Нирки покриті жиром до половини.

Друга категорія (II) – м'язи тушки розвинуті задовільно. Відкладення чи сліди жиру на холці, паховій області і біля нирок незначні. Остисті відростки спинних хребців злегка виступають.

Тушки кроликів, що не задовільняють за вгодваністю вимогам II категорії, відносять до нестандартних, у торгіву мережу і для громадського харчування не допускають, а використовують для промислової переробки.

За якістю обробки тушки кроликів повинні відповідати наступним вимогам: бути добре знекровленими, без побитостей і синців, залишків шкурки, бахромок м'язової тканини. Для жирних тушок I категорії припустимі зриви смуг жиру на спині, не перевищуючих 1 см із її довжини.

Тушки кроликів I і II категорій деформовані, що мають зачищення від побитостей чи синців, у торгіву мережу не допускаються, а використовуються для громадського харчування чи промислової переробки.

Тушки кроликів з кольором, що змінився (темні) і повторно заморожені використовуються тільки для промислової переробки. Кожна партія тушок кроликів повинна бути оглянута ветеринарним лікарем, супроводжена ветеринарним посвідченням, якісним посвідченням і накладною.

Для перевірки якості і ваги кролячого м'яса при прийомі відбирають з партії не менш 5% ящиків за кожною категорією. У випадку розбіжності сторін, що визначають якість м'яса, усю партію розсортовують, а при розбіжності за вагою результати 5% перевірки за узгодженням сторін, поширюють на всю партію.

Кожну тушку після оцінки якості маркують: накладають одне клеймо на зовнішній стороні гомілки у тушок I категорії – кругле, у тушок II категорії – квадратне.

Тушки кроликів упаковують у дощаті ящики окремо за категоріями не більш 20 шт. в один ящик. Тушки укладають в один ряд, обов'язково прокладаючи між ними смужки підпергаментного паперу. Ящики повинні бути чистими, сухими, без стороннього запаху. Дно і стінки їх вистилають обгортковим папером. Кожен ящик маркують чи приклеюють етикетку.

За термічним станом тушки кроликів підрозділяють на: остиглі – з температурою у товщі м'язів стегна у кістці не більш 25°C, що мають на поверхні скоринку підсихання; охолоджені – з температурою у товщі м'язів стегна від 0°C до +4°C; морожені – з температурою у товщі м'язів не вище –6°C.

Тушки, призначені для термічної обробки, повинні бути свіжими, добре знекровленими, без ознак слизу і цвілі, забруднень кров'ю і вмістом шлунково-кишкового тракту, без вовни, згустків крові і слідів синців.

М'ясо кроликів охолоджують і заморожують у відкритих ящиках, встановлених штабелями у шаховому порядку. У камері охолодження

температуру повітря підтримують близько 0°C, вологість – 90%. Коли температура у товщі м'язів стегна досягне +4°C, тушки кроликів передають у морозильну камеру.

Заморожування закінчують при досягненні температури у товщі м'язів – 6°C. Ящики із замороженими тушками направляють у камеру схову.

Охолоджене кроляче м'ясо зберігають при температурі 0-4°C і вологості повітря 80-85% не більш чотирьох діб. Морожене м'ясо зберігають у холодильниках при температурі не вище –9°C і вологості повітря 80-90% не більш шести місяців.

Норми природних втрат м'яса кроликів при перебуванні його у ящиках наступні: при охолодженні – 1,3%, при заморожуванні – 1,2, при зберіганні у мороженому виді протягом перших 15 діб – 0,4% до ваги остиглого м'яса.

Природні втрати мороженого м'яса кроликів (у ящиках) при зберіганні понад 15 діб на упоряджених виробничих і розподільних холодильниках кожен місяць складає: у першому кварталі – 0,1%, у другому – 0,3, у третьому – 0,4, у четвертому кварталі – 1,25% до ваги мороженого м'яса.

7.4. Вплив консервування, зберігання, транспортування м'яса і м'ясопродуктів на їх споживні властивості

М'ясо і м'ясопродукти відносяться до швидкопсувних продуктів, що у звичайних умовах зберігаються недовго. У даний час з метою запобігання м'яса і м'ясопродуктів від псування і збільшення термінів зберігання застосовують наступні методи — консервування: 1) низькі температури (охолодження, заморожування); 2) високі температури (варіння, сушіння тощо); 3) фізико-хімічний (посол); 4) хімічний (копчення).

Крім цих способів консервування в останні роки використовують і інші методи: сублімаційного сушіння, опромінення ультрафіолетовими променями тощо.

Любий спосіб консервування повинен відповідати наступним основним вимогам: бути нешкідливим, максимально зберігати харчову цінність продукту, не впливати негативно на органолептичні показники. Однак не всі методи консервування рівноцінні з цього погляду.

Так, при засолі, копченні, сушінні, варінні й особливо при стерилізації втрачається частина води і розчинних у ній речовин, значно змінюються білок, колір, смак м'яса.

Застосування низьких температур для збереження швидкопсувних продуктів є одним із найбільш застосовуваних способів консервування. При зниженні температури у продуктах сповільнюється швидкість протікання фізико-хімічних і біохімічних процесів, припиняється життєдіяльність більшості мікроорганізмів. Для одержання найкращих результатів від холодильної обробки м'яса необхідно, щоб сировина була високої якості. Туші повинні бути правильно знекровлені, мати гарний товарний вид, бути зовсім свіжими. Низькі температури не поліпшують і не відновлюють якість продукту. Застосування низьких температур навіть протягом тривалого часу не забезпечує

стерилізації продукту, а тим більше знищення бактеріальних отрут, що містяться у ньому. Токсини, виділювані мікробами, не знищуються при багаторазовому заморожуванні і розморожуванні. Холод дозволяє чи істотно сповільнити, чи цілком призупинити, але не знищити розвиток мікроорганізмів.

Недоліком холоду, як способу консервування, є тимчасовий характер його дії, значні втрати ваги (усушка), соку при розморожуванні м'яса.

У практиці застосовують два способи холодильного зберігання м'яса і м'ясопродуктів: 1) зберігання при температурі вище межі замерзання тканинних рідин, але близької до неї. Тривалість зберігання у цих умовах не перевищує 25-30 діб; 2) зберігання при температурах значно нижче межі замерзання тканинних рідин. Тривалість зберігання при цьому залежить від температури і триває 6-12 місяців, а іноді і більше.

За термічним станом м'ясо підрозділяють на: гаряче-парове, тобто таке, яке не втратило тваринного тепла; остигле, що остудилося у природних умовах до температури навколишнього середовища, але не нижче $+4^{\circ}\text{C}$; з температурою у товщі м'язів від 0 до $+4^{\circ}$; заморожене – при температурі у товщі м'язів не вище -6° ; розморожене – температура якого складає до -1°C ; відтале (потале) – розморожене з температурою від -1 до -6°C .

Джерелами штучного холоду є холодоагенти – речовини, у яких зміна агрегатного стану супроводжується відбиранням тепла з навколишнього середовища, тобто охолодженням. Як основні холодоагенти використовують лід, аміак, тверду вуглекислоту (сухий лід), фреони тощо.

Низькі температури одержують безмашинним і машинним способами. Безмашинний спосіб заснований на використанні природного, штучного евтектичного і сухого льоду. Природний лід у чистому виді тоне при 0°C , але при додаванні солей хлористого натрію чи кальцію можна знизити температуру до -20°C і навіть нижче.

Штучний лід одержують при заморожуванні висококонцентрованих розчинів хлористого амонію, калію й інших солей. Температура танення штучного льоду залежить від концентрації солі і може бути досить низкою – мінус $10-15^{\circ}\text{C}$ і нижче. При застосуванні сухого льоду для охолодження можна одержувати температуру до -79°C . Як холодоагенти при машинних способах одержання холоду використовують аміак і фреон.

Охолодження м'яса. При охолодженні температуру туші знижують з $36-37$ до 0 $+4^{\circ}\text{C}$. Охолоджене м'ясо покривається скоринкою підсихання, що охороняє тушу від усушки, проникнення мікроорганізмів у глибокі шари.

У камерах охолодження свинячі і яловичі туші (напівтуші) розміщують на підвісних гачках, баранячі – підвішують на рамах в один чи два яруси. Тушки птиці проохолоджують у ящиках. Відстань між тушами повинна бути 3-5 см, щоб забезпечити циркуляцію повітря. Важкі і більш вгодовані туші розміщують ближче до приладів охолодження.

При повітряному охолодженні м'яса варто підтримувати визначену температуру і вологість повітря. Перед завантаженням туш температуру у камерах знижують до -2 -3° і підтримують на рівні -1 -0°C при вологості

повітря 90-92%. Тривалість охолодження у цьому режимі встановлюють у залежності від виду, величини і вгодованості туш, що складає 24–36 год.

Тривалість охолодження залежить також від швидкості руху повітря у камері (циркуляція) і повітрообміну із зовнішнім середовищем (вентиляція). Кратність циркуляції повітря при охолодженні м'яса дорівнює 10-15 обсягам у годину, вентиляції – від 1 до 3 обсягів у добу в залежності від ступеня забруднення повітря. Тривалість охолодження туш можна скоротити до 8-10 год., якщо їх обдувати холодним ($-3-5^{\circ}\text{C}$) повітрям зі швидкістю 1,5-2 м/сек. Охолоджене м'ясо зберігають при температурі не нижче $-1-0^{\circ}\text{C}$, відносної вологості 85-90%. Максимальна тривалість зберігання 25-30 діб.

Правильно охолоджене м'ясо покрите скоринкою підсихання, поверхня туші блідо-рожевого чи рожевого кольору, аромат м'яса приємний, специфічний, консистенція пружна, реакція середовища слабоокислая, рН 5,5-5,6.

Норми природних втрат при охолодженні парного м'яса до $+4^{\circ}\text{C}$ складають (%): яловичина I категорії – 1,24, II категорії і худа – 1,36; свинина жирна – 0,86, м'ясна – 1,27, худа – 1,46; баранина I категорії – 1,43, II категорії і худа – 1,46; субпродукти усіх видів – 1,51. Норма усушки м'яса при зберіганні його в охолоджену виді протягом перших трьох діб – 0,7-0,8% і за кожний наступний день зберігання – 0,02% від первісної ваги.

Заморожування і розморожування м'яса. М'ясо заморожують для тривалого зберігання. Біохімічні процеси і життєдіяльність мікроорганізмів у замороженому м'ясі різко сповільнюються.

Заморожування м'яса являє собою процес вимерзання рідини, у результаті чого відбувається переміщення вологи з клітинного простору у міжклітинне, утворення кристалів льоду. Величина кристалів і ступінь переміщення вологи залежать від умов заморожування.

При повільному заморожуванні утворюються великі кристали, що розташовуються в основному у міжклітинному просторі, при швидкому – дрібні кристали, рівномірно розподілені у тканині. Чим більші розміри будуть мати кристали, тим сильніше розпушується тканина, тим більшими будуть втрати соку при розморожуванні.

Заморожувати м'ясо можна двофазним (з попереднім охолодженням) і однофазним способами.

При двофазному заморожуванні попередньо охолоджене до температури $0-4^{\circ}\text{C}$ м'ясо поміщують у морозильні камери з температурою від -12 до -35°C (частіше $-23-26^{\circ}\text{C}$) і вологістю повітря 90-92% при швидкості циркуляції повітря 0,1-0,3 м/сек. Тривалість обробки такого м'яса – від 24 до 72 год.

При однофазному способі горяче — парне м'ясо заморожують без попереднього охолодження у спеціальних інтенсифікованих камерах, у яких встановлюють температуру від -23°C і нижче, а швидкість руху повітря – 4 м/сек. Тривалість заморожування м'яса до температури у товщі м'язів – 18°C складає 10-30 год.

Після заморожування туші вивантажують з морозилок і поміщують у камери для зберігання. На тривале зберігання закладають тільки м'ясо високих кондицій, без зовнішніх дефектів, правильно заморожене.

Температурний режим зберігання мороженого м'яса залежить від температури заморожування. Необхідно, щоб перепад температур не перевищував 5°C. Якщо температура зберігання буде вище, ніж температура заморожування, то відбудеться відтавання, утворення крижаної кірки на поверхні туш. Вологість повітря повинна бути тим вище, чим нижче буде температура зберігання.

При тривалому зберіганні внаслідок висихання поверхневого шару м'яса і збільшення концентрації пігментів колір його стає більш темним. Жир здобуває крихкувату консистенцію, вологоутримуюча властивість м'яса погіршується, зростають втрати соку.

Режим зберігання мороженого м'яса наступний: температура не вище – 9°C, вологість повітря – 95-100%, циркуляція – 2-4 обсяги в годину. Найбільш оптимальною температурою у камері схову вважають – 18°C.

Термін зберігання мороженого м'яса залежить від виду, вгодованості, температури, вологості повітря і складає від 3 до 12 місяців. Закінчення зберігання мороженого м'яса встановлює ветеринарний лікар після огляду і лабораторних досліджень відповідно до правил ветеринарно-санітарної оцінки.

У процесі заморожування туш і наступному їхньому зберіганні відбувається усушка м'яса. Усушка залежить від вологості продукту (усушка телятини чи м'яса знижених кондицій завжди більше, ніж свинини), температури (чим нижче температура, тим менше усушка), вологості, розмірів штабеля і камери, щільності укладання, припливу тепла ззовні тощо.

Норми природної усушки при заморожуванні охолодженого м'яса до – 8°C складають (%): яловичина I категорії – 0,71, II категорії – 0,82, худа – 1,07; баранина I категорії – 0,90, II категорії – 0,97, худа – 1,030; свинина жирна – 0,57, м'ясна – 0,67, худа – 0,86. При зберіганні мороженого м'яса усушка в перший місяць складає в середньому 0,3-0,5%, а потім вона зменшується.

Морожене м'ясо, що надходить на переробку, повинно бути разморожено – дефростировано. Ціль дефростації – одержати м'ясо із властивостями, близькими до охолодженого. При разморожуванні температуру у товщі м'язів доводять до криоскопічної (–1°C) чи вище у залежності від подальшого використання.

Якість размороженого м'яса залежить, насамперед, від якості сировини і правильної холодильної обробки, а також від способу разморожування. Найбільшим ступенем оборотності володіє м'ясо, заморожене у парному чи в охолодженому виді, у стадії дозрівання (3-5 діб після забою). Чим більше швидкість і нижче температура заморозки, тим досконаліший спосіб дефростації, краща якість м'яса.

У промисловості застосовують різні методи разморожування: повітряний, пароповітряний і рідинний (вода чи розсіл), а у залежності від температури середовища – повільний, прискорений і швидкий.

Повільне розморожування м'яса у повітряному середовищі здійснюють при температурі $+6-8^{\circ}$, знижуючи її до кінця процесу до $+6^{\circ}\text{C}$. Тривалість дефростації яловичих напівтуш складає 3-5 діб.

Швидке повітряне розморожування проводять при температурі у камері $12-20^{\circ}\text{C}$, вологості повітря близько 55-60%. Тривалість дефростації –15-25 год. При цьому м'ясо втрачає до 4% своєї ваги, темніє, на його поверхні утворюється щільна кірка.

У пароповітряному середовищі м'ясо розморожують при температурі у камері $+4-5^{\circ}\text{C}$ протягом 10-12 год. чи при $20-25^{\circ}\text{C}$ –1-2 год. Основним недоліком дефростації м'яса у цьому середовищі є різке погіршення його якості: на поверхні збирається волога, збільшується кількість мікроорганізмів, м'ясо знебарвлюється, втрачає аромат. Хоча при цьому методі втрати ваги не спостерігається, однак губиться частина білкових і екстрактивних речовин, змиваних рідиною із поверхневих шарів.

Такі ж недоліки має метод контактного розморожування у рідинах. Тривалість розморожування у воді при температурі 10°C складає біля 21 год, а при температурі 20°C – близько 10 год., для птиці – 3-4 год. Більш високу температуру застосовувати не можна через великі втрати м'ясного соку і надмірного потепління поверхневого шару.

Засолювання. Засолювання є одним із методів фізико-хімічного консервування. Це самий древній, доступний і широко розповсюджений спосіб. Засолювання застосовують як самостійний спосіб консервування чи як додатковий метод до використання з іншими методами (копчення, сушіння), а також як технологічний елемент виробництва солінь, шинки і ковбасних виробів.

Дія кухонної солі, що консервує, в основному характеризується високим осмотичним тиском її розчинів, що обезводнюють клітки мікроорганізмів, а також впливом іонів натрію і хлору на життєдіяльність бактерій. Крім того, придушення гнильної мікрофлори є результатом розвитку у розсолі й у м'ясопродуктах мікробів-антагоністів. Навіть насичений розчин кухонної солі не знищує мікрофлору у м'ясопродуктах і, отже, не забезпечує їхньої стерилізації. Життєдіяльні бактерії сальмонельозної групи, деколи проте виявляють і в солонині. Ще слабкіше діє кухонна сіль на токсини мікроорганізмів. От чому при консервації сіллю м'ясо повинно бути доброякісним.

При необхідності тривалого зберігання м'ясопродуктів консервування доповнюють зневодненням чи копченням.

Засолювання м'яса і м'ясопродуктів відбувається у такий спосіб. При зіткненні з розчином кухонної солі виникає обмінна дифузія, що перерозподіляє сіль, воду і розчинні компоненти між розсолом і продуктом. При цьому у м'ясі накопичується сіль, а у розсолі – розчинні складові частини м'яса. У залежності від концентрації розсолу і тривалості процесу відбувається як зневоднювання, так і обводнювання м'яса. При будь-якій концентрації розсолу спочатку м'ясо зневоднюється, що викликано більш високим осмотичним тиском розсолу у порівнянні з осмотичним тиском м'ясного соку.

Ступінь зневоднювання тим більша, чим вища концентрація кухонної солі, і максимуму досягає на п'яту-сьому добу. Потім починається обводнювання продукту, обумовлене наростанням у ньому концентрації солі. Максимальна кількість води поглинається м'ясом, коли вміст солі у ньому досягне 4–5% його ваги.

При обробці м'яса сухою сіллю відбуваються ті ж процеси, що й у розсолі, тільки спочатку утвориться розсіл у результаті розчинення хлористого натрію у волозі продукту. При цьому м'ясо завжди зневоднюється.

Велике значення при засолюванні має швидкість дифузійних процесів, що залежить як від концентрації солі, так і від температури розсолу. Чим вище концентрація солі у розсолі і температура засолу, тим швидше сіль проникає у тканину. Однак надмірне підвищення температури сприяє розвитку мікрофлори і може привести до псування продуктів. При дуже низькій температурі продукти можуть бути недостатньо і нерівномірно просоленими. Оптимальна температура для засолу м'яса повинна бути 2-4°C.

У процесі засолювання, поряд з перерозподілом солі і вологи між продуктом і розсолом, відбуваються також складні хімічні зміни м'яса. Під дією тканинних ферментів і ферментів, виділених мікроорганізмами, змінюються білки, жири й екстрактивні речовини, у результаті чого помірно солоне м'ясо здобуває більш ніжну консистенцію і специфічний приємний запах і смак. Особливо сильно змінюється запах і смак при засолі свинини, що здобуває аромат яловичини. У практиці засолювання свинини для одержання аромату яловичини до свіжоприготовленого розсолу додають старі розсоли, у яких уже нагромадилися мікроорганізми, здатні продукувати ароматичні речовини.

При засолі кухонною сіллю м'ясо здобуває сірий колір, у результаті окислювання пігментів міоглобіну і частково гемоглобіну. Щоб уникнути знебарвлення м'яса і зберегти його природне забарвлення у розсіл та до сухої солі додають нітрит чи нітрати, після чого утворюються нітрозовиробники міоглобіну, що мають яскраво-червоний колір. Солоне м'ясо краще зберігає червоний колір, якщо до засолочних компонентів додати аскорбінову кислоту чи її солі.

Позитивну роль у забарвленні грає цукор. Однак основна мета додавання цукру – зм'якшення смаку солоності. Кількість цукру при засолі не повинен перевищувати 2,5% від ваги сировини. Нітрити повинно міститися у харчових продуктах не більш 20 мг на 100 г.

Техніка засолювання. Застосовують три способи засолу: сухий, мокрий і змішаний.

Сухе засолювання. Кожен відруб м'яса натирають зосолюваною сумішшю, потім щільно укладають рядами у тару чи штабелі, додатково посипаючи кожен ряд сумішшю. Верхній ряд м'яса укладають трохи вище країв тари у розрахунку на осідання. При сухому засолі беруть 7-8% кухонної солі до ваги м'яса і 0,1% селітри. Засолювання триває 20 днів.

Сухий посол має як переваги, так і недоліки.

До переваг цього способу варто віднести високу стійкість солонини, помірні втрати поживних речовин, до недоліків – високу солоність, твердість і сухість продукту, втрати ваги до 12-14%. Сухий посол як метод консервування використовують в основному для обробки шпику.

Шпик ретельно натирають кухонною сіллю й вкладають у штабелі чи ящики, на дно яких насипають сіль шаром 1-1,5 см. Для кращого просоловання кожен смужку шпику перед натиранням сіллю змочують у розсолі, а крім того, кожен ряд пересипають сіллю. Тривалість засолу складає 14-16 діб при температурі 4-5°C. Загальна витрата солі дорівнює 13% від ваги вихідної сировини, з них 5% йде на натирання. Вихід солоного шпику складає 98 %.

Мокре засоловання. Цей спосіб застосовують для засолу окостів, бекону. Він дозволяє одержати готовий м'ясопродукт із більш рівномірним розподілом солі, і бажаної солоності. Недолік мокрого засолу полягає у тому, що готові продукти мають високу вологість і непридатні для тривалого зберігання.

При мокрому засолі м'ясопродукти укладають в ємкості і заливають розсолом потрібної міцності, при цьому розсіл повинен покривати верхній ряд м'яса. Для прискорення засолу частину розсолу вводять у товщу м'яса за допомогою шприца. Склад і концентрація розсолу залежать від виду і сорту продукту, тривалості засолу, тривалості зберігання. Застосовують наступні розсоли: особливо малосольний – 14%, малосольний – 16, нормальної солоності – 18, солонуватий – 20%. Чим менша концентрація розсолу, тим яскравіше виражена вітчизняність, тим приємніший аромат і смак. Але концентрація не повинна бути нижче 12%, інакше відбудеться псування продукту. Тривалість мокрого засолу складає від 6 до 12 діб. При мокрому засолі вага м'ясопродуктів збільшується на 7-16%.

Змішане засоловання – це сполучення сухого і мокрого способів. Його застосовують для одержання солонини на кістках, призначеної для тривалого зберігання і при виробництві свинокопченостей. При змішаному засолі м'ясо спочатку натирають сухою засоловальною сумішшю, що складається з 10 кг кухонної солі, 100 м селітри, 1,5 кг цукру на 100 кг продукту. Після цього м'ясо щільно укладають рядами у тару, пересипаючи кожен шар сумішшю, і через 3-4 дні заливають розсолом міцністю 18-20° чи 24-26° за Бомэ (щільність визначають спеціальним ареометром). Засол триває 20 діб. Змішаний спосіб засолу є найпоширенішим і дає кращі результати у порівнянні з іншими методами консервування кухонною сіллю.

Солонину зберігають при ретельному контролі, здійснюючи його кожні 30 діб. Термін зберігання солоних м'ясопродуктів при температурі від 10° до + 5°C триває до 8 місяців.

Копчення. Під копченням мають на увазі обробку м'ясопродуктів коптильним димом. Воно є різновидом хімічного методу консервування, якому, як правило, передують засоловання. Коптильний дим, одержуваний у результаті неповного згоряння (тління) дерева твердих листяних порід (дуб, вільха, береза без кори), являє собою суміш твердих часток золи, повітря, газоподібних продуктів горіння, пару і води. У його склад входять феноли,

альдегіди, кетони, органічні кислоти, спирти, смоли й інші речовини. Коптильні речовини мають бактерицидну й антиокисну дію, додають продукту специфічний смак і аромат. М'ясопродукти, піддані копченню, більш стійкі до впливу гнильної мікрофлори і дії кисню, що окисляє повітря на жир. У процесі копчення продукти також підсушуються.

Розрізняють два способи копчення: холодний і гарячий. При холодному копченні температура диму складає 18-22°, тривалість обробки – 5-7 діб. При гарячому копченні температуру у коптильній камері доводять до 32-50°C, а тривалість обробки скорочують до 24-48 год.

Незважаючи на ефективність і простоту копчення м'ясних і інших продуктів за допомогою диму у даний час як у нашій країні, так і за рубежом визнається небезпечним для здоров'я людей, тому що разом з коптильним димом всмоктуються канцерогенні речовини (бензопірен). У даний час замість диму застосовують спеціальні коптильні препарати, що не містять канцерогенних речовин.

Консервування високими температурами. Високі температури знищують мікроорганізми і стерилізують продукти. Вони широко використовуються при виробництві м'ясних консервів, ковбасних і шинкових виробів. Існують наступні способи консервування високими температурами: стерилізація, варіння і запікання.

Стерилізація є одним з технологічних процесів при виготовленні банкових м'ясних консервів і являє собою теплову обробку продукту температурою вище 100°C, при якій виключається наступне – розвиток спор, що залишаються у продукті.

Чим вище температура нагрівання, тим глибше відбуваються хімічні й інші зміни у продуктах, що приводять до поліпшення їхньої якості. Гранична висока температура, що припустима при стерилізації м'ясних консервів, повинна бути 120°C. Зазначений температурний режим викликає переродження і дегенерацію спор, внаслідок чого різко знижуються їхні біологічні властивості і здатність до проростання. припускають, що ріст життєздатних спор, що залишилися, гнітяться продуктами білкового розпаду, що утворюються при стерилізації.

Таким чином, нагрівання м'ясних продуктів, ізольованих від зовнішнього середовища, при температурах вище 100°C дозволяє одержувати консерви, здатні зберігатися довгий час. З огляду на те, що більшість патогенних мікроорганізмів не утворюють спор і не мають високої стійкості до нагрівання, виробнича стерилізація достатня для знешкодження продукту. Режим стерилізації (P) для кожного виду консервів визначають з урахуванням розміру банки, виду продукту, що можна виразити формулою:

$$P_{cm} = \frac{A+B+D}{T}$$

де А – час прогріву банок в автоклаві;

В – час стерилізації;

Д – тривалість пуску пари;

T – температура стерилізації, град.

Варіння широко застосовують при виробництві ковбас-шинкових і інших м'ясопродуктів. У процесі варіння знищується до 99% мікроорганізмів. У готовій продукції дуже рідко знаходять патогенні форми мікробів. Від правильного варіння залежать якість і стійкість ковбас. Проте режими, застосовувані для варіння ковбасних і шинкових виробів, не гарантують повного знищення навіть вегетативних форм мікробів. На відміну від варіння м'яса у шматках ковбасних виробів варіння вважається закінченим, якщо температура у центрі батона досягла 68-70°C, тому необхідно суворо дотримувати ветеринарно-санітарних вимог і технологічних режимів варіння.

У процесі варіння ковбас відбувається коагуляція білків фаршу й інактивація мікробів. Тривалість варіння залежить від діаметра батонів і складає від 15 хв. (сосиски) до 2,5 год. Варіння здійснюють при температурі 75-80°C у гарячій воді чи паром. Варені продукти не можуть довго зберігатися, тому їх варто швидко реалізовувати.

Окіст, рулет, шинку й інші вироби з м'яса варять у казанах при температурі 82–87°C і закінчують по досягненні температури у товщі продукту 68-69°C. Після варіння готові вироби прохолоджують у камерах при температурі 1°C.

При *запіканні* м'ясопродукти обігривають гарячим повітрям чи димом. Вони втрачають менше м'ясного соку, чим при варінні, тому виходять із кращими смаковими якостями, більш ніжною консистенції. Запікання роблять у спеціальних печах при температурі 110-150°C. Температура готового продукту складає 68- 69°C.

Консервування методом сублімаційного сушіння. Крім описаних способів консервування, що давно уже увійшли в практику, за останні роки розроблені і розробляються нові методи збереження продуктів. Одним з таких способів консервування є сублімаційне сушіння.

На відміну від звичайного теплового сушіння, що здійснюється при високій температурі, сублімаційне сушіння виробляється з попереднім заморожуванням продукту, при відносно низькій температурі, у глибокому вакуумі. Характерною рисою такого сушіння є те, що волога з твердого стану переходить у газоподібне, минаючи рідку фазу.

Сублімаційне сушіння м'яса і м'ясопродуктів – це перспективний спосіб консервування. Він має переваги перед тепловим сушінням. Якщо при тепловому сушінні у більшості харчових продуктів, у тому числі і м'яса, змінюються колір, смак, запах, структура і форма тканин, руйнуються ферменти, вітаміни, а висушені продукти погано сприймають вологу, то при сублімаційному сушінні вони не втрачають своїх первісних властивостей. Продукти стають легенькими, можуть зберігатися у звичайних приміщеннях роками. Внаслідок пористості сублімовані продукти добре сприймають воду і після обводнювання відновлюють первісні якості. Велике видалення вологи при сублімаційному сушінні перешкоджає розвитку мікроорганізмів.

Сушіння м'яса методом сублімації роблять у спеціальних установках, основною частиною яких є субліматори – герметичні камери. У камеру

завантажують швидкозаморожений продукт, що має температуру –10-18°C, створюють глибокий вакуум (тиск 0,1-1 мм. ртутного стовпа) і включають нагрівальні прилади. Висушування ведуть при температурі 50°C до досягнення продуктами вологості 5-6%. Тривалість сублімаційного сушіння складає від 8 до 20 год.

Для тривалого (один-два року) збереження сублімованих продуктів їх упаковують у полімерні газо-паро-водонепроникні плівки. Для відновлення сублімованих продуктів їх занурюють у воду на кілька хвилин.

Консервування м'яса шляхом опромінення **ультрафіолетовими променями** засновано на бактерицидній їхній дії. Ультрафіолетові промені не здатні проникати у глибокі шари продукту, а діють тільки на мікрофлору, розташовану на поверхні. Найбільший ефект – ультрафіолетові промені дають у сполученні з низькими позитивними температурами. Застосування ультрафіолетових променів подовжує термін зберігання м'яса і м'ясопродуктів при кімнатній температурі у 3-5 разів.

Вплив транспортування м'яса і м'ясопродуктів на їх споживні властивості. Для забезпечення населення якісними продуктами тваринного походження необхідно правильно організувати їхнє перевезення.

При транспортуванні м'ясопродуктів необхідно забезпечити повне збереження їхньої якості, яким воно було до навантаження, з мінімальним природним збитком і у терміни, встановлені діючими правилами. Домогтися цього можна тільки під час перевезення правильно термічно і технологічно підготовлених м'ясопродуктів, відповідності засобів транспортування пропонованим до них вимогам, точному дотриманні правил навантаження, розміщенні м'яса усередині кузова, більш прискореному пересуванні.

М'ясо і м'ясопродукти, призначені для перевезення і які мають погану термічну обробку, з ослизненням чи цвілью у дорозі можуть швидко зіпсуватися. Недостатньо охолоджені чи заморожені, завантаженні на брудний транспорт, вони швидко втрачають свої якості. Крім того, м'ясопродукти повинні бути правильно розібрані, розсортовані, відповідати вимогам діючих стандартів. Забороняється перевозити м'ясо з іншими продуктами.

Продукти тваринництва перевозять залізничним, автомобільним, водним, повітряним транспортом. На залізниці для цього використовують ізотермічні вагони, а також рефрижераторні потяги чи їхні секції. Більшість ізотермічних вагонів прохолоджуються льодом і сіллю, що завантажують у пристінкові чи стельові баки. У літній період їх заповнюють льдо-сольною сумішшю через кожні 48-72 год., а у зимовий період завантаження баків не нормують чи припиняють, якщо температура зовнішнього повітря нижче -10° С.

Під час перевезення морожених продуктів до льоду добавлять 20% солі, охолоджених чи остиглих продуктів – 10-20%. У літній і перехідний періоди року до настання морозів криті ізотермічні вагони не прохолоджують, якщо у них перевозять стійкі продукти – сири, копчені ковбаси, яйця, вялену рибу тощо, але необхідно забезпечити постійну вентиляцію вагонів через люки.

У рефрижераторних потягах (18-20 вагонів) у секціях (4-10 вагонів) система охолодження загальна. Холод передається по шлангах з вагона у вагон,

що дозволяє регулювати потрібну температуру. У кожен вагон завантажують 10-12 т м'яса. Під час перевезення мороженого м'яса корисна ємність вагона приблизно у 2,5 рази більше, ніж під час перевезення охолодженого. Режим температури у рефрижераторних вагонах і їхню вентиляцію встановлюють у залежності від температури вантажу у момент навантаження.

Охолоджене м'ясо з температурою у товщі м'язів від 0 до +4°C, із сухою поверхнею розміщують у вагонах, підвішуючи на стельові гаки, без зіткнення один з одним, підлогою і стінами вагона. Якщо м'ясо має більш низьку температуру (від -2 до -6°C), то при перевезеннях на близьку відстань його укладають на рейки штабелями висотою до 1,5 м. Охолоджене м'ясо до навантаження не допускають, якщо його поверхня зволожена слизом.

Остигле м'ясо, що має скоринку підсихання і температуру усередині м'язів від +4 до 12°C, з післязабійним терміном не вище 24 год. дозволяється перевозити тільки у перехідний період, у підвішеному стані, з особливого дозволу ветеринарної служби залізниці.

Морожене м'ясо у тушах з температурою у товщі м'язів не вище - 6°C, свинячий шпиг, тваринні пряжені жири, олія, вершковий жир та інші продукти укладають щільними штабелями з максимальним використанням корисної площі вагонів. Бита птиця у замороженому стані приймається до перевезення випотрошена, напіввипотрошена і невипотрошена з температурою не вище - 6°C, а також тушки кроликів, упаковані у щільні ящики.

Охолоджені тушки птиці і кроликів перевозять у ящиках із прорізами. Субпродукти перевозять тільки у мороженому виді, з температурою не вище - 8°C чи консервованими мокрим чи сухим засолом. Морожені субпродукти повинні бути упаковані в ящики чи в мішки вагою до 50 кг.

Солоні субпродукти сухого засолу перевозять у ящиках чи бочках, мокрі - тільки у бочках. Субпродукти в охолодженому чи остиглому стані транспортувати забороняється. Спільне перевезення мороженого м'яса і субпродуктів допускається за умови їхнього поділу трьома шарами щільного паперу.

Топлені жири перевозять у дерев'яних бочках чи ящиках, загорненими у жиронепроникний папір при температурі не вище 4°C. Сало-сирець дозволяється транспортувати у мороженому чи підсоленому стані й упакованим у тверду тару.

Солоне м'ясо (солонина) усіх видів транспортують у бочках, заповнених розсолем до верху, з терміном засолу не менш десяти діб. Розсіл повинен бути чистим, без помутнень і запаху псування. До перевезень допускають тільки м'ясопродукти, що виходять з місць, благополучних за заразними хворобами.

Перед навантаженням транспортний ветнагляд перевіряє ветеринарне посвідчення (форма № 2), видане місцевими органами із вказівкою виду продуктів і їхнього стану, кількості місць, туш, ваги тощо. Ветеринарне посвідчення дійсне протягом п'яти днів із дня його видачі. Цей документ вважають недійсним, якщо у ньому є виправлення, помарки, розбіжність у кількості місць і ваги вантажу. М'ясо за таким документом до перевезення не

приймають. У якісному посвідченні обов'язково вказується дата забою і припустимі терміни перебування вантажу в дорозі.

Для перевезення м'ясопродуктів водним шляхом використовують рефрижераторні судна і буксирні рефрижератори-баржі. Морожене м'ясо завантажують у камери з розрахунку 2,6 т на 1 м³ при температурі –8-18°C, вологості повітря 70-85%. Охолоджене м'ясо поміщають у камери з температурою від +1 до –3°C і вологістю повітря 70-80% з розрахунку 3,5 т на 1 м³. Основні правила перевезення продуктів тваринництва водним шляхом ідентичні правилам, прийнятим на залізниці.

Граничні терміни перевезення м'яса і м'ясопродуктів у вагонах-льодовиках (діб)представлені у таблиці:

Вид продукту	Влітку		У перехідний період		Взимку для всіх типів охолоджен- ня
	З пристінковими кишнями, об'єм льоду до 6,5 т	З стельовими блоками для льоду	З пристінковими кишнями, об'єм льоду до 6,5 т	З стельовими блоками для льоду	
М'ясо морожене	10	15	15	20	Без обмеження
М'ясо охолоджене	10	10	15	15	Те ж саме
Субпродукти морожені	8	10	10	14	Без обмеження
Жири пряжені і солонина	20	20	Без обмеження	Без обмеження	Без обмеження
Тушки птиці і кроликів (морожені)	8	12	10	15	Те ж саме
Тушки птиці (охолоджені)	2	2	2	4	12

Примітка. Для мороженої продукції, відправленої з підприємств, що не мають під'їзних залізничних колій, термін перевезення скорочують на 2-3 дні.

Велике поширення у перевезеннях м'ясопродуктів має автотранспорт. З цією метою використовують як спеціально пристосований транспорт – автомашини, кузов яких оббитий оцинкованим залізом, так і ізотермічні фургони і рефрижератори з холодильними установками чи льодо-соляним охолодженням. М'ясопродукти, перевезені на автотранспорті з відкритим кузовом, необхідно ретельно вкривати чистою білою тканиною і брезентом.

Ізотермічні автофургони випускаються вантажопідйомністю 2 і 2,5 т. У літню пору тривалість перевезень у таких фургонах обмежують до 12 год.

Авторыфрижератори, що випускаються нашою промисловістю, можуть мати тимчасове чи постійне джерело холоду.

У кузовах-холодильниках авторыфрижераторів можна перевозити м'ясопродукти у різному термічному стані на значні відстані.

При транспортуванні м'яса на близькі відстані з температурою не вище 4°C його вантажать навалом. Під час перевезення охолодженого м'яса на далекі відстані його необхідно підвішувати у кузові на гаки і закріплювати. Морожене м'ясо вантажать у кузов штабелем.

Транспортні засоби, призначені для перевезення м'ясопродуктів, після розвантаження повинні бути ретельно очищені від бруду, промиті і продезинфіковані. Ветеринарно-санітарну обробку вагонів проводять на дезпромивочних станціях, а автотранспорту – на спеціальних дезпунктах.

Зміни у м'ясі при зберіганні, що впливають на його споживні якості.

При зберіганні м'яса у ньому можуть відбуватися різні зміни, що неминуче приводять до втрати свіжості, харчових і кулінарних властивостей. Причиною цих змін є, як правило, життєдіяльність мікрофлори, що проникла у м'ясо.

Запліснявіння м'яса. Ця вада зустрічається досить часто. Розвитку цвілі сприяє висока вологість м'яса і погана вентиляція повітря у приміщенні. Багато цвілей добре ростуть при мінусових температурах (7-10°C). Цвіль на м'ясі утворює різні за формою і кольору колонії: бархатисті, білі, зелені, сіро-зелені, темно-зелені, круглі, чорні. При розвитку цвіль виділяє продукти лужного характеру, тим самим підвищує величину Рн і створює оптимальні умови для розвитку гнильної мікрофлори.

Оцінка м'яса при цьому не залежить від інтенсивності і глибини процесу. При поверхневому ураженні м'яса цвіль можна знешкодити промиванням 20-25% розчином кухонної солі чи 3% розчином оцтової кислоти з наступним підсушуванням і провітрюванням.

При неглибокому проникненні цвілі у м'ясо його уражену поверхню необхідно попередньо ретельно зачистити. Сильно уражене м'ясо направляють на технічну переробку чи утилізують.

Ослизнення м'яса виникає при порушенні умов його зберігання. Коливання температури і вологості повітря у приміщенні майже завжди приводить до появи слизу на поверхні туші. Цю ваду викликають холодостійкі слизеутворюючі бактерії, що гарно розвиваються при температурі, близькій до 0°C.

Ослизненню піддаються цілі туші чи окремі їхні ділянки. Воно може знаходитися у місцях, забруднених згустками крові, у складках поверхні м'яса (заріз, лошина, лопатка, грудна і черевна порожнини). При ослизненні поверхня м'яса стає липкою, сіро-білого кольору, іноді з неприємним запахом. М'ясо з такою вагою необхідно добре промити водою чи 20% розчином солі з наступним підсушуванням і провітрюванням. Місця туші із різко вираженим ослизненням і запахом зачищають.

Закисання м'яса. Цю ваду викликають кислотоутворюючі бактерії. Вони з'являються при підвищеній вологості, поганому знекровлюванні м'яса, його зберіганні при високих температурах. М'ясо розм'якшується, на ньому з'являється сірий колір, неприємний кислий запах. Кисле середовище, що утворюється, затримує розвиток гнильної мікрофлори. У такому м'ясі добре розвивається цвіль, що створює умови для гнильних процесів. Таким чином,

закисання часто супроводжується пліснявінням і ослизненням м'яса. М'ясо з такою вадою для людини не небезпечно, але його варто промити. Оцінку такого м'яса проводять з урахуванням наявності гнильних процесів.

Засмага м'яса. При порушенні умов охолодження чи заморожування м'яса часто виникає своєрідний процес псування, що у виробництві зветься засмага. Звичайно цей порок спостерігають при недостатньо інтенсивному охолодженні м'яса, коли не забезпечується швидке і рівномірне охолодження туші. Засмага м'яса з'являється при слабкій вентиляції і високій температурі у приміщенні. Частіше вона настає у першу добу після забою, при затримці зняття шкіри чи тісному підвішуванні туш чи їхніх частин. У місцях щільного зіткнення туш і може спостерігатися засмага. Особливо часто засмага виникає на тушах добре вгодованих великих тварин, що охолоджуються повільніше. Недостатня аерація знижує окисні процеси, внаслідок чого відбувається анаеробний розпад глікогену з нагромадженням різних, у тому числі кислих і погано пахнучих речовин. Засмага проходить у результаті діяльності ферментів без участі мікрофлори.

Характерними ознаками засмаги є: бляклість мускулатури, забарвлення її у коричнево-червоний чи сіро-червоний колір, появу сильного кислого запаху, що нагадує вміст шлунково-кишкового тракту жуйних, в'ялої консистенції ураженої ділянки. При санітарній оцінці такого м'яса враховують інтенсивність і глибину засмаги.

М'ясо можна "виправити" і дозволити вживати у їжу людям за умови, якщо розрубана на шматки туша при гарному провітрюванні на відкритому повітрі звільниться від неприємного запаху й інших дефектів протягом доби. Якщо таке м'ясо "виправити" не можна, то його направляють на технічну переробку чи утилізацію для одержання тваринних кормів.

Гниття м'яса. Сутність цього процесу полягає у розкладанні білків внаслідок життєдіяльності гнильної мікрофлори, що супроводжується утворенням і нагромадженням різних проміжних і кінцевих продуктів розпаду. У продуктах розпаду білків є отруйні, з поганим запахом, леткі й інші речовини. Мікрофлора, що викликає гниття м'яса, надзвичайно різноманітна і містить у собі як аеробні, так і анаеробні бактерії, що володіють протеолітичними властивостями. Якщо м'ясо отримане від здорових тварин, то гнильна мікрофлора попадає на його поверхню екзогенним шляхом з повітря, із рук робітників, інструментів.

Чим менше дотримуються санітарно-гігієнічні умови переробки, тим значніше бактеріальне забруднення м'яса. Із його поверхні по сполучнотканинних прошарках мікрофлора проникає всередину, розкладаючи білки на лужні продукти, що нейтралізують молочну кислоту, яка утворюється при дозріванні м'яса, і тим самим створюють сприятливі умови для свого розвитку. Тому, чим більше сполучної тканини міститься у м'ясі, тим швидше проходить гниття, тим гірше воно зберігається. Таке м'ясо звичайно одержують від погано вгодованих тварин.

М'ясо хворих чи сильно стомлених тварин може забруднюватися гнильною мікрофлорою ендogenousним шляхом з кишечника ще при житті

тварини. Тому гниття може протікати одночасно у глибоких і поверхневих шарах м'яса. До цього варто додати високий показник величини Рн внаслідок ненормального процесу дозрівання, що створює сприятливі умови для гниття. От чому м'ясо, отримане від хворих і стомлених тварин, погано зберігається і швидко псується.

У гниючому м'ясі, крім продуктів розпаду білків, накопичуються гнилості алкалоїди і бактеріальні токсини, небезпечні для здоров'я людини, що можуть викликати важкі захворювання. М'ясо у початковій стадії розкладання небезпечніше, ніж у більш пізній. Це пояснюється нагромадженням особливо отруйних речовин типу амінів, що потім перетворюються у менш отруйні.

Методи дослідження м'яса на свіжість. Основним завданням при дослідженні м'яса на свіжість є не тільки його оцінка, але і проведення своєчасних заходів для попередження його псування. Визначити початковий ступінь псування м'яса складно, при цьому не можна обмежуватися тільки органолептичними методами. Для об'єктивної оцінки необхідно застосовувати комплекс органолептичних і лабораторних досліджень.

Добір проб для дослідженні м'яса на свіжість. Від туші беруть пробу вагою близько 200 мг із трьох областей: зарізу (4-5-й шийні хребці), лопатки і стегна. У пробах повинні бути усі тканини, що входять до складу м'яса, у тому числі рекомендується брати трубчасту кістку. Від проби м'яса відокремлюють шар товщиною близько 2 см.

При дослідженні м'яса на свіжість визначають зовнішній вигляд, консистенцію, колір і запах. Звертають увагу на стан жиру, кісткового мозку, сухожилів і якість бульйону при варінні.

Зовнішній вигляд і колір визначають за станом поверхні м'яса, скоринці підсихання, забруднення, наявності цвілі, стану поверхні свіжого розрізу і м'ясного соку, що впливає.

Консистенцію м'яса визначають шляхом натиснення на його поверхню пальцем, після чого спостерігають за швидкістю зникнення ямки.

Запах м'яса встановлюють у поверхневому і глибокому його шарах, а також у тканинах, що прилягають до кістки при температурі 15-20°C.

Стан жиру визначають за кольором, запахом і консистенцією.

Кістковий мозок оцінюють за розташуванням, кольором і пружністю, стан сухожилів – за пружністю і щільністю.

Пробу варінням використовують для більш чіткого розпізнавання запаху м'яса. Вона заснована на властивості газів зменшувати розчинність при нагріванні, що дає можливість сконцентрувати їх під пробкою. У колбу поміщають 15-20 мг здрібненого м'яса і заливають трьохкратною кількістю води, накривають склом і нагрівають до кипіння. Після кипіння скло піднімають і визначають запах пару. Крім того, враховують прозорість бульйону і стан жиру на поверхні.

Свіже м'ясо має скоринку підсихання суху і шарудливу, колір – характерний для даного виду м'яса. Поверхня свіжого розрізу злегка волога,

але не липка, м'ясний сік прозорий. Консистенція щільна, ямочка швидко вирівнюється. Запах специфічний, злегка кислуватий.

Яловичий жир жовтуватого кольору, твердої консистенції, при роздавлуванні кришиться, без запаху.

Свинячий жир білий, мазеподібний, без запаху.

Баранячий жир білий, щільний, без запаху.

Кістковий мозок, що заповнює порожнину трубчастої кісти, жовтого кольору, блискучий.

Сухожилля пружні, блискучі, щільні.

Бульйон прозорий, ароматний, запах приємний, на його поверхні великі краплі жиру.

У початковій стадії псування скоринка підсихання зникає, поверхня туші місцями покривається слизом, стає вологою і липкою. Колір м'яса стає більш темним чи брудно-сірим. Поверхня розрізу більш темна, волога і липка, м'ясний сік мутний. Консистенція м'яка, ямка вирівнюється повільно. Запах кислий, лежалий, затхлий чи злегка гнильний у поверхневих шарах і специфічний – у глибоких.

Жир здобуває сірий матовий відтінок, злегка прилипає до пальців, може мати легкий запах осалювання чи бути прогірклим. Кістковий мозок не заповнює просвіту кісти, відстає від стінок, втрачає блиск, має колір матовий чи сірий. Сухожилля трохи розм'якшені, сірого кольору. Бульйон мутний, не ароматний, з легким запахом псування, краплі жиру дрібні.

Зіпсоване м'ясо на поверхні сильно підсохле чи вологе, темного кольору, із зеленуватим відтінком. Консистенція в'яла, ямка не вирівнюється. Запах гнильний, з відтінком прогірклого.

Жир сірого кольору, вологий, липкий. Кістковий мозок масткий, сірого кольору, сильно відходить від стінок кісти. Сухожилля брудно-сірого кольору, вологі, покриті слизом. Бульйон мутний, із осадом, запах гнильний, краплі жиру відсутні.

Відповідно до ДСТ 7269–54 при визначенні свіжості м'яса проводять його бактеріоскопію і біохімічні дослідження: пробу м'яса з 5% мідним купоросом у бульйоні, кількість летучих жирних кислот і аміно-аміачного азоту. У технічно малообладнаних лабораторіях користаються спрощеними якісними методами. У цьому випадку визначають величину рН, наявність пероксидази (бензидінова проба), концентрацію аміаку з реактивом Несслера тощо.

Реакція з мідним купоросом у бульйоні. Бульйон, отриманий при варінні проби, пропускають через щільний фільтр. У пробірку наливають 2 мл фільтрату і додають три-п'ять крапель 5% розчину мідного купоросу. Через 5 хв. визначають якість бульйону. Свіже м'ясо дає прозорий чи злегка мутнуватий бульйон. При підозрілій свіжості бульйону утворюються пластівці, а у несвіжому – пластівці, що переходять у желатиноподібний стан.

Визначення аміно-аміачного азоту титруванням по фенолфталеїну. У конічну колбу до 20 мг здрібненого м'яса додають 80 мл дистильованої води і після 3 хв. збовтування фільтрують. До 10 мл фільтрату додають 40 мл води,

три краплі 1% фенолфталеїна і 0,1 н. розчин їдкого натрію до слабо- рожевого забарвлення. Потім додають 10 мл 40% нейтрального формаліну і титрують 0,1 н. їдким натрієм до слабо-рожевого забарвлення. Кількість аміно-аміачного азоту у 10 мл витяжки визначають множенням коефіцієнта 1,4 на кількість мл 0,1 н. їдкого натрію, який пішов на друге титрування. Свіже м'ясо містить аміно-аміачного азоту до 1,26 мг, при підозрілій свіжості – 1,27-1,68 мг, несвіже – більш 1,69 мг.

Кількість летучих жирних кислот визначають після відгону вмісту колби, що складається з 25 мг м'ясного фаршу і 150 мл 2% розчину сірчаної кислоти. До 100 мл відгону додають три-п'ять крапель фенолфталеїну і титрують 0,1 н. розчином їдкого натрію. Летучі жирні кислоти визначають розподілом кількості мілілітрів луку, який пішов на титрування, на коефіцієнт 2 (0,2 н. розчин їдкого натрію). На свіже м'ясо йде до 0,35 мг їдкого натрію, при підозрілій свіжості – від 0,36 до 1 мл, на несвіже – більш 1 мл.

Бактеріоскопія м'яса. З глибоких і поверхневих шарів м'яса готують мазки-відбитки із забарвленням по Граму. Під мікроскопом переглядають не менш п'яти полів зору, щораз підраховуючи кількість мікрофлори. У глибоких шарах свіжого м'яса мікрофлори немає, а на його поверхні нараховують до 30 мікробів. У полі зору препарату з м'яса підозрілої свіжості, отриманого з глибоких шарів, знаходять до 20 мікроорганізмів, а у поверхневих шарах – більше 60. У зіпсованому м'ясі відзначають велику кількість мікрофлори.

7.5. Оцінка якості і споживних властивостей молока і молочних продуктів

Фактори, що впливають на склад і властивості молока. Хімічний склад, харчові, смакові та технологічні властивості молока залежать від ряду факторів, багато з яких можна змінити для поліпшення його якості. На хімічний склад молока впливають: порода, період лактації, вік, умови годівлі і утримання, стан здоров'я тварини, техніка і частота доїння, масаж вимені, індивідуальні особливості тварини тощо.

Порода тварин впливає як на склад молока, так і на їхню продуктивність. Високою жирністю молока відрізняються такі породи, як джерсейська (5-6%), червона горбатовська (4%), тагільська (4,2%), ярославська (4%). Більш низька жирність молока у чорно-рябої (3,4%), симентальської (3,6%) і інших порід. Вміст жиру і білків молока однієї і тієї ж породи може змінюватися під впливом кліматичних умов, годівлі, утримання, тому правильний вибір породи для господарства, району і зони має важливе економічне значення.

Лактаційний період - час між отеленням і сухостоєм продовжується в середньому близько 300 днів. Його поділяють на молозивний (7-12 днів після отелення), нормальної лактації (280–285 днів) і стародойного молока (7- 10 днів перед запуском).

Молоко, отримане у молозивний період, відрізняється високим вмістом білків. Особливо багато у молозиві альбумінів і глобулінів, тобто білків, що

коагулюють при нагріванні. У порівнянні з нормальним молоком у ньому більше мінеральних і сухих речовин (у 1,5-2 рази), вітамінів, імунних тіл. Молозиво має густу консистенцію, солонуватий смак, жовтий чи жовто-бурий колір, неприємний смак і запах, має послабляючу дію для немовлят. Його кислотність досягає 50°Т, щільність – 48-49°А. Використовувати молозиво в їжу чи змішувати його з нормальним молоком забороняється.

Молоко, отримане після молозивного періоду, вважається нормальним. При правильній годівлі і утриманні кількість білків і жиру у ньому від другого до п'ятого місяця лактації небагато знижується, а потім знову збільшується. Ці зміни пов'язані з обміном речовин і тільністю корови. У ялових корів вони менш помітні.

Значні зміни у молоці спостерігаються до кінця лактації. Перед запуском у молоці підвищується вміст жиру, білків, мінеральних і сухих речовин. Кислотність молока знижується до 12-14°Т, щільність трохи підвищується, воно здобуває гіркуватий-солоний смак. Таке молоко забороняється відправляти на молочні заводи для переробки.

Вік відіграє важливу роль в оцінці якості молока. У середньовікових корів (третя – шоста лактації) молоко кращого складу, ніж у молодих (перша і друга лактація) і старих (восьма лактація і далі). Із сьомого отелення кількість жиру в молоці знижується.

Корми та умови годівлі є одним з визначних факторів. Для одержання нормального молока і максимальної молочної продуктивності необхідно тварин годувати повноцінними кормами. Раціон повинен містити таку кількість протеїнів, вуглеводів, жирів, мінеральних солей і вітамінів, що забезпечує нормальне функціонування організму. Він повинен бути різноманітним за набором кормів. При неповноцінній годівлі знижується надій, вміст жиру, білків і інших компонентів молока. Одноманітна годівля, навіть у збалансованих раціонах, концентратний тип годівлі негативно впливають на продуктивність тварин, хімічний склад і властивості молока.

Добрі умови утримання молочної худоби визначають високий рівень надою і сталість високої якості молока. Температура і вологість повітря, вентиляція приміщення, розміщення тварин, активний моціон, чистота шкіряного покриву, корівника і його устаткування повинні відповідати зооветеринарним правилам.

Порушення цих правил веде до зниження надою і вмісту жиру в молоці.

Техніка доїння корів також має велике значення. Кращим способом доїння є машинний, тому що при одночасному доїнні всіх сосків одержують більше молока, ніж при почерговому. З ручних способів більш доцільно застосовувати доїння кулаком. Особливу увагу варто приділяти повноті видоювання молока і масажу вимені. Найбільша кількість жиру міститься в останніх порціях молока. Масаж вимені сприяє не тільки активній молоковіддачі, але й більш повному видоюванню.

Порушення фізіологічних функцій організму корови різко відбивається на складі і властивостях молока ще в інкубаційний період, коли захворювання розпізнати важко. За зміною властивостей молока можна рано встановити

наявність захворювання. У молоці змінюється хімічний склад, кислотність (загальна й активна), органоліптичні показники, технологічні властивості тощо. Нормальний хімічний склад і властивості молока відновлюються через 10–20 днів після клінічного видужування, а надій і вміст жиру ще пізніше.

Дефекти молока. Складові частини молока служать добрим живильним: середовищем для розвитку різної мікрофлори, тому його відносять до категорії швидкопсувних продуктів. Крім того, дефекти з'являються від цілого ряду інших причин (неправильна годівля, утримання, зберігання тощо).

Дефекти кольору. Молоко може мати червоний, рожевий, синій, голубий, жовтий та інший кольори. Причиною змін кольору є попадання крові у молоко при пошкодженні вимені, поїдання трав з пігментами, розведення водою, змішування з молозивом, захворювання вимені ящуром, туберкульозом, лікування деякими лікарськими препаратами і, нарешті, розвиток у ньому пігментотворних бактерій.

Дефекти консистенції. З дефектів цієї групи найбільш часто зустрічається слизувате, сироподібне, що бродить, водянисте, піщанисте молоко.

Слизувате (тягуче) молоко одержують при попаданні у нього слизотворних бактерій, тривалому зберіганні при низькій температурі, домішки молозива, годівлі корів недоброякісними кормами і деякими захворюваннями (мастит, ящур, лептоспіроз).

Водянистим молоко може виявитися при згодовуванні великої кількості водянистих чи поганої якості грубих кормів (солома, осока тощо), розведені водою, неправильному відтаванні замороженого молока і при деяких захворюваннях (мастит).

Молоко що бродить (пінисте) утворюється при згодовуванні коровам недоброякісного силосу, у результаті чого у молоко попадає велика кількість шкідливої мікрофлори (*Bac Coli*, дріжджі, молочнокислі бактерії).

Сироподібне молоко з'являється у результаті розвитку в ньому сторонньої мікрофлори. При наявності різних бактерій, що виділяють сичуговий фермент (стрептококи, кишкові палички), молоко згортається під час нагрівання вже при незначній кислотності.

Піщанисте молоко виходить при недодоюванні корів, годівлі їх твердими кормами, що містять багато солей кальцію, порушенні обміну речовин і при деяких формах маститу. У цих випадках у молоці виявляють безкальцієві пластівці казеїну.

Дефекти запаху і смаку. Під дією мікрофлори при зберіганні разом з речовинами, що пахнуть, а також при поїданні деяких видів кормів та з інших причин у молоці може виникати цілий ряд дефектів. Капустяний, редьковий, ріпний, силосний, полиновий, рибний і інший смаки і запахи з'являються у молоці при згодовуванні коровам відповідних кормів.

Гнойовий (хлівний) запах утворюється при тривалому зберіганні молока на скотарні чи у парному стані у щільно закритих флягах. Гіркий смак у молоці з'являється як наслідок поїдання гірких рослин, при наявності у ньому деяких

видів бактерій (сінна і картопляна палички) і деяких захворюваннях (ящур, ендометрит), а також перед запуском корів.

Прогірклий смак чи присмак окислювання у молоці відчувається при попаданні на нього прямих сонячних променів, зберіганні при високих температурах чи у нелудженому і мідному посуді, гідролізі жиру.

Дотримання санітарно-гігієнічних умов отримання молока, годівля корів доброякісними кормами, правильна обробка і зберігання є надійною гарантією одержання молока без дефектів.

Вимоги, що пред'являються до молока встановлені у Державному стандарті України “Молоко коров'яче незбиране (вимоги при закупівлі)”, який чинний від 1998-01-01 (додаток В).

Показники якості молока наступні:

Назва показника якості, одиниця вимірювання	Норма для гатунків		
	вищий	перший	другий
Кислотність, °Т	16-17	≤ 19	≤ 20
Ступінь чистоти за еталоном, група	1	1	11
Загальне бактеріальне обсіменіння, тис./с	≤ 300	≤ 500	≤ 3000
Температура, °С	≤ 8	≤ 10	≤ 10
Масова частка сухих речовин, %	≥ 11,8	≥ 11,5	≥ 10,6
Кількість соматичних клітин, тис./см ³	≤ 400	≤ 600	≤ 800

Примітка: Молоко, що відповідає вимогам вищого, першого та другого гатунків, з температурою вище 10°С, приймається за домовленістю сторін, як неохоложене.

Аналіз молока. Для оцінки якості молока необхідно правильно відібрати середню пробу. Для досліджень беруть 250 мл молока у чисті сухі бутылочки з етикетками і пробками. Середня проба повинна відбиратися із всіх ємкостей і об'єктивно відображати склад досліджуваного молока.

Для характеристики молока в цілому по стаду середню пробу беруть після доїння, а для вивчення молока від окремих тварин – безпосередньо на скотарні. Якщо молоко знаходиться у декількох ємкостях (флягах), то відмірюють пропорційну кількість з кожної, зливають в один літровий кухоль чи цебро, ретельно розмішують і беруть необхідну кількість для аналізу. Від однієї корови пробу складають за добовим надоем. Стійлову (контрольну) пробу беруть з метою визначення натуральності молока не пізніше чим через дві доби від добового надоею за тих самих умов годівлі й утримання.

Молоко, що знаходиться у флягах, ретельно перемішують колотівкою зверху вниз 10-12 разів, а в цистернах- протягом 3-4 хв. Пробу молока відбирають металевою чи пластмасовою трубкою діаметром у 9 мм (пробник).

Спочатку трубку прополіскують молоком, потім строго вертикально занурюють на дно посудини так, щоб стовпчик молока у трубці був на рівні молока в посудині. Закривши верхній отвір трубки великим пальцем, її виймають і переносять молоко у підготовлений посуд. При взятті проби молока з різних партій пробник щораз прополіскують досліджуваним молоком.

Щоб зберегти молоко протягом двох діб, досить його охолодити і зберігати при температурі 2-5°С. Для більш тривалого зберігання протягом

восьми-десяти діб застосовують 30% перекис водню. До 100 мл додають одну-три краплі перекису водню.

Після кип'ятіння молоко, законсервоване перекисом водню, можна використовувати для згодовування на корм тваринам. Молоко можна зберігати протягом 10-12 днів, якщо до 100 мл додати 1 мл 10% двухромовокиислої калію чи одну-три краплі 40% формаліну. Таке молоко використовувати у корм тваринам не можна.

Молоко, консервоване хімічними речовинами, не можна досліджувати органолептично на кислотність і бактеріальне забруднення. Проби молока для мікробіологічних досліджень беруть у стерильні пляшки і при необхідності зберігають не більш 4 год., охолодивши до температури 0-4°C. Аналіз молока проводять при температурі, близькій до 20°C(±5°). Консервоване молоко чи довготривалого зберігання при низькій температурі для рівномірного розподілу жирових кульок, а також, якщо його перекачували насосом, щоб видалити зайві гази, нагрівають до 40-45°C, потім перемішують і охолоджують до 20°C. Для цього бутілки з молоком занурюють у теплу (50-55°C), а потім у холодну воду (15-18°C).

Колір молока визначають тільки у циліндрі із безбарвного скла при відбитому денному світлі, консистенцію – шляхом повільного переливання тонким струмком по стінці циліндра. У струмку легко вловлюється не тільки консистенція, але і наявність у молоці пластівців, забруднень та інших дефектів.

Запах молока визначають у провітреному приміщенні при кімнатній температурі у момент відкривання посудини чи при переливанні. Кращі результати одержують, якщо молоко підігріти до 40-50°C.

Смак сирого молока можна відчутти тільки, якщо воно отримано від здорової тварини. Молоко не слід ковтати, а потрібно змочити порожнину рота, одночасно захопивши побільше повітря і повільно випускаючи його через ніс.

Фізико-хімічні та санітарно-гігієнічні методи аналізу молока.
Визначення щільності молока. Щільність молока визначають ареометром (лактоденсиметр), що має дві шкали: верхня показує температуру, нижня – справжню щільність молока. У циліндр на 250 мл по стінці наливають 150-200 мл молока, потім повільно занурюють ареометр, не допускаючи його зіткнення зі стінками. Через 1-2 хв. роблять відрахунки за шкалами термометра й ареометра з точністю до половини найменшого розподілу шкали. Якщо температура молока дорівнює 20°C, то показання ареометра відповідають дійсній щільності. Якщо температура молока вище чи нижче 20°C, то роблять виправлення за спеціальною таблицею чи за допомогою величини ±0,2 на кожен градус різниці в температурі.

При температурі вище 20°C виправлення 0,2, помножену на різницю, додають до показань шкали ареометра, а якщо нижче, то віднімають. Наприклад, при температурі 23°C ареометр показує щільність 1,030 чи 30°А. У цьому випадку різниця температури складе 2-20=3°C, величина виправлення-

$3 \times 0,2=0,6$. Щільність молока з виправленням буде дорівнювати: $30+0,6=30,6$, чи 1,0306.

Точність визначення щільності молока залежить від ряду факторів, основними з яких є: занадто низька (нижче 10°C) чи висока (вище 25°C) температура молока, його погане перемішування перед дослідженням, брудний ареометр чи якщо прилад стикається зі стінками циліндра. Додавання до молока 3% води знижує щільність на один градус ареометра. Об'єктивно оцінити щільність молока можна тільки у тому випадку, якщо відома щільність натурального молока, отриманого на фермі у даний період лактації за певних умов годівлі і утримання тварин.

Визначення кількості жиру. Для визначення вмісту жиру у молоці використовують сірчано-кислотний метод (Гербера). Під дією міцної сірчаної кислоти разом з білками молока розчиняється оболонка жирових кульок, у результаті чого виділяється жир у чистому вигляді. Потім за допомогою ізоамілового спирту і центрифугування він відокремлюється від молока і концентрується в градуйованій частині жироміра.

При визначенні кількості жиру необхідно суворо дотримуватися послідовності у виконанні операцій, особливу увагу звертаючи на дотримання правил техніки безпеки.

У чисті жироміри, пронумеровані і встановлені в штативи, автоматичною піпеткою вливають по 10 мл міцної сірчаної кислоти (щільність 1,81-1,82), потім спеціальною піпеткою додають 10,72 мл добре перемішаного молока. Молоко треба вливати по стінці жироміра, намагаючись не змішувати його із сірчаною кислотою. Після набрирання молока піпетку тримають ще 6-8 сек. притиснутою кінчиком до стінки жироміра. Молоко, що залишилося у піпетці, видувати чи витрушувати не можна. Потім автоматичною піпеткою додають ще 1 мл ізоамілового спирту (щільністю 0,810-0,811) і закривають жироміри сухими спеціальними гумовими пробками. Жиромір потрібно тримати тільки за розширену частину, загорнувши його у серветку чи рушник і закривши пробкою. Жиромір із вмістом струшують до повного розчинення білків. Потім його ставлять пробкою вниз у водяну лазню при температурі $65^{\circ} (\pm 2^{\circ}\text{C})$ на 5 хв. Вийнявши з лазні й обтерши рушником жиромір, вставляють у патрон центрифуги пробкою до периферії і центрифугують протягом 5 хв. зі швидкістю 1000-1200 обертів/хв. Жиромір знову поміщують у водяну лазню на 5 хв. при температурі $65^{\circ} (\pm 2^{\circ}\text{C})$. Це дуже важливо для точності визначення, оскільки шкала жироміра розрахована на цю температуру. За допомогою гвинтоподібних рухів пробки встановлюють стовпчик на розподілах шкали і відраховують по нижньому меніску вміст жиру у відсотках. Визначення жиру у молоці варто проводити паралельно у двох чи трьох жиромірах. При цьому розбіжність у показниках шкали не повинна перевищувати $\pm 0,1\%$. На точність аналізу впливають: порушення правил добору і зберігання проб молока, погрішності градування жироміра і піпетки для молока, неякісні сірчана кислота й ізоаміловий спирт, недостатня температура водяної лазні, повільне обертання центрифуги тощо.

Визначення чистоти молока. Для визначення чистоти молока застосовують спеціальний прилад, що нагадує циліндр у виді пляшки без дна. Звужена частина циліндра покрита дрібною металевою сіткою, на яку накладають ватяний чи фланелевий фільтр. У прилад наливають і пропускають через фільтр 250 мл добре перемішаного, підігрітого до 40°C молока. Фільтр накладають на чистий лист паперу, злегка підсушують, а потім порівнюють зі спеціальним еталоном, встановлюючи групу чистоти. Перша група — на фільтрі відсутні частки механічного забруднення (фільтр чистий); друга група — відзначаються окремі частки механічного забруднення; третя група — помітні частки механічного забруднення різної величини.

Визначення кількості бактерій у молоці. Бактеріальну забрудненість молока визначають за допомогою редуктазної чи резозуринової проб.

Редуктазна проба. Мікрофлора молока виділяє ферменти, у тому числі редуктазу. Цей фермент здатний знебарвлювати метиленову синь. Встановлено зв'язок між кількістю мікрофлори і швидкістю знебарвлення молока. Молоко відносять до першого класу, якщо воно містить в 1 мл до 500 тис. бактерій. Метиленова синь знебарвлюється через 5,5 год. Молоко відносять до другого класу, якщо знебарвлення відбувається за 2-5,5 год. і воно містить від 500 тис. до 4 млн. бактерій. Молоко третього класу знебарвлюється у період від 20 хв. до 2 год., воно містить від 4 до 20 млн. бактерій. Молоко четвертого класу знебарвлюється менш ніж за 20 хв.

Для постановки редуктазної проби у пробірку до 20 мл молока додають 1 мл робочого розчину метиленової сині і щільно закривають пробкою. Після перемішування пробірку поміщують у водяну лазню при температурі 37-40°C, спостерігаючи за часом знебарвлення метиленової сині через 20 хв., 2 і 5,5 год. Для приготування робочого розчину беруть 5 мл насиченого спиртового розчину метиленової сині і додають 195 мл дистильованої води.

Резозуринова проба. У пробірку наливають 10 мл молока і 1 мл робочого розчину резозурину. Після перемішування пробірку поміщують у водяну лазню при температурі 37-40°C на 1 год., спостерігаючи за зміною кольору.

Молоко відноситься до першого класу, якщо з'явиться синьо-сталекий колір, другого – синьо-фіолетовий, третього – рожевий, четвертого – білий колір.

Визначення загальної і граничної кислотності молока. У колбу ємкістю 100 мл відмірюють 10 мл молока, 20 мл дистильованої води і дві-три краплі 1% фенолфталеїну. Помішуючи вміст колби, з бюретки по краплях у неї додають 0,1 н. розчин їдкого натрію до появи рожевого забарвлення, що не зникає протягом хвилини. Кількість мілілітрів лугу, витраченого на титрування, множать на 10 і знаходять кислотність у градусах Тернера (°Т), тобто кількість лугу, що могло б піти на титрування 100 мл молока.

Для визначення граничної кислотності на одну пробу молока обсягом у 5 мл для кислотності 16°Т у пробірку беруть 0,8 мл і для 20°Т – 1 мл. До лугу додають 0,1 н. їдкого натрію, 10 мл дистильованої води й одну-дві краплі 1% фенолфталеїну. Додаючи у пробірку 5 мл молока, спостерігають за

забарвленням. Якщо колір молока червоний, то кислотність нижче граничної, якщо білий – вище граничної.

Проба кип'ятінням. Молоко, що має кислотність вище 25°Т, згортається при кип'ятінні, тому нагріваючи його у пробірці до кипіння, з'ясовують чи його можна пастеризувати.

Крім того, за допомогою цієї проби можна встановити, чи змішане свіже і молоко, що має підвищену кислотність. При змішуванні свіжого молока з кислим одержують нормальну кислотність, але при кип'ятінні таке молоко згортається.

Визначення кількості білків у молоці. Формаліновий метод дозволяє досить точно визначити загальну кількість білків і казеїну. У колбу відміряють 10 мл молока, 10-12 крапель 1% розчину фенолфталеїну і по краплях додають 0,1 н. розчин їдкою натрію до появи слабо-рожевого забарвлення, що не зникає при збовтуванні. Потім вносять 2 мл нейтрального (по фенолфталеїну) 40% формаліну й обробляють 0,1 н. розчином їдкою натрію до незникаючого рожевого забарвлення. Кількість лугу, використаного на титрування після додавання формаліну, множать на коефіцієнт 1,92 і одержують загальну кількість білків у молоці, а помноживши на коефіцієнт 1,51, визначають кількість казеїну. Щоб одержати нейтральний 40% формалін, до нього додають три – п'ять крапель фенолфталеїну і по краплях 0,1 н. лугу до стійкого слабо-рожевого кольору.

Визначення вмісту сухих речовин і сухого знежиреного залишку (СОМО) у молоці. У ДСТ на молоко і молочні продукти для розрахунку сухих речовин прийнята наступна формула:

$$СВ = \frac{4,9 \times Ж + ПА}{4} + 0,5$$

$$СОМО = СВ - Ж,$$

де Ж – зміст жиру, %;

ПА – щільність молока, у градусах ареометра.

Контроль пастеризації молока. Лактоальбуміновою пробою контролюють пастеризацію молока при температурі вище 80°С. У колбу беруть 5 мл молока, 20 мл води і по краплях додають 1% розчин сірчаної кислоти до появи пластівців кзеїну, після чого суміш профільтровують. У пробірці варто скип'ятити 5 мл цього фільтрату. У молоці, сирому чи нагрітому до температури нижче 80°С, з'являться пластівці альбуміну, що потім випадуть в осад. У молоці, нагрітому вище 80°С, пластівці не з'являться. Проба ґрунтується на властивості альбуміну коагулювати при нагріванні.

Проба на пероксидазу застосовується для контролю пастеризації з нагріванням від 75°С і вище, коли цілком руйнується фермент – пероксидаза. У пробірку до 5 мл молока додають п'ять крапель розчину йодистокалієвого крохмалю і п'ять крапель 1% розчину перекису водню. Після перемішування спостерігають за забарвленням. У молоці, сирому чи нагрітому до температури нижче 75°С, є фермент пероксидаза, що встановлюють за появою синього кольору. Для приготування йодистокалієвого крохмалю 3 г крохмалю

розмішують у невеликій кількості холодної води, додають 100 мл окропу і при енергійному помішуванні нагрівають до кипіння. Після охолодження додають 3 г йодистого калію, розчиненого у великій кількості води. Пастеризоване молоко зберігає природний колір.

Проба на фосфатазу. Фермент фосфатаза найбільш чутлива до високих температур. Вона руйнується при 63°C з витримкою 30 хв. чи 72°C з витримкою 20 сек. У пробірку до 2 мл молока додають 1 мл робочого розчину фенолфталеїнофосфату натрію. Пробірку поміщують у водяну лазню при 40–45°C і спостерігають за зміною кольору через 10 хв. і через 1 год. Сире молоко забарвлюється у рожевий колір.

Контроль натуральності молока. Якщо у молоко додати невластиві йому речовини чи видалити жир, вона вважається фальсифікованим. При дослідженні необхідно знати деякі фізико-хімічні показники натурального молока. До них відносяться: щільність, вміст жиру, сухих і сухих знежирених речовин (СОМО). Зміни у молоці залежать також від ступеня фальсифікації.

Розведення молока водою. Цю фальсифікацію встановлюють за зниженням кількості сухих знежирених речовин. Кількість доданої води (у %) можна розрахувати за формулою:

$$СОМО = \frac{СОМО - СОМО_1}{СОМО} 100,$$

де СОМО – молочний залишок натурального молока;
СОМО₁ – те ж досліджуваної проби.

Ступінь додавання до молока перегону (ПРО) чи зняття жиру розраховують за формулою:

$$O = 100 - \frac{Ж_1}{Ж} 100.$$

де Ж – вміст жиру в натуральному молоці;

Ж₁ – те ж у досліджуваному молоці. Крім того, при додаванні води щільність знижується, а при знятті жиру – підвищується. Однак при одночасному розведенні водою і додаванні перегону (подвійна фальсифікація) щільність молока змінюється незначно. У цьому випадку фальсифікацію визначають за

$$D = 100 - \frac{Ж_1}{Ж} 100,$$

де D – загальна кількість води й перегону, %;

$$B = 100 - \left(100 - \frac{СОМО_1}{СОМО}\right),$$

де B – кількість доданої води, %;

$$OB = D - B$$

де OB – кількість доданого перегону.

Визначення соди в молоці. При додаванні соди у молоко відбувається лужна реакція. Для визначення цієї фальсифікації до молока додають

індикатор, що у кислому і лужному середовищах має різне забарвлення. З цією метою застосовують фенолрот, бромтімол-блау, розолову кислоту.

Проба з фенолротом. У пробірку до 2 мл молока додають три-чотири краплі 0,1% розчину фенолроту. При наявності соди молоко забарвлюється у яскраво-червоний колір.

Проба з бромтімолблау. У пробірку до 5 мл молока обережно наливають по стінці п'ять крапель 0,04% спиртового розчину бромтімолблау. Через 2 хв. визначають колір вмісту у місці зіткнення індикатора і молока. При кількості соди до 0,1% з'являється забарвлення зеленого кольору, при більш 0,2% соди - синьо-зелене.

Проба з розоловою кислотою. У пробірку до 3-5 мл молока додають рівну кількість 0,2% спиртового розчину розолової кислоти. При наявності у молоці соди з'являється малиново-червоний колір.

Визначення крохмалю. У пробірку до 5 мл молока наливають дві-три краплі 3-5% розчину йоду. При наявності крохмалю молоко забарвлюється у синій колір.

Визначення перекису водню. Щоб молоко при нагріванні було більш стійким до згортання, до нього додають перекис водню, що вважається грубою фальсифікацією. У пробірку до 1 мл молока додають 0,5 мл йодистокалієвого крохмалю. При наявності перекису водню молоко здобуває синювате забарвлення.

Визначення молока хворих тварин. Молоко, отримане від корів, хворих маститом, особливо при важких формах, значно змінюється за хімічним складом і фізико-хімічними властивостями. Як правило, у молоці зменшується кількість білків, цукру, жиру, знижується щільність, кислотність, з'являється лужна реакція, змінюються органолептичні показники.

Найбільш широке застосування у визначенні маститного молока знайшли димастинова і бромтімолова проби.

Димастинова проба. У луночки спеціальної пластинки від кожної частки вимені наливають по 1 мл молока останньої порції надою, додають 1 мл 5% димастину і перемішують скляною паличкою. Маститне молоко утворить щільний, тягучий згусток яскраво-червоного кольору. Молоко відносять до підозрілого на захворювання при наявності холодцеподібної консистенції оранжево-червоного кольору. Молоко здорових корів утворить рідку консистенцію жовтогарячого кольору.

Бромтімолова проба. На годинному склі змішують дві краплі молока й одну краплю 1% бромтімолблау. Молоко корів, хворих маститом, забарвлюється в синьо-зелений колір у залежності від ступеня захворювання, молоко здорових корів – у зеленувато-жовтий.

Проба на кетоніві тіла. При різкому порушенні обміну речовин (білкового і вуглеводного), інтоксикації та деяких інших захворювань у молоці корів з'являються кетоніві (ацетоніві) тіла. Для визначення кетонівих тіл застосовують реакцію Роса. У пробірку беруть 1 г реактиву (1 г нітропрусидного натрію і 100 г сульфату амонію), додають 5 мл молока і одну-дві крупинки їдконого натрію. Пробірку добре струшують і через 5 хв.

встановлюється колір. Молоко, що містить кетонів тіла, забарвлюється у пурпурний колір.

Визначення фосфорорганічних ядохімікатів у молоці (по Л. І. Устименко). У дві пробірки вносять по 2 мл молока: у першу – свідомо вільного від ядохімікатів (контрольне), у другу – підозрюване. Потім до обох пробірок додають по 0,5 мл ферменту холінестерази чи 0,5 мл сироватки крові коня і після перемішування витримують у водяній лазні 30 хв. при температурі 38°C. Потім наливають по 2 краплі 1% фенолфталеїну до одержання однакового в обох пробірках забарвлення. Потім додають по 2 мл 0,2% ацетилхоліну (бромистого чи хлористого), добре перемішують, і пробірки поміщують у водяну лазню, спостерігаючи за швидкістю знебарвлення молока. При наявності ядохімікатів знебарвлення молока затримується у порівнянні з контрольним. Одночасне знебарвлення вмісту в обох пробірках вказує на відсутність у молоці ядохімікатів.

Дослідження якості молочних продуктів.

Аналіз вершків і сметани. Середню пробу для аналізу сметани і вершків беруть з кожної ємкості по 70-100 мл. Пробу можна брати тільки після закінчення сепарування молока і ретельного перемішування продукту (20-25 рухів колотівкою). Щоб зменшити в'язкість, проби нагрівають до 35-40°C. Для визначення якості молочних продуктів використовують органолептичні і лабораторні методи досліджень. У деяких випадках, крім показників, що характеризують хімічний склад (вміст жиру і вологи) і кислотність, доцільно виключити наявність фальсифікації продукту і провести контроль його пастеризації.

Визначення жиру у вершках і сметані. Кількість жиру визначають у спеціальних жиромірах для вершків, а якщо їх немає, то у жиромірах для молока. У вершковий жиромір поміщають 5 мл досліджуваного продукту, додають 5 мл води, 10 мл сірчаної кислоти (щільність 1,81-1,82) і 1 мл ізоамілового спирту. Потім жиромір ставлять у водяну лазню при температурі 65° ($\pm 2^\circ\text{C}$) на 5 хв, центрифугують протягом 5 хв (1000-1200 обертів) і знову витримують у водяній лазні за тих самих умов. Припустимо помилку жироміра до 0,5%, отже, різниця між контрольними дослідженнями не повинна перевищувати цю величину.

Якщо жирність продукту більш 40%, то його навішення зменшують до 2,5 мл і доливають 7,5 мл води. У цьому випадку показання жироміра множать на 2.

У молочний жиромір відважують 1,5 мл продукту, додають 9,5 мл води, 10 мл сірчаної кислоти і 1 мл ізоамілового спирту і далі роблять так, як зазначено вище. Показання жироміра множать на коефіцієнт 7,33. Якщо немає ваг, то кількість жиру у вершках і сметані визначають після їхнього розведення водою. Для цього до 10 мл продукту додають 50 мл води. Далі техніка визначення жиру така ж, як і для молока.

Кількість жиру встановлюють шляхом множення показника жироміра на 6 (кратність розведення продукту водою). Однак цей метод у порівнянні зі стандартним може дати різницю на 2-3%.

Визначення кислотності вершків і сметани. У конічну колбу відмірюють 10 мл продукту, додають 20-30 мл води, дві-три краплі 1%-ного фенолфталеїну і титрують 0,1 н. розчином їдкого натрію до появи слабо-рожевого забарвлення, що не зникає 1 хв. Кількість мілілітрів лугу, які витратили на титрування, множать на 10, оскільки кислотність у градусах Тернера визначається у 100 мл продукту. Доброякісна сметана повинна мати кислотність у межах 65-100°Т.

Контроль пастеризації вершків і сметани проводять за допомогою реакції на пероксидазу з йодистокалієвим крохмалем. Для цього у пробірку беруть 2-3 мл продукту, додають 3-5 мл води, п'ять крапель 1% перекису водню і п'ять крапель розчину йодистокалієвого крохмалю. Синій колір покаже, що вершки не пастеризовані.

Фальсифікацію сметани здійснюють додаванням дрібного розтертого сиру, кефіру, кисляку. Для цього у склянку гарячої води кладуть столову ложку сметани. При наявності фальсифікації через кілька хвилин жир підніметься на поверхню, а сир осяде на дно склянки. При додаванні у сметану кефіру чи кисляку осаду буде менше. Крім того, зменшиться вміст жиру у сметані.

У нашій країні виготовляють сметану 30% жирності із пастеризованих вершків. До сметани висувають наступні вимоги: смак і запах – чистий, приємний кисломолочний (допускається наявність слабовираженої гіркоти чи кормового присмаку); консистенція – однорідна, не дуже густа, без крупинок жиру і білку; колір – білий чи кремовий; температура продукту при випуску – не вище 10°С.

Аналіз сиру. Молочна промисловість випускає наступний асортимент сиру у залежності від вмісту жиру: 18%, 9% і нежирний. Кожен вид сиру повинен відповідати визначеним показникам: 18% – містити вологи до 65%, мати кислотність не більше 210°Т; 9% – вологи до 73%, мати кислотність до 225, нежирний – вологи до 80%, кислотність – до 250°Т.

До усіх видів сиру висувають наступні вимоги: смак і запах чисті, кисломолочний (допускається слабовиражений кормовий присмак); консистенція ніжна, однорідна; колір білий чи злегка жовтуватий, рівномірний по всій масі. Для досліджень відбирають пробу сиру вагою 50-80 г.

Вміст жиру у сирі визначають за допомогою вершкового чи молочного жиромірів. У вершковому жиромірі вміст жиру встановлюють по тій же методиці, що і для сметани. Для молочного жироміра беруть 2 г сиру, доливають 9 мл води і далі техніка така ж, як при визначенні жиру у сметані. Показання жироміра множать на коефіцієнт 5,5.

Кислотність сиру: 5 г маси поміщають у ступку, додають 50 мл дистильованої води, дві-три краплі фенолфталеїну і титрують 0,1 н. розчином їдкого натрію, постійно перемішуючи вміст маточкою, до появи слабо-рожевого забарвлення, що не зникає протягом 2 хв. Кількість мілілітрів лугу, яка пішла на титрування, множать на 20.

Визначити вміст вологи у сирі можна різними методами. Найбільше поширення одержали експрес-методи за допомогою складних молочнопродуктових ваг (СМП-84), а також прилад Чижової.

Експрес-метод з вагами СМП-84 виконується у наступній послідовності. В алюмінієвий стаканчик вкладають кружок пергаментного паперу діаметром близько 10 см, у який поміщають 5 г парафіну і 5 г сиру, після чого ваги врівноважують. Потім склянку фіксують спеціальним власником під нагрівальним приладом (електроплитка, пальник) і випарюють вологу до появи бурого кольору на всій поверхні сиру. Після випарювання склянку ставлять на ваги і переміщенням двох рейтерів по коромислу знову домагаються рівноваги. Один рейтер ставлять на максимальне значення розподілів, а другий пересувають до встановлення рівноваги. Потім складають цифри на коромислі, на яких показують рейтери, отриману суму множать на 2 і встановлюють вміст вологи у відсотках.

Визначення вологи приладом Чижової. Прилад складається із двох електроплиток з ручками у виді стрижнів, на яких змонтовані термометри, що стикаються своїми нагрівальними поверхнями. Відстань між електроплитками регулюють шарнірами, що не повинно перевищувати 2 см. На поверхню нижньої плитки попередньо поміщують зважений паперовий пакет з 5 г сиру і висушують при температурі 150°C впродовж 5 хв. Після охолодження пакета в ексикаторі і його зважування вміст вологи визначають за формулою:

$$B = \frac{(a - b)100}{5}$$

де а – вага пакета сиру до висушування, г;

б – вага після висушування, г.

Для контролю сиру після пастеризації вихідного молока використовують реакцію на пероксидазу з йодистокалієвим крохмалем по тій же методиці, що і при дослідженні сметани.

Аналіз кисляку і кефіру. Кисломолочний продукт ретельно перемішують, беруть середню пробу 70-100 мл. Перед аналізом її знову ретельно перемішують, домагаючись максимальної однорідності. При дослідженні кисломолочних продуктів і напівпродуктів, крім органолептичної їхньої оцінки, визначають вміст жиру, кислотність і пастеризацію вихідного молока за уже відомою методикою.

Кисляк повинен відповідати наступним вимогам: колір – білий чи кремовий; консистенція – однорідна густа без порушення поверхні і порів газоутворення (допускається незначне відділення сироватки); смак і запах – чисті кисломолочні, властиві даного виду продукту, без сторонніх привкусів і запахів; кислотність – 80-100°Т.

Готовий кефір повинен мати однорідний згусток і однорідну консистенцію, що нагадує рідку сметану, смак і запах – чистий, освіжаючий, злегка гострий, кисломолочний, без сторонніх запахів і привкусів; колір-білий; кислотність – 85-120°Т. У жирному кефірі жиру міститься не менш 3,2%.

7.6. Оцінка якості та споживних властивостей яєць

Одним з основних продуктів птахівництва є яйце. За якістю, терміном і способом зберігання яйця підрозділяють на дієтичні, свіжі, холодильникові і вапновані.

Курячі яйця використовують у харчуванні людини у цільному виді, а також у виді морожених і сухих яйцепродуктів – меланвки, яєчного порошку тощо. Велику кількість яєць застосовують у кондитерській, макаронній, хлібопекарській й у інших галузях харчової промисловості.

Яйцепродукти вживають у текстильній і парфюмерній промисловості, для вироблення хромових шкір, у виноробстві, у поліграфії і при виготовленні мила. Яйця використовують у медицині й ветеринарії для приготування біологічних препаратів.

Велика розмаїтість поживних речовин, що містяться в яйці, робить його цінним харчовим продуктом. Воно сприяє підтримці здоров'я дорослої людини, підсилює ріст і розвиток дітей, відіграє важливу роль при лікуванні багатьох розладів харчування, включаючи вітамінну недостатність і різні види птиці оплачують за спеціальними цінами в залежності від виду, породного напрямку і класу.

До I категорії (D1) відносять яйця з чистою і цільною шкарлупою, нерухомої пугою, висота якої не більш 4 мм; міцним, ледь помітним жовтком, що займає центральне положення, щільним білком, що просвічується. Вага одного яйця повинна бути не менш 54 г.

Яйця II категорії (D2) повинні відповідати всім перерахованим вимогам, крім ваги, що для одного яйця повинна бути не менш 44 г.

Свіжими називають яйця, що зберігалися при температурі від мінус 1° до мінус 2°С на складах чи у холодильниках не більш 30 діб.

Свіжі яйця I категорії повинні мати чисту, міцну і цілну шкарлупу, щільний білок, що просвічується, пугу нерухому, не вище 7 мм. Вага одного яйця – не менш 48 г.

У яйцях II категорії допускається невелика (у виді окремих крапок) забруднення шкарлупи, рухлива пуга, висотою не більш 13 мм, ясно видимий і легко переміщається жовток, що слабо просвічується, іноді водянистий білок. Вага одного яйця – не менш 43 г.

Холодильниковими вважаються яйця, що зберігалися при температурі мінус 2°С більш 30 діб, а вапнованими – що зберігалися у вапняному розчині. Ті й інші яйця поділяють на дві категорії.

Яйця I категорії повинні мати чисту, міцну і цілну шкарлупу, малорухому пугу, висотою не більш 11 мм; жовток-малопомітний, міцний (іноді з деякими відхиленнями від центрального положення); білок – недостатньо щільний, що просвічується. Вага одного яйця повинна бути не менше 48 г.

Яйця II категорії також повинні мати чисту, міцну і цілну шкарлупу, але допускається невелике забруднення у виді окремих крапок. Пуга може переміщатися і бути висотою не більш 13 мм; жовток – ясно видимим,

рухливим; білок що просвічується, іноді водянистим. Вага одного яйця – не менш 43 г.

Доброякісні яйця, що мають вагу менш 43 г, відносять до дрібного і направляють для промислової переробки чи у громадське харчування.

До неповноцінних, але харчових, зараховують яйця з ушкодженою шкарлупою, але без ознак течі; зі стороннім, але вивітрюючимся запахом-“запашисті яйця” з дефектом “виливка”, у яких відбулося часткове змішування жовтка з білком; із присохлим до шкарлупи жовтком, але без цвілі “присушка; з одним чи декількома нерухомими жовтками, дуже дрібними плямами під шкарлупою.

Яйця з наявністю кровоносних судин у виді кільця неправильної форми на поверхні жовтка (“кров’яне кільце”), з нерухомою темною чи чорною великою плямою цвілі під шкарлупою, із запахом гниття (“плямисті яйця” чи “стусан”) відносять до технічного браку.

7.7.Оцінка якості і споживних властивостей меду

Мед – продукт, вироблюваний медоносними бджолами з нектару квітів, а також з паді рослинного чи тваринного походження. У залежності від джерел медозбору розрізняють два типи натурального меду: квітковий (нектарний), зібраний бджолами з медоносних рослин, і падьовий, зібраний з медоносної роси (солодкувата рідина, що виступає на стеблах і листах рослин у виді крапель) чи паді тваринного походження (слизуваті виділення попелиць, древенців, листоблішок, червців), що бджоли охоче збирають у безвзятчий період. Падьовий мед може бути домішкою у квітковому, а квітковий – у падьовому.

Натуральний квітковий мед бджоли виробляють з нектару, виділюваного секреторними клітками квітки. Якщо нектар зібраний із квітів однієї рослини, то бджоли виробляють монофлерний мед (липовий, гречаний, трояндовий), а з квіток різних рослин – поліфлерний чи збірноквітковий. Для характеристики збірноквітового меду використовують назви угідь, з яких він зібраний (луговий, гірський, степовий, лісовий). Квітковий нектар, що збирається бджолою, за хімічним складом відрізняється від меду більш високим вмістом води (50-70%) і низьким вмістом цукрів (10-30%), у складі яких переважає сахароза (дисахарид). Зміни квітового нектару, що він перетерплює при переробці бджолами у мед, полягають у його зневоднюванні і розкладанні сахарози до моносахаридів (глюкози і фруктози).

Зневоднювання нектару починається у зобіку бджоли (вода відділяється через кишечник) і продовжується у стільниках вулика за рахунок активної вентиляції, що створюється бджолами швидким рухом крил, а також кількарязового переносу невеликих крапель нектару з одної чаруночки в іншу. Таким чином, у меді залишається близько 20% води.

Розкладання сахарози відбувається під дією ферментів інвертази, що міститься у секреті слинних залоз бджоли. Воно починається в організмі бджоли і закінчується у чарунках стільника, при цьому утворюються моносахариди, що добре засвоюються людиною і є найкращим харчуванням для

розплоду бджіл. Цей процес триває шість-вісім днів, після чого мед складається у чарунки і запечатується. Інверсія сахарози затримує процес кристалізації меду, що важливо при харчуванні бджіл узимку.

Переробка бджолами нектару у мед називається дозріванням меду. Цей складний процес відбувається під впливом ферментів, що накопичуються у меді з організму бджоли (інвертаза, діастаза тощо). У цей період в медові проходять перетворення, що ведуть до поліпшення його якості, смакових властивостей і стійкості при зберіганні. Зрілий мед одержують тільки у запечатаних стільниках. Незрілий мед відкачується, як вимушена міра. Він містить більше 20% води, непридатний до тривалого зберігання, швидко закисає і набуває неприємного смаку.

Штучне дозрівання меду, що полягає у створенні умов для видалення зайвої вологи, трохи поліпшує його якість, але не досягає рівня, одержуваного у природних умовах.

Виключення складає вересковий мед, що, дозріваючи, перетворюється у желеподібну масу. Його важко відкачати, тому краще вибирати незрілим.

Хімічний склад натурального меду не постійний і залежить від багатьох факторів – погоди, клімату, терміну збору .

Коливання хімічного складу квіткового і падьового меду, %:

Показник	Квітковий мед	Падьовий мед
Інвертнскладники цукру (глюкоза, сахароза)	65-80	65,3-66,8
Сахароза	1-5	2,61-3,9
Декстрин	2-10	11,2-12,0
Азотисті речовини	0,1–1,0	0,53-0,6
Органічні кислоти: по мурашиній	0,05-0,2	0,16-0,2
у градусах кислотності	1,0-4,0	–
Мінеральні речовини	0,1-0,2	0,48-0,6
Вода	15-20	17-18

У меді міститься 20% води і 80% сухих речовин, з яких 70% приходить на інвертний цукор (глюкоза, фруктоза).

Глюкоза (виноградний цукор) складає близько 35% меду, чи 47% усіх цукрів. Він менш солодкий, чим очеретяний цукор. Мед являє собою пересичений розчин глюкози, що добре кристалізується, чим пояснюється зацукровування меду.

Фруктоза (плодовий цукор) складає близько 40% меду, чи 53% усіх цукрів. Цей цукор на 1,73% більш солодкий, чим очеретяний, не кристалізується, дуже гігроскопічний, що пояснює, чому зацукрований мед клейкий і вологий. Співвідношення фруктози і глюкози важливо знати при встановленні схильності меду до кристалізації.

Сахароза (очеретяний цукор) – дисахарид. Його вміст у меді коливається від 0,1 до 5%. Якщо до цього цукру додати кислоту і його нагріти, то відбудеться реакція інверсії з утворенням моносахаридів (глюкози і фруктози).

Кількість сахарози у меді є важливим показником при оцінці меду. Прийнято вважати, що високий вміст сахарози у меді свідчить про фальсифікацію цукром при згодовуванні його бджолам. Органоліптично сахарозний мед важко відрізнити від квіткового.

З дисахаридів у меді зустрічається мальтоза (солодовий цукор), а у деяких сортах, особливо у падьовому, трисахаридмелицитоза, мало розчинна у воді, що прискорює кристалізацію меду.

До вуглеводів відносяться декстрини – суміш полісахаридів, що утворюються при розкладанні крохмалю і представлені у виді клейких колоїдних розчинів. У квітковому меді декстринів міститься 3–4%, у падьовому – 11–12%. У невеликій кількості є й інші вуглеводи (арабіноза), спирти (манніт, дульпіт), що істотно значення в оцінці харчової цінності меду не мають.

Кількість азотистих речовин у меді різна. Так, у гречаному меді їх 0,3%, у вересовому – 1,8%. Потемніння меду при тривалому зберіганні виникає внаслідок реакції азотистих речовин з моносахаридами (меланоїди).

До азотовмісних речовин відносяться й алкалоїди, що збираються бджолами з отруйних рослин (стрихнін, морфій, кофеїн), що робить мед токсичним (“п’яний мед”). У людини він викликає запаморочення, порушення координації рухів тощо. Замічено, що “п’яний мед” бджоли збирають під час цвітіння белени, дурману, багна, гірського лавра, рододендрона. Очевидно і лікувальні властивості окремих видів такого меду можна пояснити наявністю цих речовин. Спостереження показують, що токсичність “п’яного меду” знижується при зберіганні і при змішуванні із доброякісним медом (купаж).

У меді представлені органічні (мурашина, молочна, винна, шавлева, лимонна) і неорганічні (фосфорна, соляна) кислоти, що і визначають його кислотність. Кислотність меду, що заграв, збільшується за рахунок утворення оцтової кислоти.

Склад мінеральних речовин (зольність меду) відрізняється великою розмаїтістю і представлений у виді солей різних кислот, у число яких входить багато мікроелементів (кальцій, залізо, фосфор, магній, калій, натрій тощо).

Мед багатий різними ферментами. Максимальна активність ферментів виявляється при 40–50°C, але нагрівання меду вище 70°C веде до їх розпаду.

Для оцінки якості меду використовують активність ферменту діастази – діастазне число. Кількість діастази при тривалому зберіганні меду чи його фальсифікації різко знижується.

У меді міститься невелика кількість вітамінів: У₁ – 2,1–9,1 мкг (1 мкг = 1/1000 мг), У₂ – 35–145, В₆ – 230–400 мкг, РР – 0,1–0,9 мг, С – 0,5–6,5 мг.

У невеликій кількості є барвники й ароматичні речовини рослинного походження, що в основному визначають смакові і товарні якості меду, а також фітонциди і пилок (цвітень), до складу якої входять азотисті і жироподібні речовини, і, крім того, сірка, фосфор, що у вигляді нерозчинних з’єднань додають меду слабку мутнуватість.

Колоїдні речовини меду представлені білками, декстринами, частками воску. У темному меді їх більше – 0,8%, у світлому менше – 0,2%.

Високі смакові якості меду обумовлені підвищеною солодкістю і наявністю букета ароматичних речовин.

Падьовий мед виробляється бджолами із медоносної роси, виділюваної листям більше 50 видів рослин, у тому числі хвойними деревами. Багато такого меду бджоли збирають влітку, коли відзначається різкий перепад температур, особливо у лісових зонах нашої країни. Такий мед має неприємний присмак, що нагадує палений цукор, патоку чи солод, повільно тане у роті, тому довго утримується у виді грудочки, погано кристалізується. Його колір більш темний, чим у нектарного меду, консистенція густа, тягуча. За поживністю і засвоюваності падьовий мед значно поступає квітковому, тому його відносять до другого сорту.

У багатьох районах, де виробляють багато падьового меду, він цінується досить високо. Падьовий мед, отриманий із хвойних дерев у Східній Європі, прозоро-водянистий чи зеленуватого кольору, перевершує за смаком й ароматом нектарний мед.

За останні роки виявлені високі лікувальні і дієтичні властивості падьового меду світлого забарвлення. Однак падьовий мед, отриманий з осики і дуба, має дуже темний колір, неприємний смак і майже непридатний для їжі. Внаслідок цього такий мед звичайно використовується у кондитерській промисловості і хлібопеченні.

Падьовий мед за хімічним складом відрізняється від нектарного. Він містить більше декстринів, білкових і мінеральних речовин, але менше глюкози, тому має більш високу (у 2-3 рази) в'язкість і тягучість. За кольором падьовий мед буває бурштиновим, темним, світло-бурштиновим. Падьовий мед рослинного походження для людини не шкідливий, але небезпечний для бджіл у період їхньої зимівлі.

Падьовий мед тваринного походження збирається бджолами у виді виділень з кишечника комах, що відкладаються на поверхні листків рослин. Він темного кольору і має гіркий, неприємний, специфічний присмак. Такий мед при вживанні його в їжу може викликати розлад шлунково-кишкового тракту, а для бджіл він токсичний.

Товарні якості меду. Мед розрізняють за джерелами збору, способом добування й обробки, регіональній ознаці (район) превалювання медоносних рослин і географічному походженню – далекосхідний, уральський тощо.

Крім квіткового падьового і натуральних медів, промисловість виробляє і штучний мед шляхом інверсії цукрового сиропу харчовими кислотами з додаванням медяної есенції (для аромату) чи 10% натурального меду. У ньому міститься: до 30%, інвертного цукру – 47, зольність – 0,4%. Кислотність його нижча, ніж натурального. У харчовому відношенні він менш цінний, ніж мед натуральний.

Виробництво і продаж штучного меду дозволені, але підмішування штучного меду до квіткового є грубою фальсифікацією.

За способом добування й обробки натуральний мед має кілька найменувань. Стільниковий – запечатані стільники з медом (маса 3-4 кг); секційний – у невеликих стільниках у виді спеціальних рамок; кусковий-

стільники розрізані на шматки (маса 400 г), покладені у банки чи вощений папір і залиті медом; відцентровий – відкачений зі стільників за допомогою медогонок; битий чи м'ятий – отриманий шляхом пресування стільників; самоплив-мед, що повільно стікає зі стільників у який-небудь посуд; лазневий – що впливає під дією високих температур.

Самоплив і лазневий мед у даний час зустрічаються рідко. Найбільш цінним є секційні меди – світлі, ароматичні і здатні тривалий час не кристалізуватися.

Властивості меду. Мед має здатність до дозрівання і кристалізації, в'язкості і гігроскопічності. З ряду причин (рясний медозбір, неповний його склад, дощова погода, вересковий мед) він може відкачуватися з підвищеною вологістю (більш 20%). Такий мед непридатний для зберігання. Його необхідно витримати кілька днів у відкритому посуді, затягнутим зверху марлею, у сухому, теплому, добре вентильованому приміщенні, періодично його помішуючи.

Знати вміст вологи у меді (вологість) дуже важливо при його оцінці. Вологість меду залежить від часу збору, погоди, місцевості й інших умов. Вологість квіткового меду у середньому рівна 18%, пального – на 1-2% нижче. Вона визначається різними способами. В аграрних підприємствах звичайно використовують розрахунковий метод, яким визначають питому вагу меду. Для цього після точного зважування скляної банки визначають вагу води (15°C), наливої у цю банку до потрібної мітки. Потім встановлюють вагу меду. Розділивши вагу меду на вагу води, одержують питому вагу (“натуру”) меду. Якщо температура меду вище чи нижче 15°C, то вноситься поправка, рівна 0,0005 на кожен градус, зменшуючи чи збільшуючи її. Знаючи питому вагу меду, визначають його вологість, використовуючи спеціальну таблицю. Так, питома вага меду 1,416 відповідає 20% вологості; 1,429 – 28, 1,409 – 21%, тобто чим вище вологість меду, тим менша його питома вага і навпаки.

Важливе значення при оцінці якості меду має його в'язкість, що у значній мірі залежить від вологості, температури і хімічного складу. В'язкість меду визначають відразу ж після відкачки за допомогою зачерпування його столовою ложкою і швидкого повертання. Зрілий мед утримується на ложці і наvertsється на неї, незрілий – легко стікає.

У залежності від в'язкості натуральний мед поділяється на п'ять груп: дуже рідкий (конюшиновий, акацієвий), рідкий (липовий, гречаний), густий (кульбабовий, еспарцетний), клейкий (падьовий), желеподібний (вересковий).

Гігроскопічність меду – це здатність всмоктувати й утримувати з повітря вологу, що пов'язано із наявністю у ньому фруктози і колоїдів. Якщо мед, що має вологість 18%, поставити у приміщення з вологістю 60%, то вміст у ньому води не зміниться (стан рівноваги). Якщо вологість повітря буде меншою, то мед “всихає”, але його вологість буде збільшуватися. Так, якщо мед зберігати при вологості повітря 81%, то через три місяці його вологість збільшиться з 18 до 32%, а при вологості повітря 52% знизиться до 16%.

Закристалізований мед менш гігроскопічніший, чим рідкий. При зберіганні запечатаних стільників у сирому приміщенні воскові кришечки

тріскаються внаслідок збільшення обсягу меду при поглинанні вологи з повітря. Мед просочується, починає бродити і закисати, виділяючи вуглекислий газ.

Гігроскопічність меду висуває визначені вимоги до дерев'яної тари для його упакування і зберігання. Мед висушує, а не замочує тару, тому бочки з вологого дерева можуть розсохнутися і мед буде випливати.

Кристалізація меду – процес, обумовлений вмістом глюкози у перенасиченому стані. Через 2 місяці після відкачки більшість медів кристалізується. Процес починається з поверхні, потім кристали повільно опускаються на дно і мед як би “сідає”. Таке явище звичайно називають “осадкою”. Це природний процес, що не погіршує якості меду.

Розрізняють грубокристалічну осадку при розмірі кристалів більш 0,5 мм (соняшниковий мед), мілкокристалічну – кристали менші 0,5 мм (бавовняний) і салоподібну – кристали майже нерозрізнені і мед схожий на сало.

Ознаки кристалізації виявляються у суворій послідовності: мед втрачає блиск, прозорість, робиться мутним і потім кристалізується у щільну однорідну масу чи розділяється на тверду чи рідку частину. Характер кристалізації вказує на якість меду. Зрілий, високоякісний мед кристалізується суцільною масою по усій висоті без сиропного шару. Висока вологість чи вміст фруктози веде до пухкої кристалізації.

Розшарування характерне для незрілого меду з підвищеної вологістю і низкою в'язкістю. Такий мед погано зберігається, швидко закисає і бродить. Кристалізація прискорюється при наявності повітря, піни, пилка, перемішуванні, зміні температури при зберіганні, а також при добавці у рідкий мед що сів (“запал”). Знаючи ці закономірності, можна керувати процесом кристалізації. Крупнокристалічна осадка виходить при додаванні 0,1% меду, що сів, без перемішування його у теплом приміщенні (20-22 С).

Для одержання салоподібної осадки додають 0,1% добре здрібненого меду і часто перемішують при температурі 13-14°C. У природних умовах найбільш сприятлива температура для кристалізації меду 13-14°C. Більш висока чи низька температура сповільнює цей процес.

При температурі 22-23°C він взагалі не кристалізується, а при 40-45°C мед, що сів, знову переходить у рідкий стан. Якщо мед не придбав кристалічної структури протягом двох-трьох місяців після відкачки і є рідким, то це повинно викликати підозру, що він пражений, нагрітий, більш низької якості, що втратив цілющі і дієтичні властивості. Гранична температура, до якої можна нагрівати мед, зберігши його первісні властивості, – 45-50°C. Мед, нагрітий до температури вище 60°C, тривалий час залишається рідким (1-2 роки), а потім кристалізується грубозернистою садкою.

Очищення меду. Мед містить домішки різного походження. Природні домішки (зерно пилку, дрібні кліщики, частки воску тощо), видалення яких змінює його властивості (тому їх доцільно зберігати), відіграють важливу роль у товарній характеристиці меду.

Сторонні домішки (трупні бджіл, шматочки стільників, сміття, пилю, частки зелені і рослин) попадають у мед у результаті недбалої роботи бджоляра чи його недосвідченості і знижують якість меду.

Від великих домішок мед очищають проціджуванням через спеціальні сита, що періодично перемінюють у міру засміченості. Для видалення дрібних домішок мед проціджують у мішечках, виготовлених з нещільної тканини чи відстоюють у відстійниках, зроблених зі сплаву алюмінію чи лудженого заліза. Закристалізований мед перед очищенням розпускають у медоплавильниках.

Очищення з попереднім нагріванням меду до температури вище 70°C різко знижують його якість. Доброякісний натуральний мед вважається чистим, якщо нагрітий до 55°C і пропущений через сито, що має дев'ять-десять отворів на 1 см², не залишає на його поверхні сторонніх домішок.

Зберігання меду. Як тару для зберігання меду використовують бочки, рідше линовки. Бочки виготовляють з деревини, отриманої з липи, бука, чинари, верби, кедр, вільхи. Недоцільно використовувати дуб (мед чорніє), хвойні дерева (смолистий запах), осіку, хоча ці дефекти можна послабити кількаразовим промиванням 5-10% гарячим розчином питної соди. Липовки роблять зі стовбура липи, верби, тополі. Вони щільно не закриваються, тому у них транспортувати можна тільки закристалізований мед. Бочки і линовки виготовляють із сухого дерева, покривають усередині тонким шаром парафіну, оскільки мед поглинає вологу з дерева.

Для тимчасового зберігання меду використовують фляги, зроблені з нержавіючого заліза чи сплавів алюмінію, а при транспортуванні на далекі відстані – бідони і каністри, що упаковують у ящики. Неможна застосовувати мідний, оцинкований і фарбований посуд.

Для реалізації у торговій мережі мед розфасовують у скляні банки ємністю від 0,3 до 1 л, герметично закривають кришками, що забезпечує гарне зберігання меду без зниження якості. Тару для зберігання меду маркують із вказівкою господарства, назви меду, ваги (брутто, нетто), року збору. Написи наносять чорною фарбою, що незмивається, а на металеву тару наклеюють ярлики.

Приміщення для зберігання меду повинні бути сухими, з вологістю повітря 60-70%, чистими, без сторонніх запахів, мати температуру 0-5°, максимум 10°C. Мед дуже активно адсорбує сторонні запахи, що знижує його якість, тому дуже важливо дотримуватися режиму зберігання.

Бочки встановлюють на підставки у кілька ярусів, роблять проходи, що дозволяють їх оглядати і вивантажувати. Вентиляцію приміщень роблять з таким розрахунком, щоб впливати на температуру і вологість повітря. Мед довго зберігається, якщо температура і вологість не будуть різко коливатися. У протилежному випадку він втрачає смак, аромат і швидко кристалізується.

Терміни зберігання доброякісного меду не обмежені. У перші два-три роки він старіє, у ньому з'являється тонкий запах (букет), поліпшується смак. Тривале зберігання веде до сильного ущільнення меду, що нагадує шматки цукру (цукор-медович).

При порушенні умов зберігання можливе шумування меду. Звичайно заброджує незрілий мед, що має більше 22% вологи, упакований у сиру тару, що зберігалася у сирому приміщенні чи при температурі 11-20°C, а також разшарований мед, що у верхньому рідкому шарі містить осмофільні дріжджі, здатні зброджувати високі концентрації розчину цукру. Мед, що почав кристалізуватися у сприятливих умовах, закисає швидше, ніж сиропоподібний. Мед, що закисає, стає рідким, водянистим, пінистим, спучується, збільшується в обсязі, що ушкоджує тару, він з неї випливає. Нагрівання меду до 70°C і вище протягом 5-10 хв. припиняє шумування, але його реалізація у торговій мережі забороняється, оскільки якість різко знижується, і мед використовують для переробки. Оцінку якості меду проводять відповідно до вимог РОТУ РСФСР 681-60.

Натуральний доброякісний мед підрозділяють на перший і другий сорти. До першого сорту відносять квітковий мед, до другого – квітковий мед зі зниженою якістю, а також квітково-падьовий і падьовий.

Мед першого сорту повинен мати характерний для даного виду колір (білий, бурштиновий, темно-коричневий), ароматний запах, солодкий приємний смак, рідку чи тверду консистенцію. Кислотність його повинна бути не вище 45°, а вміст золи-не більше 0,25%. Мед, що має відхилення від показників першого сорту, відноситься до другого.

До високосортних медів належать також липовий, буркуновий, акацієвий тощо. Такі меди як вересковий, каштановий, тютюновий, падьовий вважаються низькосортними.

При товарознавстві меду за основу приймають вид, зрілість, вологість, в'язкість, однорідність кристалізації меду, відсутність у ньому сторонніх домішок. Незалежно від ботанічного виду мед відносять до низькосортного, якщо він рідкий, забруднений чи неоднорідної кристалізації.

Якість меду можна поліпшити шляхом змішування сортів (купаж) і тим самим одержати продукт бажаного смаку, аромату, кольору. Проведення купажу вимагає високого досвіду. Ботанічні сорти меду розпізнають за органолептичними ознаками (колір, смак, аромат) і пильцювому аналізу. Зерна пилку різних видів рослин мають різні форми і розміри.

При реалізації меди оцінюють в основному як поліфлерні (луговий, гірський тощо) і тільки деякі – як монофлерні (липовий, гречаний, акацієвий).

Натуральність і доброякісність меду оцінюють за результатами органолептичних і лабораторних досліджень. Мед вважається доброякісним і натуральним, якщо він чистий, зрілий, без стороннього запаху й ознак шумування, вологістю не більше 22%. Він повинен мати питому вагу у розведенні 1: 2 не менш 1,11, кислотність – 1-5°, по мурашиній кислоті – 0,03-0,21%, фосфатне число – не менше 5, вміст інвертного цукру – не менше 65%, сахарози – не більше 8%.

Мед не пускають у реалізацію, якщо він має ознаки закисання, неприємний гіркий чи кислуватий присмак, сторонній запах, колір, що стемнів, що не дозрів, зіпсований нагріванням з домішкою цукрового сиропу, крохмальної і бурячної патоки чи лікарських речовин, з підвищеним вмістом

води і кислот, отриманий шляхом перегонки цукру через організм бджоли, що не відповідає вимогам другого сорту, а також при всіх інших дефектах.

Добір проб для дослідження меду. Для дослідження беруть пробу меду по 200 мл з різних шарів від 5% загальної кількості одиниць упакування. Для лабораторних досліджень мед розводять водою у співвідношенні 1:2, що у наступному називають розчином меду.

Дослідження меду. При органолептичній оцінці визначають колір, смак, аромат, консистенцію, вид, кристалізацію, механічні домішки. Лабораторні дослідження проводять з тим, щоб відрізнити квіткові меди від падьових, для визначення його вологості, кислотності, активності у ньому ферментів і з'ясування фальсифікації. Техніка визначення вмісту вологи і в'язкості меду описані вище.

Кислотність встановлюють шляхом титрування у колбі 0,1 н. розчином їдкою натрію 30 мл розчину меду з додаванням 50-100 мл дистильованої води по фенолфталеїну. При перерахуванні кислотності меду у градуси впливає кількість мілілітрів 0,1 н. розчину їдкою натрію, що пішов на титрування, помножити на 10, при перерахуванні кислотності по мурашиній кислоті помножити на коефіцієнт 0,046, а за яблучною кислотою – на 0,067. Підвищений вміст кислот служить показником початку закисання меду, а знижене – вказує на наявність фальсифікації меду крохмалем чи буряковим цукром.

Дослідження на падьовий мед проводять шляхом встановлення у ньому кількості декстринів, азотистих і мінеральних речовин, яких він містить більше, ніж квітковий. Для цього використовують спиртову чи вапняну реакцію.

При спиртовій реакції у пробірку до 1 мл розчину меду додають 10 мл 96% етилового спирту. Після збовтування розчин падьового меду здобуває молочно-білий колір з випаданням пластівців.

Вапняна реакція виконується шляхом змішування у пробірці 1 мл розчину меду і 2 мл вапняної води. Для цього 200 г негашеного вапна заливають 400 мл води, відстоюють 3-4 год. при періодичному помішуванні, а потім зливають прозору, верхню частину рідини. Присутність паді у меді виявляють по наявності помутніння і випаданню пластівців після повільного нагрівання вмісту пробірки.

Вміст інвертного цукру у меді визначають для встановлення натуральності меду. Мед вважають фальсифікованим, якщо він містить менше 65% цього цукру. З цією метою застосовують феріціанідний метод, в основі якого лежить властивість інвертного цукру окислятися лужним розчином червоної кров'яної солі. У конічну колбу беруть 10 мл 3,5% розчину червоної кров'яної солі і 5 мл 10% розчину їдкою натрію, нагрівають до кипіння і додають три-чотири краплі індикатора 1% розчину метиленового блакитного і по краплях 2% водяний розчин меду до знебарвлення розчину. При титруванні колбу увесь час підігривають.

Вміст інвертованого цукру у відсотках визначають множенням коефіцієнта 165 на кількість мілілітрів 2% меду, що пішов на титрування.

Штучний інвертований цукор виявляють реакцією Селеванова-Фіге, заснованої на встановленні наявності у меді оксиметилфурфуролу – продукту розпаду фруктози, що утвориться при його виготовленні. З цією метою 8-10 г меду розтирають у ступці з 5-6 мл сірчаного ефіру, витяжку зливають на годинникове скло і після випару ефіру на осад, що залишився, наносять дві-три краплі 1% розчину резорцину у міцній соляній кислоті. На наявність штучно інвертованого цукру вказує поява жовтогарячого забарвлення, що переходить у вишневочервоний колір. Ця реакція вловлює додавання до меду штучно інвертованого цукру у кількості більше 10%.

Домішки крохмальної патоки можна знайти декількома реакціями, з яких найбільше поширення мають реакції з хлористим барієм і сірчаноокислим амонієм. Крохмальну патоку одержують шляхом впливу на крохмаль слабким розчином сірчаної кислоти. Потім кислоту нейтралізують вуглекислим кальцієм, що веде до утворення сірчаноокислого кальцію.

При виконанні реакції до 2 мл профільтрованого розчину меду додають по краплях 2 мл 10% розчину хлористого барію. Наявність білого осаду чи помутніння вказує на присутність крохмальної патоки.

Реакція із сірчаноокислим амонієм заснована на виявленні залишків сірчаної кислоти, що з нашатирним спиртом утворить осад сірчаноокислого амонію. Для цього до 2 мл меду додають по краплях 2 мл міцного нашатирного спирту. Буре фарбування чи випадання осаду вкаже на присутність патоки (седучки).

Наявність у меді цукрової патоки визначають за допомогою 5% азотнокислого срібла. До 2 мл меду додають п'ять-десять крапель 5% розчину азотнокислого срібла. Наявність білого осаду вказує на присутність у меді цукрової патоки.

Іноді з метою фальсифікації до меду додають борошно чи крохмаль, що створює картину викристалізованого натурального меду. Цей вид фальсифікації розпізнається додаванням до 2 мл прокип'яченого і охолодженого меду декількох крапель 3-5% йоду чи розчину Люголя. Синє забарвлення покаже на наявність борошна чи крохмалю.

Для реалізації на продовольчому ринку мед дозволяється доставляти у дерев'яних барилах чи ящиках, скляних банках, емальованому чи глиняному глазурованому посуді. Як виключення, допускається використання бідонів з алюмінію чи луженої бляхи.

Не дозволяється реалізація меду з підвищеним вмістом води і кислот, отриманого після обробки цукру бджолами і фальсифікованого різними домішками.

Теми рефератів:

1. Харчова і товарна цінність м'яса і м'ясопродуктів.
2. Вплив транспортування і зберігання продукції тваринництва на її харчові та кулінарні властивості.

3. Класифікація продукції тваринництва і птахівництва за гатнками і категоріями.

4. Характеристика факторів впливу на хімічний склад, харчові і споживчі властивості молока і молокопродуктів.

5. Оцінка властивостей і товарних якостей меду.

6. Визначення товарної якості продукції кролівництва.

Питання для самоконтролю:

1. За якими признаками визначають харчову і товарну цінність яловичини, свинини і баранини?

2. Для чого проводиться клеймування м'яса?

3. За якими показниками визначається якість субпродуктів і харчових жирів?

4. Які методи дослідження використовуються для оцінки жиру на доброякісність?

5. Охарактеризуйте дефекти кишкової сировини.

6. За якими показниками тушки птиці діляться на категорії і як вони маркуються?

7. Яким вимогам повинні відповідати тушки кроликів при їх розподілу на категорії?

8. Які зміни проходять у м'ясі при його транспортуванні і зберіганні, що призводять до втрати свіжості, харчових і кулінарних властивостей?

9. Який комплекс досліджень використовується для об'єктивної оцінки якісних та споживних властивостей м'яса?

10. Які фактори впливають на хімічний склад, харчові і споживні властивості молока?

11. Охарактеризуйте основні дефекти молока, які знижують його якість?

12. Якими методами досліджують якість молока і молокопродуктів, охарактеризуйте їх?

13. За якими признаками класифікується розподіл яєць за категоріями?

14. Які види меду надходять у реалізацію за джерелом медозбору, які його властивості?

15. Які методи застосовуються для дослідження якості меду?

8. МЕТОДИ ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ І СПОЖИВНИХ ВЛАСТИВОСТЕЙ ОВОЧІВ І КАРТОПЛІ

Споживні властивості і методи визначення якості томатів свіжих.

Методи контролю за споживними властивостями томатів свіжих.

Характеристика і допустимі норми якості для свіжих огірків.

Вимоги і норми до свіжих огірків для консервування.

Методи контролю за споживними властивостями свіжих огірків.

Характеристика і допустимі норми якості для капусти білокачанної. Методи контролю за її споживними властивостями.

Характеристика і допустимі норми якості для кабачків, перцю солодкого, часнику, цибулі ріпчастої.

Характеристика і допустимі норми якості для картоплі свіжої.

Ключові слова і терміни

- споживчі властивості овочів
- допустимі норми якості
- транспортування і зберігання
- методи контролю за якістю овочів
- гарантії постачальників
- пакувальні одиниці

8.1. Споживні властивості і методи визначення якості овочів

Томати свіжі. Свіжі томати залежно від призначення поділяються на: томати для споживання у свіжому вигляді; томати для цільноплідного консервування і консервів для дитячого харчування; томати для соління.

Свіжі томати для споживання у свіжому вигляді за якістю повинні відповідати наступним вимогам і нормам:

Назва показника	Характеристика і норма
Зовнішній вигляд	Плоди свіжі, цілі, чисті, здорові, щільні, неперестиглі, типової для ботанічного сорту форми і забарвлення, з плодоніжкою чи без неї, без механічних пошкоджень і сонячних опіків. Допускаються у місцях призначення на плодах легкі натиски від тари
Смак і запах	Властиві цьому ботанічному сорту, без стороннього запаху і смаку

Ступінь стиглості для відвантаження: в державний фонд	Бланжевий, бурий, рожевий
для місцевого постачання і під час приймання	Червоний, жовтий (для жовтоплідних сортів), оранжевий (для оранжевоплідних сортів), рожевий, бурий
для реалізації	Червоний, жовтий, оранжевий, рожевий. Допускаються в період з 1 липня до 1 жовтня плоди бурого ступеня стиглості, які реалізуються окремо
Розмір плодів за найбільшим поперечним діаметром, не менше ніж см,:	
з відкритого чи захищеного ґрунту для:	
томатів усіх сортів	4,0
томатів дрібноплідних сортів і сортів з видовженою формою плодів	3,0
з відкритого ґрунту:	
плодів бланжевого ступеня стиглості під час відвантаження	5,0
Допускається наявність плодів,%, не більше ніж:	
менших за встановлений розмір суміжного ступеня стиглості (крім зеленого) під час відвантаження і реалізації	5,0
з обпробковілими утвореннями (розросле квітколоже площею не більшою ніж 2 см ³ , не більше трьох зарубцьованих тріщин довжиною не більшою ніж 1,5 см кожна)	15,0
Наявність плодів томатів з незарубцьованими тріщинами, зелених, м'ятих, гнилих, пошкоджених шкідниками, уражених хворобами, в'ялих, перестиглих, підморожених	Не допускається
Наявність землі, прилиплої до плодів	Не допускається

Примітка. Наявність плодів бланжевого ступеня стиглості в місцях призначення у літній період (в разі міжобласних перевезень без охолодження) повинна бути не більшою ніж 10% від маси.

Для цільноплідного консервування використовують томати дрібноплідних сортів і сортів з видовженою формою плода (районованих з цією метою сортів).

Томати для цільноплідного консервування і виробництва консервів для дитячого харчування за якістю повинні відповідати наступним вимогам і нормам:

Назва показника	Характеристика і норма
Зовнішній вигляд	Плоди свіжі, цілі, чисті, здорові, неперестиглі, неповторні, без механічних пошкоджень і сонячних опіків, без плодоніжок, без зарубцьованих тріщин і обпробкованих утворень
Смак і запах	Властиві цьому ботанічному сорту, без стороннього запаху і смаку
Ступінь стиглості	Червоний (жовтий, оранжевий), рожевий, бланжевий, бурий
Розмір плодів, см:	
для плодів округлої форми:	
за найбільшим поперечним діаметром	3,0-6,0
для плодів видовженої форми:	
за найбільшим поперечним діаметром	2,5-4,0
за довжиною	3,5-7,0
Допускається наявність плодів, %, не більше ніж:	
суміжного ступеня стиглості (крім зеленого)	5,0
Наявність плодів гнилих, в'ялих, з тріщинами, м'ятих, пошкоджених шкідниками, уражених хворобами, перестиглих, підморожених, зелених	Не допускається
Наявність землі, прилиплої до плодів	Не допускається

Примітка 1. Для виробництва консервів для дитячого харчування свіжі помідори повинні мати червоний (жовтий, оранжевий) ступінь стиглості і масову частку розчинної сухої речовини для виготовлення натурального томатного соку не менше ніж 5,0%; для інших видів консервів – не менше ніж 4%. Допускається розмір плодів не нормувати.

Примітка 2. Для виготовлення маринадів допускається використовувати цілі зелені помідори розміром за найбільшим поперечним діаметром не менше ніж 4 см.

Для соління використовують свіжі помідори, вирощені у відкритому ґрунті.

За якістю вони повинні відповідати таким вимогам і нормам:

Назва показника	Характеристика і норма
Зовнішній вигляд	Плоди свіжі, цілі, чисті, здорові, щільні, неперестиглі, з плодоніжкою чи без неї, без механічних пошкоджень і сонячних опіків
Смак і запах	Властиві цьому ботанічному сорту, без стороннього запаху і смаку
Ступінь стиглості	Червоний (жовтий, оранжевий), рожевий, бланжевий, бурий
Розмір плодів за найбільшим поперечним діаметром, не менше ніж см:	
для помідорів з округлою формою плодів:	4,0
помідорів дрібноплідних сортів і сортів з видовженою формою плодів	не обмежується
Допускається наявність плодів, %, не більше ніж:	
менших за встановлений розмір	5,0
суміжного ступеня стиглості в 1 пакувальній одиниці	5,0

з обпробковілими утвореннями (розросле квітколоже площею не більшою ніж 2 см ³)	15,0
Наявність плодів гнилих, в'ялих, з незарубцьованими тріщинами, м'ятих, пошкоджених шкідниками, уражених хворобами, перестиглих, підморожених, зелених	Не допускається
Наявність землі, прилиплої до плодів	Не допускається

Методи контролю. Всі томати з відібраних пакувальних одиниць складають об'єднану пробу.

Об'єднану пробу зважують, оглядають і розсортовують на фракції за показниками якості, встановленими у вищенаведених таблицях. Свіжі томати кожної фракції зважують. Всі зважування проводять з похибкою не більшою ніж 0,1 кг.

Наявність томатів кожної фракції обчислюють у відсотках відносно маси об'єднаної проби. Обчислювання проводять до другого десяткового знаку з наступним округленням результату до першого десяткового знаку. Результати контролю поширюють на всю партію.

Зовнішній вигляд, смак, запах, наявність плодів томатів, уражених хворобами і пошкоджених шкідниками, визначають органолептично, їхній розмір – вимірюванням лінійкою, мірятьними кільцями, штангенциркулем.

Вміст токсичних елементів визначається методами згідно з ГОСТ 26927, ГОСТ 26930, ГОСТ 26931, ГОСТ 26932, ГОСТ 26933, ГОСТ 26934.

Після перевірки якості відібрані свіжі томати приєднуються до партії, що контролюється.

Транспортування і зберігання. Свіжі томати транспортують усіма видами транспорту відповідно до правил перевезення вантажів, що швидко псуються, чинних на цьому виді транспорту. Свіжі томати бланжевого ступеня стиглості, які цілком сформовані, допускаються для перевезення без охолодження в літній період лише на далекі відстані (в разі міжобласних перевезень).

Свіжі томати червоного ступеня стиглості допускаються для перевезення авторефрижераторами та автомашинами для місцевого постачання. Під час транспортування свіжих томатів у рефрижераторних вагонах висота укладання ящиків повинна бути не менша ніж 1,6 м і не більша ніж 2,4 м.

Зберігання. Зберігають свіжі томати у тарі в закритих чистих приміщеннях, що вентилуються. Термін зберігання томатів: червоного (жовтого, оранжевого), рожевого ступеня стиглості за температури 0-2 °С – не більше ніж 1-1,5 місяця; бурого ступеня стиглості за температури 4-6 °С, бланжевого ступеня стиглості за температури 8-10 °С, зеленого ступеня стиглості за температури 12-14 °С – не більше ніж 1 місяць. Відносна вологість повітря під час зберігання томатів повинна бути 85-90%.

Гарантії постачальника. Постачальник гарантує відповідність якості свіжих томатів вимогам стандарту в разі дотримання умов транспортування і зберігання. Гарантійний термін зберігання – не більше ніж 48 годин з часу

приймання продукції.

Огірки свіжі. Свіжі огірки залежно від призначення поділяють на:

- огірки для споживання у свіжому вигляді та соління;
- огірки для консервування.

Свіжі огірки поділяють за розмірами плодів на: коротко-плідні, середньоплідні, довгоплідні. Для споживання у свіжому вигляді використовують короткоплідні, середньоплідні і довгоплідні огірки, вирощені у відкритому чи захищеному ґрунті; для соління – короткоплідні огірки, вирощені у відкритому ґрунті (районовані з цією метою сорти). Свіжі огірки, вирощені у відкритому ґрунті, які мають потворну форму (кубарики, з перехватами, закарлючені), використовують для соління в районі їх заготівлі.

Для консервування використовують короткоплідні огірки, вирощені у відкритому ґрунті чи короткоплідні і довгоплідні огірки, вирощені у захищеному ґрунті (районовані з цією метою сорти). Свіжі огірки для консервування залежно від розмірів плодів поділяють на: пікулі, корнішони, зеленці. Свіжі огірки для споживання у свіжому вигляді і для соління за якістю повинні відповідати наступним вимогам і нормам:

Назва показника	Характеристика і норма
Зовнішній вигляд	Плоди свіжі, цілі, здорові, чисті, непотворні, без механічних пошкоджень, з плодоніжкою чи без неї, типової для ботанічного сорту форми і забарвлення. Допускаються плоди з незначним пожовтінням вершини у сортів типу Міг; з незначним побурінням біля плодоніжки у сортів типу Ніжинський. Допускаються злегка вигнуті плоди для довгоплідних і середньоплідних огірок (вигнутість не більше ніж 0,2). Допускаються плоди з вирваною плодоніжкою (діаметр пошкодження не більше ніж 1,0 см)
Внутрішня будова. Смак і запах	М'якуш плоду щільний, з недорозвиненим водянистим насінням, властиві цьому ботанічному сорту, без стороннього запаху і смаку
Розмір плодів, см: короткоплідні:	
1 група довжина, не більша ніж найбільший поперечний діаметр, не більший ніж	11,0
2 група довжина, не більша ніж найбільший поперечний діаметр, не більший ніж	5,5
	14,0
	5,5

Характеристика і норма у залежності від сорту свіжих огірок:

Назва показника	Характеристика і норма
Середньоплідні: довжина, не більша ніж	25,0
найбільший поперечний діаметр, не більший ніж	5,5
Довгоплідні: довжина, більша ніж	25,0
найбільший поперечний діаметр, не більший ніж	5,5

Допускається наявність плодів у кожній розмірній групі, %, не більше ніж:	
з перевищенням встановлених розмірів за довжиною, не більшою ніж 3,0 см	10,0
з легкою потертістю, забруднених, з незначним потемнінням від натисків, але не м'ятих, з подряпинами на шкірці і злегка в'ялих у сукупності:	10,0
з відкритого ґрунту, в т. ч. з незначним потемнінням від натисків	5,0
із захищеного ґрунту гнилих, запарених, підморожених, в'ялих, жовтих з грубим шкірястим насінням Наявність землі, прилиплої до плодів, %, не більше ніж: із захищеного ґрунту з відкритого ґрунту	3,0 Не допускається Не допускається 0.5

Примітка 1. Вигнутість плоду – відношення найбільшої висоти просвіту до довжини плоду за зовнішньою дугою.

Примітка 2. Найбільша висота просвіту у вигнутих огірках – найбільша відстань між площиною 1 внутрішнім контуром поверхні плоду.

Примітка 3. Відношення довжини до ширини (у найбільшому поперечному діаметру) корнішонів для соління повинно бути не менше ніж 2:2.

Свіжі огірки для консервування за якістю повинні відповідати таким вимогам і нормам:

Назва показника	Характеристика і норма
Зовнішній вигляд	Плоди свіжі, цілі, здорові, чисті, непотворні, без механічних пошкоджень і сонячних опіків, без плодоніжки, типової для ботанічного сорту форми і зеленого забарвлення різних відтінків
Внутрішня будова	М'якуш щільний, з недорозвиненим водянистим насінням, без внутрішніх пустот
Смак і запах	Властиві ботанічному сорту, без стороннього запаху і смаку
Розмір плодів, см: пікулі довжина	3,0-6,0
корнішони, 1 група довжина	5,1-7,0
корнішони, 2 група довжина	7,1-8,0
зеленці довжина, не більша ніж	11,0
найбільший поперечний діаметр, не більший ніж	5,0

Допускається наявність плодів, %, не більше ніж:	5,0
більших за встановлені розміри за довжиною (для корнішонів – не більше 1,0 см, зеленців – не більше 3,0 см)	5,0
з легкою потертістю, забруднених, з незначними потемніннями від натисків, але не м'ятих, з подряпинами на шкірці у сукупності:	2,0
гнилих, запарених, підморожених, вялих, жовтих з грубим шкірястим насінням, з сторонніми запахами	Не допускається
Наявність землі, прилиплої до плодів, %, не більше ніж: із захищеного ґрунту з відкритого ґрунту	Не допускається 0.5

Примітка 1. Для пікулів і корнішонів відношення довжини до ширини (найбільшого поперечного діаметру) повинно бути не більше 2,5

Примітка 2. Легка потертість – різновид механічних пошкоджень шкірочки плодів без пошкодження м'якуша, викликана тертям.

Примітка 3. Незначне потемніння плодів від натисків – зміна кольору поверхні плодів у місцях пошкодження від натисків чи тертя.

Примітка 4. Подряпини на шкірочці плодів – легкі механічні пошкодження поверхні плодів гострими речами.

Методи контролю. Для партії огірків довжиною не більшою ніж 14 см з різних шарів кожного ящика (зверху, з середини, знизу) відбирають точкові проби масою не меншою ніж 10 % плодів у вибірці.

Для партії огірків довжиною більшою ніж 14 см перевіряють якість підлягають всі огірки з ящиків, відібраних у вибірку. Маса кожної точкової проби повинна бути не менша ніж 1 кг. Точкові проби повинні бути приблизно рівними за масою. З відібраних точкових проб чи з пакувальних одиниць, відібраних у вибірку від фасованої продукції, складають об'єднану пробу.

Об'єднану пробу зважують, оглядають і розсортовують на фракції за показниками, встановленими ищеприведених таблицях.

Огірки кожної фракції зважують. Всі зважування проводять з похибкою не більшою ніж 0,01 кг.

Наявність свіжих огірків кожної фракції обчислюють у відсотках відносно маси об'єднаної проби.

Обчислювання проводять до другого десяткового знака, з наступним округленням результату до першого десяткового знака.

Результати контролю поширюють на всю партію. Партію огірків, яка не відповідає за розмірами плодів вимогам, встановленим для I групи короткоплідних, переводять до II групи короткоплідних; яка не відповідає за

розмірами плодів вимогам, встановленим для II групи короткоплідних – в групу середньоплідних; яка не відповідає за розмірами плодів вимогам, встановленим для групи середньоплідних – в групу довгоплідних.

Зовнішній вигляд, смак, запах, наявність гнилих, запарених, підморожених, в'ялих, жовтих з грубим шкірястим насінням та пошкоджених плодів огірків визначають органолептично; розмір плодів – вимірюванням лінійкою, мірильними кільцями, штангенциркулем.

Внутрішню будову огірків визначають розрізуванням у поздовжньому напрямку не менше 20 плодів.

Вигнутість огірків визначають вимірюванням найбільшої висоти просвіту і довжини плода за зовнішньою дугою.

Транспортування і зберігання. Свіжі огірки транспортують усіма видами транспорту згідно з правилами перевезення вантажів, що швидко псуються, чинними на цьому виді транспорту.

Під час транспортування свіжих огірків у рефрижераторних вагонах висота укладання ящиків повинна бути 2,2-2,4 м залежно від типу рухомого складу.

Під час транспортування у рефрижераторних вагонах і авторефрижераторах температура повітря повинна підтримуватися від 5 до 10 °С.

Зберігання. Термін зберігання свіжих огірків, вирощених у захищеному ґрунті, за температури повітря від 10 до 14 °С; вирощених у відкритому ґрунті за температури повітря від 7 до 10 °С та відносній вологості повітря від 85 до 95 % – не більше ніж 15 діб.

Гарантії потачальника. Постачальник гарантує відповідність якості свіжих огірків вимогам стандарту якості у разі дотримання умов транспортування та зберігання.

Гарантійний термін зберігання – не більше ніж 24 години з часу приймання продукції.

Капуста білокачанна. Капусту у залежності від термінів дозрівання підрозділяють на ранньостиглу, середньостиглу, середньопізню і пізньостиглу.

Для зимового збереження закладають капусту середньопізніх і пізньостиглих сортів, для переробки використовують середньостиглі, середньопізні і пізньостиглі сорти.

У документі про якість вказують: номер документа і дату його видачі; номер партії для упакованої продукції; назву й адресу відправника; назву й адресу одержувача; назву продукції і ботанічного сорту; результати визначення якості за показниками, передбаченими цим стандартом; кількість пакувальних одиниць; масу брутто і нетто в кілограмах; дату збирання, пакування і відвантаження; номер і вид транспортного засобу; дату останньої обробки ядохімікатами і їхню назву.

Капуста за якістю повинна відповідати вимогам і нормам, зазначеним у таблиці:

Назва показника	Характеристика і норма для капусти	
	Ранньостиглої	Середньостиглої, середньопізньої, і пізньої
Зовнішній вигляд	Качани свіжі, цілі, здорові, чисті, що цілком сформувалися, непророслі, типової для ботанічного сорту форми і кольору, без ушкодження сільськогосподарськими шкідниками	
Запах і смак	Властиві даному ботанічному сорту, без стороннього запаху і присмаку	
Щільність качана	Різного ступеня щільності але не пухкі	Щільні чи менш щільні, але не пухкі
Зачищення качана	Качани повинні бути зачищені до щільно облягаючих зелених чи білих листків	Допускаються качани з 2–4 нещільно прилягаючими зеленими листками
Довжина кочериги над качаном, не більш	З качанів видаляють розеткові листки, що загнили, жовті, із зів'яненням і забруднені	3,0
Маса зачищеного качана, кг, не менш: до 15 травня	листки (не придатні для використання)	0,25
з 15 травня до 15 червня		0,30
з 15 травня до 1 липня		

Методи контролю. Для контролю якості капусти, правильності пакування, маркування на відповідність вимогам стандарту з різних місць відбирають:

від партії, упакованої у контейнери, вибірку:

- до 100 пакувальних одиниць - не менше трьох пакувальних одиниць;
- понад 100 пакувальних- додатково по одній пакувальній одиниці від кожних повних і неповних 50 пакувальних одиниць.

Методи визначення якості.

Метод добору проб.

Перевірці якості підлягає вся капуста з відібраних у вибірку контейнерах. Від кожного відібраного у вибірку ящикового піддона з різних шарів (зверху, із середини, знизу) відбирають не менш трьох крапкових проб, звільняючи їх чи вручну використовуючи контейнероперекидач і спеціальне пристосування до нього, не ушкоджуючи при цьому продукцію.

Крапкові проби від партії неупакованої капусти відбирають при навантаженні чи вивантаженні з різних шарів насипу по висоті (верхнього, середнього і нижнього).

У місцях заготівлі допускається крапкові проби відбирати з різних шарів насипу капусти безпосередньо в транспортному засобі.

Маса кожної крапкової проби повинна бути не менше 10 кг. Усі крапкові проби повинні бути приблизно рівними за масою. Усі крапкові проби складають в об'єднану пробу. Об'єднану пробу зважують, оглядають і розсортовують на фракції за показниками, встановленими згідно стандарту.

Зовнішній вигляд, запах, смак, наявність хворих, ушкоджених і забруднених качанів визначають органолептично.

Кожну фракцію зважують і обчислюють її вміст у відсотках стосовно маси об'єднаної проби.

Усі зважування проводять з погрішністю не більш 0,1 кг. Обчислення роблять до другого десяткового знака з послідуочим округленням результату до першого десяткового знака.

У качанів середньостиглої, середньопізньої і пізньостиглої капусти зачищають 2-4 нещільно прилягаючі листки, видаляють часті кочериги, що перевищують 3 листки, але не більше 7 листків, і визначають як відхід, враховують окремо від результатів визначення якості, тобто понад 100%.

8.2.Характеристика і допустимі норми якості для кабачків, перцю солодкого, часнику, цибулі ріпчастої

Кабачки свіжі.

Свіжі кабачки за якістю повинні відповідати наступним вимогам і нормам:

Показник	Характеристика і норма
Зовнішній вигляд	Плоди молоді, свіжі, чисті, здорові, цілі, з ніжною неогрубілою шкірочкою. Форма і забарвлення – властиві ботанічному сорту
Внутрішня будова	М'якоть соковита, щільна, без порожнеч, з молодим недорозвиненим насінням (насіння з м'якою соковитою оболонкою)
Розмір плодів по найбільшому поперечному діаметрі, см, не більше:	
для реалізації у свіжому виді і виготовлення овочевих консервів для дитячого харчування	8
для промислової переробки	10
для виготовлення маринадів і консервованих кабачків	4,5
Допускається наявність, %, не більш: плодів з легкою потертістю, з незначними подряпинами натисканнями на шкірочці	10
плодів неправильної форми, забруднених, з незначним зів'яненням, з відхиленням за розміром	5
Наявність плодів зів'ялих, з механічними пошкодженнями пошкоджених шкідниками і хворобами	Не допускається

Загальна кількість відхилень, що допускаються, у сукупності не повинно перевищувати 10 % від маси партії кабачків.

При одержанні незадовільних результатів контролю хоча б в одному з показників, повинні проводитися повторні випробування подвоєної кількості проб, відібраних з тієї ж партії продукції. Результати повторних випробувань є остаточними і поширюються на всю партію.

Якість свіжих кабачків в ушкоджених пакувальних одиницях контролюють окремо і результати контролю поширюють тільки на продукцію,

що знаходиться в цих пакувальних одиницях.

Свіжі плоди культурних сортів солодкого перцю. Плоди перцю мають бути свіжі, чисті, цілі, здорові, типової для ботанічного сорту форми і забарвлення, з плодоніжкою. Солодкий, з легкою гостротою.

Свіжий солодкий перець за якістю має відповідати наступним вимогам і нормам:

Показник	Характеристика і норма
Зовнішній вигляд	Плоди свіжі, чисті, цілі, здорові, типові для ботанічного сорту форми і забарвлення, з плодоніжкою
Смак	Солодкий, з легкою гостротою
Розмір плодів, см, не менше, для: сортів подовженої форми (довжина без плодоніжки)	6,0
сортів округлої форми (найбільший поперечний діаметр)	4,0
Допускається наявність плодів, %, не більше: злегка зів'ялих, але не зморщених, з свіжими подряпинами	10,0
з відхиленнями від встановлених розміром – на 1 см	5,0

Для перевірки відповідності якості свіжого перцю вимогам стандарту проводяться приймально-здавальні та періодичні випробування.

Під час приймально-здавальних випробувань перевіряють якість свіжого перцю, стан тари, правильність пакування і маркування, під час періодичних – масову частку токсичних елементів.

Для проведення випробувань із різних місць партії (зверху, з середини, знизу) відбирають:

а) від партії, упакованої в ящики:

до 100 ящиків включно – не менше трьох ящиків;

понад 100 ящиків – додатково по одному ящику від кожних наступних повних і неповних 50 ящиків;

б) від партії перцю, упакованої в ящикові піддони :

Кількість ящикових піддонів у партії, шт.	Кількість відібраних ящикових піддонів, шт.
До 10 включ.	2
Від 11 до 20 включ.	3
Від 21 до 50 включ.	5
Понад 50	5 і додатково на кожні повні і неповні 50 ящикових піддонів по одному ящиковому піддону

У разі одержання незадовільних результатів контролю принаймні за

одним з показників, мають бути проведені повторні випробування подвійної кількості проб, відібраних з тієї самої партії продукції.

Результати повторних випробувань є остаточними і поширюються на всю партію.

Якість свіжого перцю у пошкоджених пакувальних одиницях контролюють окремо і результати контролю поширюють лише на продукцію, що знаходиться в цих пакувальних одиницях.

Методи контролю. Перевірці якості підлягає увесь перець з відібраних у вибірку ящиків. Від кожного відбраного у вибірку ящиківого піддону з різних шарів (зверху, з середини, знизу) відбирають вручну чи за допомогою контейнероперекидача та спеціального пристосування до нього не менше трьох точкових проб без пошкодження продукції.

Маса кожної точкової проби має бути не менша ніж 5 кг; точкові проби повинні бути приблизно рівними за масою. Із відібраних точкових проб складають об'єднану пробу.

Об'єднану пробу зважують, оглядають і розсортовують на фракції за показниками, встановленими у стандарті. Перець солодкий кожної фракції зважують. Всі зважування проводять з похибкою не більшою ніж 100 г. Вміст перцю кожної фракції обчислюють у відсотках у відношенні до маси об'єднаної проби. Обчислювання проводять до другого десяткового знака з наступним округленням результату до першого десяткового знака.

Результати контролю поширюються на всю партію.

Зовнішній вигляд, смак, наявність в'ялих, зморщених, із свіжими подряпинами перців визначають органолептично, довжину чи найбільший поперечний діаметр плодів – вимірюванням.

Часник свіжий. Свіжий часник залежно від якості ділять на три товарних сорти: вищий, перший і другий. Головки свіжого часнику кожного товарного сорту повинні бути визрілими, здоровими, чистими, без стороннього запаху і смаку, сухими, вирощеними за рекомендованими технологіями залежно від їх призначення.

Головки свіжого часнику вищого і першого товарних сортів повинні бути одного ботанічного сорту, вирощеного за місцем його районування.

У другому сорті допускається суміш ботанічних сортів, а також сортів, вирощених не в місцях їхнього районування.

Часник за якістю має відповідати наступним вимогам і нормам:

Показник	Характеристика і норма для товарного сорту		
	вищого	першого	другого
Зовнішній вигляд	Цибулини визрілі, тверді і щільні, здорові, чисті, цілі, непророслі, за формою і забарвленням типові для ботанічного сорту, з сухими покривними лусками, для стрілкувальних сортів – з обрізаною стрілкою не більшою 20,0 мм, для нестрілкувальних – з обрізаним сухим листям довжиною не більшою 50,0 мм включно, з залишками сухих корінців чи без них		

Розмір цибулин за найбільшим поперечним діаметром, мм, не менше	40,0	25,0	20,0
Вміст цибулин, %, не більше: з відпалом 1 зубком (для малозубкових сортів)	Не допускається	10,0	Без обмежень
з відпалими 1–2 зубками (для багатозубкових сортів)	Не допускається	15,0	Без обмежень
з відпалими 3–5 зубками (для багатозубкових сортів)	Не допускається	4,9	Без обмежень
з незначними механічними пошкодженнями оголених відокремлених зубків	Не допускається	3,0	10,0
до 1 березня	Не допускається	3,0	20,0
з 1 березня	1,0	5,0	20,0
Вміст цибулин, які уражені нематодами і кліщами (без помітних ознак пошкодження), %, не більше: під час заготівлі	Не допускається		Без обмежень
для відправки на реалізацію (в місцях виробництва) і промислової переробки	Не допускається		Без обмежень
з видимими ознаками пошкодження	Не допускається		
Вміст цибулин загнилих, запарених, підморожених	Не допускається		
Вміст землі, яка прилипла до цибулин, %, не більше	Не допускається	0,5	1,0

Примітка 1. До визрілих відносять цибулини, які закінчили ріст і мають сухі, тонкі, щільні напівпрозорі луски; нижня частина донця покрита обпробкованою тканиною.

Примітка 2. Цибулини малозубкових сортів мають до 10 зубків включно; багатозубкових – понад 10 зубків.

Часник, уражений нематодами чи кліщами, але без помітних ознак пошкодження, використовують для негайної реалізації в районі заготівель.

Часник другого сорту може бути використаний для промислового перероблення, громадського харчування, негайної реалізації, проте закладанню на тривале зберігання, відвантаженню за межі зон заготівельної діяльності переробних підприємств не підлягає. У часнику другого сорту, який призначений для промислової переробки, громадського харчування, зразу після збирання за домовленістю із споживачем розмір цибулин, кількість відпалих зубків, ступінь висушеності не нормують.

За погодженням зі споживачем часник, призначений для промислової переробки, допускається не сортувати на товарні сорти.

Для тривалого зберігання (6 місяців і більше) заготовляють часник тільки вищого товарного сорту, для середніх строків зберігання (від 4 до 5 місяців) – першого товарного сорту, для короткочасного (до 1 місяця) – другого товарного сорту.

Часник, зібраний після появи на цибулинах вторинних корінців і пророщених зелених листків тривалому зберігання не підлягає, а може бути використаний для переробки і негайного споживання і зразу віднесений до другого сорту.

Для перевірки відповідності якості свіжого часнику вимогам стандарту проводяться приймально-здавальні і періодичні випробування.

Під час приймально-здавальних випробувань перевіряють якість свіжого часнику, стан тари, правильність пакування та маркування, під час періодичних – масову частку токсичних елементів.

Для контролю за якістю свіжого часнику, правильності пакування і маркування вимогам цього стандарту від кожної партії з різних місць (зверху, середини, знизу) для складання об'єднаної проби відбирають до 5 % від маси продукції у взятих для контролю пакувальних одиниць. Від партії часнику, фасованого в споживчу тару, для складання об'єднаної вибірки з різних місць відбирають не менше ніж 5 пакувальних одиниць від кожних повних і неповних 100 одиниць.

Вимоги щодо відбору проб для дослідження:

Кількість пакувальних одиниць	Кількість відібраних від партії пакувальних
До 100 включно	Не менше ніж 3
Понад 100	3 і додатково по одному від кожних наступних пакувальних одиниць

Результати контролю поширюють на всю партію. Під час визначення якості продукції, не розсортованої на товарні сорти, результати перевірки поширюють на всю партію за товарними сортами.

Під час одержання незадовільних результатів контролю хоча б для одного з показників проводять повторні випробування подвійної кількості проб, відібраних з тієї ж партії продукції.

Результати повторних випробувань є остаточними і поширюються на всю партію. Після перевірки часник, відібраний для визначення якості, приєднують до контрольованої партії. Якість часнику у пошкоджених пакувальних одиницях контролюють окремо і результати контролю поширюють лише на продукцію, що знаходиться в цих пакувальних одиницях.

У місцях призначення (плодоовочева база, магазин, завод, станція розвантаження тощо) наявність цибулин з окремими загнилими зубками не є підставою для бракування партії. Ці цибулини вважають такими, що не відповідають вимогам стандарту.

Домішки, відпалі лушпайки, солома тощо, землю і частину видаленої сухої стрілки (для стрілкувальних сортів), яка перевищує 20,0 мм, чи сухих листків (для нестрілкувальних сортів), довжина яких перевищує 50,0 мм, враховують окремо від результатів визначення якості, тобто понад 100 %, але в показники якості вписують.

Під час приймання партії допускається наявність:

у партії часнику вищого сорту:

не більше ніж 5 % часнику, який відноситься за якістю до першого сорту, не більше ніж 10 % головок часнику за розмірами, встановленими для першого сорту.

Якщо в партії вищого сорту міститься понад 10 % головок часнику першого сорту, всю партію переводять в перший сорт;

у партії часнику першого сорту:

не більше ніж 10 % головок часнику, які відносяться за якістю до другого сорту, за винятком головок часнику з недосушеними стрілками чи листками, оголеними зубками, пророщених, з вторинними корінцями; не більше ніж 10 % головок за розміром, встановленим для другого сорту.

Загальна кількість допустимих відхилень за якістю і розмірами в сукупності не повинна перевищувати 15 %.

Якщо в партії першого сорту міститься більше ніж 15 % головок часнику другого сорту, всю партію переводять в другий сорт;

у партії часнику другого сорту:

не більше ніж 10 % головок часнику, які не відповідають вимогам цього сорту за якістю, але придатних для переробки і споживання, за винятком пошкоджених стеблевими нематодами, кліщами, загнилих, запарених, підморожених; не більше ніж 10 % головок часнику, менших за розміром, встановленим для другого сорту.

Загальна кількість допустимих відхилень за якістю і розмірами в сукупності не повинна перевищувати 15 %.

Якщо у партії другого сорту міститься понад 15 % головок часнику, які не відповідають вимогам другого сорту, всю партію вважають такою, що не відповідає вимогам цього стандарту.

Цибуля свіжа ріпчаста. Ботанічні сорти цибулі ріпчастої за хімічним складом і смаковими якостями розділяють на гострі, напівгострі і солодкі.

Залежно від якості і часту цибулю ділять на три товарних сорти:

вищий, перший і другий. Цибулини кожного товарного сорту повинні бути визрілими, здоровими, розвинутими, цілими, чистими, без стороннього запаху і смаку, сухими, вирощеними за рекомендованими технологіями залежно від їх призначення. Цибулини вищого і першого товарних сортів, вирощені за місцем їх районування, повинні бути одного ботанічного сорту.

У другому сорті цибулі допускається суміш ботанічних, а також сортів, вирощених не в місцях їх районування.

Цибуля, яка призначена для зберігання з метою попередження захворювання шийковою гнилизною, повинна бути витримана в сушарках за температури плюс 45 °С протягом 8-12 год. І добре висušена в потоці теплого повітря за температури 30-40 °С до значення вологості зовнішніх сухих лусок від 14 до 16 %.

Цибуля під час заготівлі повинна бути такою, щоб могла витримувати транспортування і була придатною для зберігання, а на час реалізації мала зовнішній вигляд, притаманний ботанічному сорту.

Загнилі, запарені, підморожені, пошкоджені стеблевою нематодою і кліщами, а також цибулини, які містять пестициди і нітрати вище норми, встановленої Міністерством охорони здоров'я України, не допускаються.

Цибулю, заражену нематодою, кліщами, але без ознак пошкодження, використовують для негайної реалізації в районі заготівель.

Цибуля другого сорту може бути використана для промислової переробки, громадського харчування чи негайної реалізації, проте закладанню на тривале зберігання, відвантаженню за межі зони заготівельної діяльності переробних підприємств не підлягає.

У ріпчастій цибулі другого сорту, яка призначається для промислової переробки, зразу після збирання за домовленістю із споживачем кількість оголених цибулин, їхній розмір, ступінь висušеності і товщину шийки не нормують.

Основні вимоги і норми до якості цибулі свіжої:

Показник	Характеристика і норми для товарних сортів цибулі ¹		
	вищий	перший	другий
1	2	3	4
Зовнішній вигляд	Відбірні цибулини, визрілі, цілі, свіжі, сухі, за формою і забарвленням властиві ботанічному сорту, з добре висušеними верхніми лусочками і висušеною шийкою від 2 до 5 см включно, не пошкоджені сільськогосподарськими шкідниками і хворобами,	Цибулини визрілі, здорові, чисті, свіжі, сухі, непророслі, властивої для цього ботанічного сорту форми і забарвлення, з сухими верхніми лусками і висušеною шийкою від 2 до 5 см. Допускається до 5% цибулин з тріщинами сухих лусок, які відкри	Цибулини визрілі, здорові, чисті, цілі, непророслі, різносортні, з сухими зовнішніми лусками (сорочкою) і шийкою від 2 до 5 см включно. Допускаються цибулини з розривами сухих лусок, роздвоєні, які знаходяться під спільними сухими зовнішніми лусками,

Продовження таблиці

	без механічних пошкоджень і сортової домішки, без стрілок, з добре закритими лусками, без сухих корінців, непророслі	вають соковиту луску на ширину не більше ніж 2 мм; до 10 % роздвоєних, які знаходяться під спільними сухими зовнішніми лусками. Допускаються з сухими корінцями завдовжки не більше ніж 10 см	з сухими чи невисушеними корінцями
Запах і смак	Притаманні цьому ботанічному сорту, без сторонніх запахів і смаку		
Розмір цибулини за найбільшим поперечним діаметром, см, не менше:			
Для овальних форм	5,0	4,0	3,0
Для решти форм	6,0	5,0	4,0
Вміст цибулин, %, не більше:			
для гострих сортів з довжиною висушеної шийки від 5 до 10 см	Не допускається	5,0	10,0
для напівгострих і солодких сортів з довжиною висушеної шийки від 5 до 10	Не допускається	3,0	6,0
Вміст цибулин з недостатньо висушеною шийкою, %, не більше:			
для всіх сортів до 30 серпня включно	Не допускається	5,0	Без обмежень
Показник	Характеристика і норми для товарних сортів цибулі		
	вищий	перший	другий
до 30 вересня: для зберігання більше чотирьох	Не допускається	Не допускається	–
Для негайного перероблення, реалізації чи нетривалого зберігання:			
для гострих сортів	Не допускається	1,0	Без обмежень
для напівгострих і солодких сортів	Не допускається	0,5	Без обмежень
Вміст цибулин з розірваними сухими лусками, які відкривають соковиту луску на ширину не більшу ніж 5 мм, %, не більше:			

Продовження таблиці

в місцях заготівлі (господарство, заготівельні пункти, станція відвантаження тощо)			
для напівгострих і солодких сортів	Не допускається	1,0	Без обмежень
для гострих сортів	1,0	3,0	Без обмежень
в місцях призначення (плодоовочева база, магазин, завод, станція відвантаження тощо):			
для гострих сортів	2,0	5,0	Без обмежень
для напівгострих і солодких сортів	1,5	3,0	Без обмежень
Вміст цибулин оголених, %, не більше:			
для гострих сортів	Не допускається	Не допускається	5,0
Для напівгострих і солодких сортів, які заготовляються до 20 серпня включно і відвантажуються в інші області до 25 серпня включно	Не допускається	5,0	10,0
які заготовляються після 20 серпня і відвантажуються в інші області після 25 серпня	Не допускається	Не допускається	5,0
Показник	Характеристика і норми для товарних сортів цибулі		
	вищий	перший	другий
Вміст цибулин з механічними пошкодженнями, в тому числі прихованими в м'якоті на глибину однієї соковитої луски і донця, а також з незначними зарубцьованими пошкодженнями сільськогосподарськими шкідниками, %, не більше	Не допускається	1,0	5,0
Допустимі відхилення після зберігання під час реалізації цибулі в період з 1 березня до 1 серпня			
Вміст цибулин, пророслих під час відвантаження, %, не більше:			
для гострих сортів			
з довжиною пера не більше 1 см включно	1,0	3,0	–
з довжиною пера більше 1 см	Не допускається		
для напівгострих сортів:			

з довжиною пера не більше 1 см включно	3,0	5,0	–
з довжиною пера більше 1 см	Не допускається		
Вміст цибулин загнилих, запарених, підморожених, пошкоджених стеблевою нематодою, кліщами	Не допускається		

Примітка 1. До оголених цибулин відносяться повністю чи частково оголені, а також цибулини з розривами сухих лусок, які відкривають соковиту луску на ширину більшу ніж 5 мм.

Примітка 2. Обчислення розміру цибулин проводять до першого десяткового знака.

За погодженням із споживачем цибулю, придатну для промислової переробки, допускається не сортувати на товарні сорти.

8.3. Характеристика і допустимі норми якості для картоплі і коренеплодів

Буряк столовий свіжий. Буряк за якістю повинен відповідати наступним вимогам і нормам:

Показник	Характеристика і норма
1	2
Зовнішній вигляд	Коренеплоди свіжі, цілі, здорові, чисті, без ушкоджень сільськогосподарськими шкідниками, без зайвої зовнішньої вологості, що нетріснули, типової для ботанічного сорту форми і забарвлення, з довжиною черешків, що залишилися, не більш 2,0 см чи без них
	Допускаються коренеплоди з відхиленнями від форми, але не виродливі Допускаються коренеплоди з тріщинами, що зарубцювалися, (у голівки коренеплоду) , що не спотворюють його форму. Допускаються коренеплоди з поламаними корінцями
Запах і смак	Властиві даному ботанічному сорту, без стороннього запаху і присмаку
Внутрішня будова	М'якоть соковита, темно-червона різних відтінків у залежності від особливостей ботанічного сорту. Допускаються коренеплоди з вузькими світлими кільцями для сортів „кубанський борщовий”, „єгипетський” без обмеження. Для всіх інших сортів не більш 10 %, для підприємств промислової переробки для всіх сортів – не більш 3 % від маси
Розмір коренеплодів по найбільшому поперечному діаметру, см	5,0-14,0
Вміст коренеплодів з відхиленнями від установлених розмірів не більше ніж на 1 см, з механічними пошкодженнями на глибину більш 0,3 см із тріщинами, що зарубцювалися, з порізами голівок, легким	

зів'яненням, у сукупності, % від маси, не більше	5,0
Вміст коренеплодів зів'ялих з ознаками зморщеності, що загнили, запарених і підморожених	Не допускається
Наявність землі, що прилипла до коренеплодів, % від маси, не більше	1,0

Примітка. Зайва зовнішня вологість - наявність на коренеплодах води від дощу чи поливу. Конденсат на коренеплодах, викликаний різницею температур, не вважають зайвою зовнішньою вологістю.

Результати перевірки поширюють на всю партію. Після перевірки якості відібраний буряк приєднують до контрольованої партії.

Якість буряка в ушкоджених пакувальних одиницях перевіряють окремо і результати поширюють тільки на буряк у цих пакувальних одиницях.

Методи визначення якості. Із контейнерів і мішків, відібраних для вибірки з різних шарів (зверху, із середини, знизу) відбирають крапкові проби загальною масою не менш 15 % від маси буряку у вибірці.

Від кожного відібраного у вибірку ящикового піддона з різних шарів (зверху, із середини, знизу) відбирають не менш трьох крапкових проб, звільняючи їх вручну чи використовуючи контейнероперекидувач і спеціальне пристосування до нього, не ушкоджуючи при цьому продукцію.

Крапкові проби від партії неупакованого буряка відбирають при навантаженні чи вивантаженні з різних шарів насипу (зверху, із середини, знизу).

У місцях заготівлі допускається відбирати крапкові проби з різних шарів насипу буряку безпосередньо в транспортному засобі. Маса кожної крапкової проби повинна бути не менше 5 кг.

Крапкові проби повинні бути приблизно рівними по масі. З крапкових проб складають об'єднану пробу. Об'єднану пробу зважують, оглядають і розсортовують на фракції за показниками, встановленими у цьому стандарті.

Зовнішній вигляд, запах, смак, наявність хворих і ушкоджених коренеплодів визначають органолептично, найбільший поперечний діаметр визначають виміром, світлі кільця визначають на розрізі 10 % коренеплодів від маси об'єднаної проби.

Метод визначення наявності землі і домішки – за ДСТ 7194-81.

Коренеплоди кожної фракції зважують і обчислюють їхній вміст у відсотках стосовно маси об'єднаної проби. Усі зважування проводять з погрешністю не більш 0,1 кг.

Обчислення роблять до другого десяткового знака з наступним округленням результату до першого десяткового знака.

Морква столова свіжа. Морква за якістю повинна відповідати таким вимогам і нормам:

Показник	Характеристика і норма
Зовнішній вигляд	Коренеплоди свіжі, цілі, здорові, чисті, незів'ялі, нетріснуті без пошкоджень сільськогосподарськими шкідниками, без зайвої зовнішньої вологості, типової для ботанічного сорту форми і забарвлення, з довжиною черешків, що залишилися, не більш 2,0 см чи без них, але без пошкодження плічок коренеплоду. Допускаються коренеплоди з відхиленнями за формою, але не виродливі. Допускаються коренеплоди з тріщинами, що зарубцювалися (покритими епідермісом) неглибокими (2-3 мм) природними тріщинами в корковій частині, що утворилися в процесі формування коренеплоду; коренеплоди з незначними наростами, що утворилися в результаті розвитку бічних корінців, що істотно не псують зовнішній вигляд коренеплоду; коренеплоди з поламаними осьовими корінцями
Запах і смак	Властиві даному ботанічному сорту, без стороннього запаху і присмаку
Розмір коренеплодів по найбільшому поперечному діаметрі, см: для сорту Шантенэ 2461 для інших сортів	3,0-7,0 2,5-6,0
Вмістом коренеплодів з відхиленнями від встановлених розмірів не більше ніж на 0,5 см, % від маси, не більше	10,0
Вміст коренеплодів тріснутих, поламаних, довжиною не менш 7,0 див (з отломом коренеплоду в осьового корінця), виродливих за формою, але не розгалужених, з неправильно обрізаним бадиллям (порізами голівок) у сукупності, % від маси, не більш	5,0
у тому числі для підприємств консервної промисловості: поламаних і тріснутих	2,0 Не допускається
Вміст коренеплодів зів'ялих з ознаками морщинистості, що загнили, запарених, підморожених, тріснутих з відкритою серцевиною	1,0
Наявність землі, що прилипла до коренеплодів, % від маси, не більше	Не допускається

Примітка. Зайва зовнішня вологість - наявність на коренеплодах води від дощу чи поливу. Конденсат на коренеплодах, викликаний різницею температур, не вважають зайвою зовнішньою вологістю.

Для контролю якості моркви, правильності упакування і маркування на відповідність вимогам стандарту з різних місць відбирають:

- від партії моркви, упакованої в контейнери і мішки, вибірку:
 - до 100 пакувальних одиниць – не менш трьох пакувальних одиниць;
 - понад 100 пакувальних одиниць – додатково по одній пакувальній одиниці від кожних повних і неповних 100 пакувальних одиниць;
 - від партії моркви, упакованої в ящикові піддони:

Кількість ящикових піддонів у партії шт.	Кількість ящикових піддонів, що відбираються у вибірку, шт.
До 10	2
Від 11 до 20	3
Від 21 до 50	5
Зверху 50	5 і додатково на кожні повні і неповні 50 ящикових піддонів по одному ящиковому піддоні

Результати перевірки поширюють на всю партію. Після перевірки якості відібрану моркву приєднують до контрольованої партії.

Якість моркви з ушкоджених пакувальних одиниць перевіряють окремо і результати поширюють тільки на моркву в цих пакувальних одиницях.

Методи визначення якості.

Із контейнерів і мішків, відібраних у вибірку з різних шарів (зверху, із середини, знизу) відбирають крапкові проби загальною масою не менш 15 % від маси моркви у вибірці.

Від кожного відібраного у вибірку ящикового піддона з різних шарів (зверху, із середини, знизу) відбирають не менш трьох крапкових проб, звільняючи їх вручну чи використовуючи контейнероперекидач і спеціальне пристосування до нього, не ушкоджуючи при цьому продукцію.

Маса кожної крапкової проби повинна бути не менш 5 кг. Крапкові проби повинні бути приблизно рівними за масою. З відібраних крапкових проб складають об'єднану пробу.

Об'єднану пробу зважують, оглядають і розсортовують на фракції за показниками, встановленими у цьому стандарті.

Зовнішній вигляд, запах, смак, наявність хворих і ушкоджених коренеплодів визначають органолептично, розмір - виміром.

Метод визначення наявності землі і домішки – за ДСТ 7194 – 81. Коренеплоди кожної фракції зважують і обчислюють їхній вміст у відсотках стосовно маси об'єднаної проби.

Усі зважування проводять з погрішністю не більше 0,1 кг. Обчислення роблять до другого десяткового знака з наступним округленням результату до

першого десяткового знака.

Картопля свіжа.

Картоплю у залежності від термінів заготівлі і постачання підрозділяють на ранню (картоплю врожаю поточного року, заготовлену і поставлену до 1 вересня) і пізню (заготовлену і поставлену з 1 вересня).

Картоплю ранніх сортів використовують для виробництва консервованої картоплі, гарнірно-різаної картоплі і картоплі, замороженої в цілому виді, а пізніх – для виробництва усіх видів картопелепродуктів.

Для виробництва визначених видів продуктів харчування у залежності від якості і технологічної придатності бульб використовують визначені ботанічні сорти картоплі.

Переліки сортів картоплі, яка заготовляється для харчування та поставляється для переробки на продукти, затверджуються Мінагрополітики України.

Сортова чистота картоплі повинна бути не нижче 90%. Картопля повинна відповідати наступним вимогам і нормам:

Назва показника	Характеристика і норма
1	2
1. Зовнішній вигляд	Бульби цілі, сухі, незабруднені, непророслі, що не позеленіли, без наростів, тріщин, що незів'янули, однорідні за формою і кольором шкірки. Для пізньої картоплі – зрілі, із щільною шкіркою
2. Форма	Округла, опукло-овальна, подовжена
3. Колір м'якоті	Від білого до жовтого
4. Запах	Властивий картоплі, без стороннього запаху
5. Розмір бульб по найбільшому поперечному діаметрі, мм, не менш: для пізньої картоплі для ранньої картоплі	 50,0 30,0
6. Вміст бульб розміром на 5 мм менше встановлених у підпункті 5 норм, % від маси, не більш	30,0
7. Базисна масова частка крохмалю для пізньої картоплі, % (крім картоплі, призначеної для консервування) не менше	10,0-15,0
8. Вміст роздавлених бульб, половинок і частин бульб	Не допускається
9. Вміст бульб, уражених хворобами залозистою плямистістю (іржавістю) паршою чи ооспорозом при поразенні понад 1/4 поверхні бульби мокрою, сухою, гудзиковою, кільцевою гнилизною і фітофторою(додаток В)	Не допускається

10. Вміст бульб, ушкоджених сільськогосподарськими шкідниками, % від маси, у тому числі гризунами, не більше	5,0
11. Вміст бульб підморожених, запарених з ознаками «ядухи», що позеленіли	Не допускається
12. Наявність землі, що прилипла до бульб, % від маси, не більше	2,0
15. Наявність органічних і мінеральних домішок (солома, бадилля, камені, маткові бульби тощо)	Не допускається

Теми рефератів:

1. Споживчі властивості і методи визначення якості овочів.
2. Вимоги і норми до свіжих овочів при їх реалізації споживачам.
3. Вплив транспортування і зберігання на якісні характеристики свіжих овочів.
4. Характеристика і допустимі норми якості для коренеплодів і картоплі.
5. Визначення характерних ознак хвороб, їх вплив на погіршення харчових і товарних властивостей овочів, коренеплодів і картоплі.

Питання для самоконтролю:

1. Охарактеризуйте споживні властивості і вимоги щодо якості свіжих овочів.
2. Які методи контролю застосовуються при визначенні споживчих властивостей томатів свіжих?
3. Охарактеризуйте якість і її допустимі норми для свіжих огірків.
4. Які вимоги до свіжих огірків для консервування і допустимі норми якості.
5. Які методи контролю застосовуються для оцінки споживчих властивостей свіжих огірків?
6. Характеристика і допустимі норми якості для капусти білокачанної.
7. Які методи контролю застосовуються для оцінки властивостей капусти білокачанної?
8. Характеристика і допустимі норми якості для кабачків, перцю солодкого, часнику, цибулі ріпчастої.
9. Яким вимогам і нормам якості повинна відповідати картопля?
10. Які основні хвороби впливають на погіршення харчових і споживчих властивостей картоплі?

9. ОСНОВНІ ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА РИНКУ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ

*Політика і завдання у системі менеджменту якості на ринку товарів і послуг.
Основні елементи і структура системи якості.
Структура організації.
Методи роботи.
Документування системи якості.
Програми якості.
Перевіряння системи якості.
Аналіз та оцінювання системи якості.*

Ключові слова і терміни

- *менеджмент якості на ринку товарів і послуг*
- *структура системи якості*
- *програма якості*
- *документування*
- *оцінка системи якості*
- *прибутки, витрати та ризик*

9.1. Політика і завдання у системі менеджменту якості на ринку товарів і послуг

Якість продукції та послуг повинна мати першорядне значення для кожної організації. Успішна діяльність організації передбачає вироблення нею такої продукції чи надання таких послуг, які:

а) відповідають чітко визначеним потребам, сфері застосування або призначенню;

б) задовольняють вимоги споживача;

в) відповідають чинним стандартам та технічним умовам;

г) відповідають обов'язковим (чи іншим) вимогам суспільства;

д) надходять у продаж за конкурентоспроможними цінами;

е) мають вартість, яка забезпечує прибуток.

Цілі організації. Для виконання своїх завдань організація повинна забезпечити належне управління технічними, адміністративними та людськими чинниками, які впливають на якість вироблюваної нею продукції чи послуг, що надаються. Усі види управління повинні бути спрямовані на скорочення, унеможливлення та, що найважливіше, попередження дефектів якості.

Стосовно перероблюваних матеріалів першорядного значення набуває управління самим технологічним процесом.

Для забезпечення виконання завдань, визначених політикою організації у сфері якості, повинна розроблятися і впроваджуватися система якості.

Важливість різних елементів (чи вимог) системи якості залежить від типу діяльності організації та виду продукції чи послуг.

Відповідність системи якості конкретному типу діяльності організації та пропонованих нею процесів, продукції чи послуг має принципове значення для забезпечення максимальної ефективності цієї діяльності та задоволення очікувань споживача.

Задоволення потреб і очікувань споживача та організації. Система якості має два основні взаємопов'язані аспекти:

а) потреби та інтереси організації

Виробнича потреба організації полягає у досягненні необхідного рівня якості та підтриманні його за оптимальних витрат. Виконання цього завдання пов'язане з плановим та ефективним використанням технічних, людських та матеріальних ресурсів, що є у розпорядженні організації.

б) потреби та очікування споживача

Споживач повинен бути впевнений у здатності організації постачати продукцію необхідної якості та постійно підтримувати якість на належному рівні.

Кожний із зазначених вище аспектів системи якості передбачає наявність об'єктивних показників якості функціонування самої системи та якості вироблюваної продукції, визначуваних за допомогою відповідної інформації.

Прибутки, витрати та ризик. Міркування щодо прибутків, витрат та ризику мають велике значення як для організації, так і для споживача. Ці міркування лежать в основі виробництва більшості видів продукції. Детальніше ці міркування та їхній можливий вплив наведено в переліку:

а) міркування щодо ризику

В інтересах організації необхідно зважати на ризик, пов'язаний з постачанням неякісної продукції чи неякісним наданням послуг, що може призвести до втрати репутації та ринку збуту, отримання претензій та рекламацій, юридичної відповідальності та нераціонального використання людських та фінансових ресурсів.

В інтересах споживача необхідно зважати на ризик, пов'язаний із здоров'ям та безпекою людей, незадоволенням продукцією чи послугами, недостатньою експлуатаційною готовністю продукції, рекламаціями та втратою довіри.

б) міркування щодо витрат

В інтересах організації необхідно зважати на витрати внаслідок недоліків збуту та конструктивних недоліків продукції, а також витрати, пов'язані з переробленням, ремонтом, заміною, додатковим обробленням, збитками виробництва, гарантійним ремонтом та ремонтом в умовах експлуатації.

В інтересах споживача необхідно зважати на витрати на безпеку продукції, витрати на її придбання, витрати, пов'язані з експлуатацією, технічним обслуговуванням, простоем і ремонтом та на можливі витрати на утилізацію продукції.

в) міркування щодо прибутків

В інтересах організації необхідно зважати на: підвищення рентабельності та розширення ринку збуту, на зниження вартості, підвищення функціональної

придатності продукції чи послуг, підвищення задоволення та зміцнення довіри до організації.

Отже, ефективна система якості призначена як для задоволення потреб та очікувань споживача, так і для захисту інтересів організації.

Досконало побудована система якості є надійним важелем оптимізації якості та управління нею з точки зору збільшення прибутків та зниження витрат і ризику.

Здійснення політики у сфері якості належить до обов'язків вищої ланки керівництва, яке несе і відповідальність за її здійснення. Управління якістю є тим аспектом загальної функції управління, який пов'язаний з визначенням та реалізацією політики у сфері якості.

Керівництво організації повинно визначити і документально оформити загальну політику у сфері якості. Ця політика повинна бути погоджена з іншими напрямками діяльності організації. Керівництво повинно вживати усі необхідні заходи, які б забезпечили розуміння його політики у сфері якості, її здійснення та дотримання.

У процесі розроблення загальної політики у сфері якості керівництво повинно визначити завдання, що стосуються ключових елементів якості, таких як відповідність призначенню, експлуатаційні характеристики, безпечність та надійність.

Повинні бути визначені і завдання, що стосуються оперативного управління процесами, можливостей і показників технологічних процесів, їхньої безпеки та надійності.

У всіх випадках, з метою зведення до мінімуму втрат якості, особлива увага повинна приділятися здійсненню розрахунків та оцінюванню витрат, пов'язаних із забезпеченням усіх елементів якості та вирішенням відповідних завдань.

Відповідні ланки керівництва повинні, у разі потреби, визначити специфічні завдання згідно із загальною політикою у сфері якості та інші загальні завдання.

Система якості. Для здійснення накресленої політики та поставлених завдань керівництво повинно розробити, створити та впровадити систему якості. Побудова і склад системи якості повинні вибиратися з урахуванням конкретного профілю діяльності організації та відповідних чинників її підприємницького успіху. Система якості повинна функціонувати таким чином, щоб забезпечувати впевненість у такому:

- а) систему правильно розуміють, і вона ефективно діє;
- б) продукція чи послуги насправді відповідають очікуванням споживачів;
- в) акцент зроблено на попередження проблем, а не на їхнє виявлення та усунення.

9.2. Елементи і структура системи якості

Як правило, система якості стосується усіх видів діяльності, пов'язаних з якістю продукції, процесу чи послуги, та взаємодіє з ними. Вона охоплює всі

стадії, починаючи з визначення потреб ринку і закінчуючи задоволенням вимог та очікувань споживача. Такими стадіями і видами діяльності можуть бути:

- а) маркетинг та вивчення ринку;
- б) проектно-конструкторські роботи;
- в) проектування/розроблення технічних умов і розроблення продукції;
- г) матеріально-технічне постачання;
- д) планування і розроблення технологічних процесів;
- е) вимірювання, контроль і налагодження виробничих процесів;
- ж) виробництво;
- й) технічне забезпечення процесу виробництва;
- к) контроль, випробування та огляд;
- л) пакування та зберігання;
- м) реалізація та розподіл;
- н) експлуатація в споживача;
- п) технічна допомога;
- р) утилізація після закінчення терміну служби.

Схематичне зображення елементів системи якості представлено на рисунку 4.

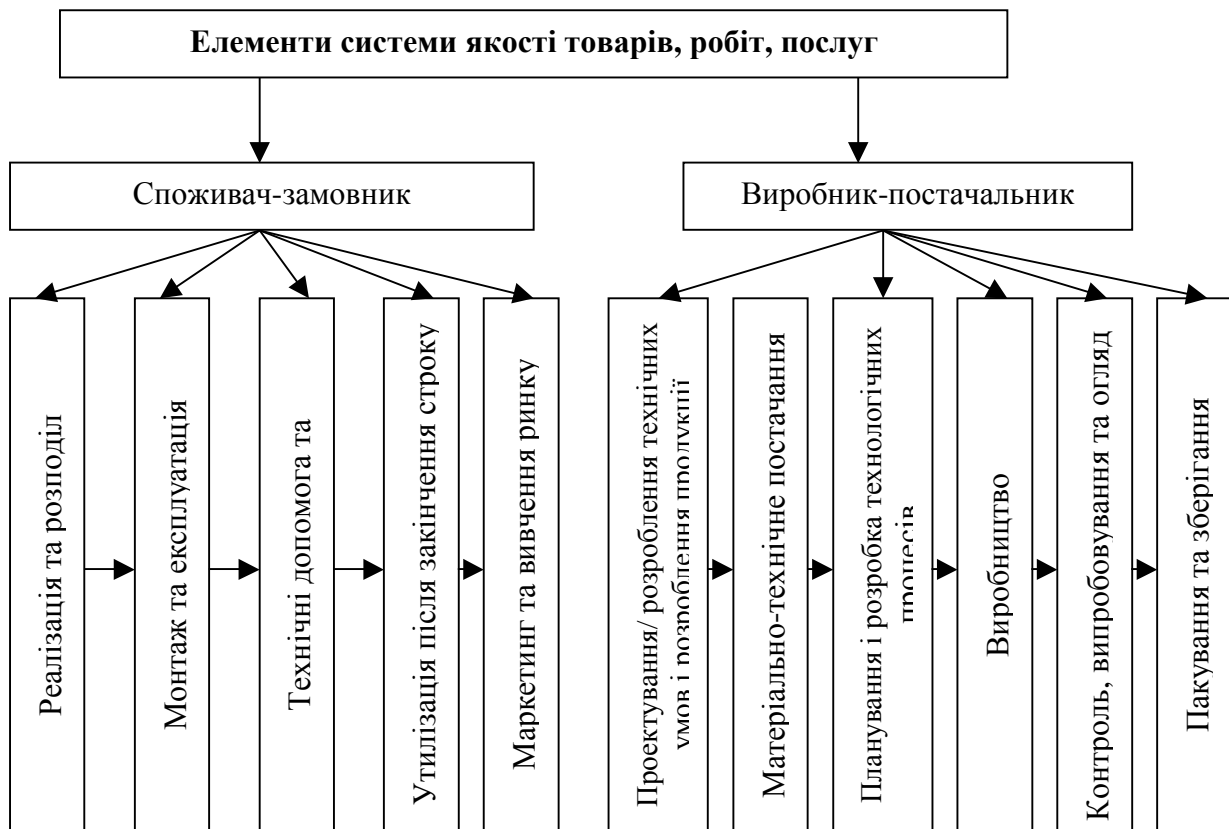


Рис. 4. Схема елементів системи якості товарів, робіт і послуг

З точки зору узгодження різних видів діяльності в межах організації маркетингу та проектування мають особливе значення для:

а) визначення і встановлення потреб та очікувань споживача, а також вимог до продукції;

б) розроблення концепцій (з використанням допоміжних даних) випуску продукції чи надання послуг згідно з установленими технічними умовами за оптимальних витрат.

Керівництво підприємницької структури несе повну відповідальність за визначення політики у сфері якості та прийняття рішень щодо створення, розроблення, впровадження та забезпечення функціонування системи якості.

Повинні бути визначені і зафіксовані документально ті види діяльності, що прямо або посередньо впливають на якість і вжиті такі дії:

а) чітке визначення загальних та конкретних обов'язків у сфері якості;

б) чітке встановлення обов'язків та повноважень у кожному виді діяльності, що впливає на якість, а також передбачення таких обов'язків та повноважень, які були б достатніми для досягнення заданої якості з необхідним рівнем ефективності;

в) визначення заходів щодо управління різноманітними суміжними видами діяльності та їхньої координації;

г) у разі потреби, передача керівництвом своїх повноважень щодо внутрішнього та зовнішнього забезпечення якості іншим особам, не пов'язаним з виконанням тих видів діяльності, за якість яких вони будуть звітувати;

д) у разі створення досконало побудованої та ефективної системи якості зосередження уваги на виявленні потенційних або реальних проблем якості і вжиття запобіжних та коригувальних дій.

Структура організації. У межах загального управління організацією повинна бути чітко встановлена організаційна структура, пов'язана з системою якості. Повинна бути визначена ієрархія повноважень та їхні взаємозв'язки. Керівництво повинно в належному обсязі забезпечити ресурси, необхідні для здійснення політики у сфері якості та досягнення показників якості. До таких ресурсів можуть належати:

а) людські ресурси, у тому числі фахівці певних кваліфікацій;

б) обладнання для проектно-конструкторських робіт;

в) виробниче обладнання;

г) обладнання для контролю, випробувань та вимірювань;

д) програмне забезпечення контрольних-вимірювальних пристроїв та комп'ютерів.

Керівництво повинно визначити обсяг знань, досвід та рівень підготовки, необхідні для персоналу. З метою раціонального (з точки зору виконання плану) і своєчасного розподілу ресурсів керівництво повинно визначити чинники якості, які впливають на ринкові позиції, а також завдання стосовно нової продукції, процесів чи послуг (у тому числі нових технологій).

Плани та графіки використання і розподілу цих ресурсів повинні бути погоджені із загальними завданнями підприємницької структури чи організації.

Методики роботи. Система якості повинна бути організована таким чином, щоб здійснювалося адекватне та постійне управління всіма видами підприємницької діяльності, що впливають на якість. Вона повинна бути

орієнтована на здійснення запобіжних дій, що не виключає потреби у механізмі своєчасного реагування на недоліки, якщо вони виникають, та їхнього усунення.

Для реалізації загальної політики та завдань у сфері якості повинні бути розроблені, видані та введені в дію методики роботи, що координують різні види діяльності з точки зору ефективності системи якості. У цих методиках повинні бути встановлені завдання та характеристики різних видів діяльності, що впливають на якість (наприклад, проектування, розроблення, закупівлі, виробництва та збуту). Усі методики, оформлені письмово, повинні містити прості, однозначні та зрозумілі формулювання і встановлювати методи та критерії оцінювання роботи.

9.3. Документування системи якості

Усі прийняті в організації елементи системи якості, а також відповідні вимоги та положення повинні бути документально оформлені як заяви про політику та методики, викладені зрозуміло, систематизовано і у певному порядку. Така документація повинна забезпечувати єдине розуміння політики та методик у сфері якості (тобто програм якості, планів з якості, настанов з якості, протоколів якості). У системі якості повинні передбачатися належні ідентифікація, розсилання, комплектування та підтримання у робочому стані всіх документів з якості та протоколів якості. Але при цьому склад та обсяг документації повинні обмежуватися лише необхідними документами

Типовим видом документа, який використовують для викладення системи якості та під час її впровадження, є настанови з якості. Головним призначенням настанови з якості є опис системи управління якістю та виконання функцій постійного довідкового матеріалу у процесі впровадження та організації функціонування цієї системи. Повинен бути встановлений порядок внесення змін та поправок до настанови з якості, її перегляду та включення доповнень.

У великих підприємницьких структурах корпоративного типу чи організаціях документація, що стосується системи управління якістю, може оформлятися у різній формі, у тому числі у формі:

- а) загальної настанови з якості;
- б) окремих настанов з якості для різних підрозділів організації;
- в) спеціальних настанов з якості (наприклад, інструкції з розроблення, конструювання, матеріально-технічного забезпечення, виконання певних операцій)

Програми якості. Стосовно проектів, пов'язаних з новими виробами, послугами чи процесами, керівництво повинно підготувати оформлені у письмовій формі програми якості, узгоджені з рештою вимог системи управління якістю, що діють в організації. У програмах якості повинні бути зазначені:

- а) завдання у сфері якості;
- б) конкретний розподіл обов'язків, повноважень та ресурсів на різних етапах роботи над проектом;
- в) необхідні спеціальні методики та робочі інструкції;

г) відповідні програми випробувань, контролю, огляду та перевіряння якості на різних етапах (наприклад, під час проектування та розроблення);

д) методика внесення до програми якості змін і поправок під час роботи над проектами;

е) інші заходи, що забезпечують виконання поставлених завдань. Програма якості може входити до складу детальної методики виконання робіт.

Протоколи якості та карти, що стосуються проектування, контролю, випробувань, огляду, перевіряння якості, аналізу або їхніх відповідних результатів, є важливою складовою частиною системи управління якістю.

Перевіряння системи якості. Усі елементи, аспекти та компоненти системи підлягають регулярному внутрішньому перевірянню та оцінюванню залежно від статусу та важливості перевірюваного виду діяльності. Перевіряють якість з метою визначення ступеня ефективності різних елементів системи якості з погляду вирішення поставлених у цій сфері завдань. Для цього керівництво організації повинно розробити та впровадити відповідний план перевіряння якості (частини 1,2,3 ДСТУ ISO 10011). У плані перевіряння якості повинні бути відображені:

а) конкретні види діяльності та дільниці, що підлягають перевірянню;

б) кваліфікація персоналу із здійснення перевірянь;

в) підстава для здійснення перевіряння (організаційні зміни, виявлені недоліки, поточні перевіряння та нагляд);

г) порядок оформлення виявлених даних, а також висновків і рекомендацій.

Об'єктивне оцінювання елементів системи якості, що виконується компетентним персоналом, може охоплювати такі елементи та види діяльності:

а) структуру організацій;

б) адміністративні та робочі методики;

в) персонал, обладнання та матеріальні ресурси;

г) робочі дільниці, операції та процеси;

д) вироблювану продукцію (з метою визначення ступеня відповідності стандартам та технічним умовам);

е) ведення документації, звітності та реєстрації даних.

Персонал, який перевіряє елементи системи якості, не повинен бути пов'язаний з дільницями чи видами діяльності, що перевіряються. За результатами перевіряння якості надаються звіти на основі яких розробляються відповідні заходи.

Зауваження, висновки та рекомендації за результатами перевіряння у вигляді оформлених документів повинні передаватися на розгляд відповідним представникам керівництва підприємницької структури чи організації. Під час складання звіту щодо результатів перевіряння і наступних заходів слід виходити з того, що у ньому:

а) повинні бути зафіксовані конкретні приклади невідповідностей чи недоліків; можуть зазначатися їхні можливі причини, якщо вони очевидні;

б) дана оцінка виконанню коригувальних дій, запропонованих за результатами попередніх перевірянь та їхньої ефективності;

в) у разі потреби можуть бути запропоновані коригувальні дії.

Аналіз та оцінювання системи якості. Керівництво підприємницької структури чи організації повинно забезпечити незалежне та регулярне здійснення аналізу системи якості. Такий аналіз повинен виконуватися відповідними представниками керівництва організації або, за рішенням керівництва, компетентним незалежним персоналом. Аналіз повинен містити обґрунтовані та всебічні оцінки:

а) результатів перевірок різних елементів системи якості ;

б) загальної ефективності системи якості з огляду вирішення поставлених завдань у сфері якості;

в) пропозицій щодо удосконалення системи якості відповідно до змін, обумовлених новими технологіями, концепціями якості, ринковою стратегією, соціальними умовами та умовами навколишнього середовища. Зауваження, висновки та рекомендації, одержані у результаті аналізу та оцінювання, повинні документально оформлятися та передаватися керівництву організації для вживання необхідних заходів.

Основні терміни і поняття:

1) система якості – стосується всіх видів діяльності, пов'язаних з якістю продукції, процесу чи послуги та взаємодіє з ними, охоплює всі стадії, починаючи з потреб ринку і закінчуючи задоволенням вимог та очікувань споживача;

2) програма якості – включає завдання у сфері якості; розподіл обов'язків повноважень та ресурсів на різних етапах; необхідні методики та робочі інструкції; заходи, що забезпечують виконання поставлених завдань;

3) документування системи якості – усі прийняті в організації елементи системи якості, а також відповідні вимоги та положення повинні містити прості, однозначні та зрозумілі формулювання, бути документально оформлені, систематизовані в певному порядку;

4) аналіз та оцінка системи якості – повинен виконуватися відповідними представниками керівництва організації або, за рішенням керівництва, компетентним незалежним персоналом.

Тести:

1. Політика і завдання у системі менеджменту якості на ринку товарів і послуг полягає:

а) у відповідності системи якості конкретному типу діяльності організації та пропонованих нею процесів, продукції чи послуг, має принципове значення для забезпечення максимальної ефективності та задоволення очікувань споживача;

б) у тому, що види управління повинні бути спрямованими на скорочення витрат на систему якості;

в) у направленні системи якості на потреби та інтереси організації.

2. В інтересах організації:

а) зважати на ризик, пов'язаний із постачанням неякісної продукції чи неякісним наданням послуг, що може призвести до втрати репутації на ринку збуту;

б) не зважати на витрати внаслідок недоліків збуту та конструктивних недоліків продукції, а також на витрати, пов'язані з переробленням, ремонтом, заміною продукції тощо;

в) не зважати на підаищення рентабельності та розширення ринку збуту.

3. В інтересах споживача:

а) необхідно зважати на ризик, пов'язаний із здоров'ям та безпекою людей, незадоволенням продукцією чи послугами, рекламаціями та втратою довіри;

б) не зважати на витрати на безпеку продукції, витрати на її придбання;

в) бути впевненими у здатності організації постачати продукцію необхідної якості та постійно підтримувати якість на належному рівні.

4. Персонал, який перевіряє елементи системи якості не повинен:

а) бути пов'язаний з дільницями чи видами діяльності, що перевіряються;

б) давати оцінку виконанню коригувальних дій, запропонованих за результатами попередніх перевірок;

в) за результатами перевіряння складати звіти і розробляти заходи.

5. Керівництво підприємницької структури:

а) несе повну відповідальність за визначення політики у сфері якості та прийняття рішень щодо створення, розроблення, впровадження та забезпечення функціонування системи якості;

б) не розробляти політики у сфері якості та прийняття рішень щодо створення, розроблення, впровадження та забезпечення функціонування системи якості;

в) не відповідає за здійснення політики у сфері якості та досягнення показників якості.

Питання для самоконтролю:

1. Розкрити концепцію політики і завдання у системі менеджменту якості на ринку товарів і послуг.
2. Які основні взаємопов'язані аспекти має система якості ?
3. Які елементи і структурні чинники системи якості Ви знаєте?
4. Обґрунтувати структуру організації системи менеджменту якості на ринку товарів і послуг.
5. Висвітлити методику роботи системи менеджменту якості на ринку товарів і послуг.
6. Які основні чинники документування системи якості ?
7. Що повинно бути зазначено у програмах програмах якості на ринку товарів і послуг, перевіряння системи якості.

10. ЕКОНОМІКА ВИТРАТ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯМ ЯКОСТІ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ

Види витрат, пов'язаних із забезпеченням якості.

Якість у межах маркетингу.

Вимоги щодо маркетингу.

Якість під час розроблення технічних умов і в проектно-конструкторських роботах.

Аналіз готовності продукції до

реалізації. Якість під час матеріально-технічного постачання і процесів виробництва.

Ключові слова і терміни

- витрати на забезпечення якості
- функції маркетингу щодо якості
- елементи задоволення потреб споживача
- маркетинг витрат
- вимоги щодо маркетингу
- аналіз готовності продукції до реалізації

10.1. Види витрат, пов'язаних із забезпеченням якості

Якість може мати величезний вплив на баланс доходів та витрат організації, особливо у довгостроковому плані. У зв'язку з цим важливо визначати ефективність системи якості за допомогою економічних показників. Головне призначення звітності про витрати на забезпечення якості – це надання даних для оцінювання ефективності та створення основи для розроблення програм щодо внутрішнього удосконалення якості. Частина сукупних витрат направляється на вирішення завдань у сфері якості. На практиці певне поєднання елементів, пов'язаних з цією частиною сукупних витрат, може забезпечити інформацію, необхідну для зосередження зусиль на досягненні мети у сфері якості. Нині широко практикується визначення та обчислення “витрат на якість”. При цьому слід визначати як вартість заходів для досягнення необхідного рівня якості, так і витрати внаслідок неналежного управління якістю. У цілому, витрати на якість поділяють на виробничі витрати на якість та позавиробничі витрати на забезпечення якості.

Виробничі витрати на якість – це витрати організації на досягнення та забезпечення необхідного рівня якості. Вони включають:

а) витрати (або капіталовкладення), пов'язані з попередженням дефектів та оцінюванням якості:

– попередження дефектів: витрати на заходи з попередження дефектів;

– оцінювання якості: витрати на здійснення випробувань, контролю та досліджень з метою оцінювання дотримання необхідної якості;

б) витрати, пов'язані з усуненням дефектів (втрата):

– виробничі дефекти: витрати, викликані невідповідністю продукції вимогам якості до її постачання споживачу чи послуги до її надання споживачу (наприклад, пов'язані з повторним наданням послуги, повторним виготовленням, переробленням, повторними випробуваннями, списанням у брак, низькою продуктивністю);

– позавиробничі дефекти: витрати, викликані невідповідністю продукції вимогам якості після її постачання чи послуги після її надання споживачу (наприклад, пов'язані з технічним обслуговуванням продукції, гарантійним обслуговуванням і поверненням, прямим відшкодуванням збитків та знижками, поверненням продукції та юридичною відповідальністю).

Позавиробничі витрати на забезпечення якості – це витрати, викликані необхідністю підтвердження якості продукції і надання споживачу об'єктивних доказів, у тому числі конкретні та додаткові засоби із забезпечення якості, процедури, збір даних, здійснення демонстраційних випробувань та оцінювання якості (наприклад, пов'язані з випробуванням конкретних характеристик безпеки незалежними випробувальними організаціями).

Керівництву регулярно мають надаватися дані щодо витрат на якість, для того, щоб воно контролювало їх, зіставляючи з іншими економічними показниками, наприклад, збутом, товарообігом чи умовно чистою продукцією, з метою:

- а) оцінювання відповідності та ефективності системи управління якістю;
- б) виявлення додаткових галузей, які вимагають уваги;
- в) визначення завдань у сфері якості і витрат на їхнє забезпечення.

10.2. Якість у межах маркетингу

Маркетингу повинна належати вирішальна роль у встановленні вимог до якості продукції. Його функція повинна полягати у:

- а) визначенні потреби у продукції чи послугі;
- б) чіткому встановленні ринкового попиту та сфери реалізації, оскільки це важливо для визначення гатунку, якості, кількості, вартості та строків постачання продукції чи надання послуги;
- в) точному визначенні вимог споживача шляхом аналізу контрактів чи потреб ринку, у тому числі й оцінюванні можливих очікувань споживачів і тенденцій їхнього попиту;
- г) чіткому і точному інформуванні організації про усі вимоги споживача.

Маркетинг повинен забезпечувати підприємницькі структури чи організації офіційним звітом або коротким викладом вимог до продукції чи їхнім переліком (наприклад, коротким описом продукції). У короткому описі продукції вимоги і очікування споживача повинні бути представлені у формі попереднього переліку технічних характеристик, які стануть основою для наступних проектно-конструкторських робіт (примітка нижче). Короткий опис продукції може серед іншого містити й такі елементи:

- а) експлуатаційні характеристики, такі як міцність, довговічність, стійкість до корозії, теплостійкість і тривалість експлуатації та інші властивості виробу, що вимірюються на виході виробничого процесу;
- б) органолептичні характеристики (наприклад, візуальні, смакові, запахові);
- в) міркування щодо безпеки та захисту навколишнього середовища;
- г) стандарти та законодавчі регламенти, що поширюються на продукцію;
- д) вимоги до пакування, транспортування, внутрішнього обслуговування чи зберігання;
- е) вимоги до забезпечення чи перевіряння якості.

Примітка. Під терміном “проектно-конструкторські роботи” розуміють:

– розроблення конструкції виробу, що відповідає вимогам споживача (розроблення нових виробів чи модернізацію тих, що існують);

– розроблення технологічного процесу, що дозволяє задовольнити вимоги до продукції.

Маркетинг повинен на постійній основі встановлювати системи зворотного зв'язку та контролю одержуваної інформації. Уся інформація, що стосується якості продукції чи послуги, повинна аналізуватися, зіставлятися, інтерпретуватися і доводитися до відома згідно з прийнятими методиками. Така інформація допомагає визначати характер та обсяг проблем, пов'язаних з продукцією чи послугами на основі досвіду та очікувань споживача. Крім того, інформація зворотного зв'язку може підказати необхідність конструктивних змін чи дій з боку керівництва. Під час розроблення нових виробів і матеріалів попередньо висловлювані споживачами вимоги часто мають вигляд якісних показників, а не точних кількісних характеристик. У таких випадках може здійснюватися спільне розроблення за участю споживачів, що має на меті точне встановлення вимог за рахунок багаторазового постачання зразків, дослідної експлуатації та наступного оцінювання.

10.3. Якість під час розроблення технічних умов і в проектно-конструкторських роботах

Функція розроблення технічних умов і проектування повинна забезпечити перетворення викладених у короткому описі продукції вимог споживача у технічні вимоги до матеріалів, продукції та процесів. Результатом цієї роботи повинно стати виробництво продукції, яка б задовольняла споживача і реалізовувалася за прийнятною ціною, що дозволить організації успішно окупити вкладені у її виробництво кошти. У технічних умовах на продукцію і процес повинна бути обгрунтована можливість випуску, перевіряння та контролю цього матеріалу для передбачуваних продукції, матеріалів, методу виготовлення, транспортування, зберігання чи експлуатації.

Керівництво підприємницької структури чи організації повинно чітко розподілити обов'язки щодо виконання різних завдань з проектування як у внутрішніх межах, так і поза її межами і забезпечити усвідомлення усіма залученими до проектування працівниками покладеної на них відповідальності за досягнення необхідної якості. Під час делегування своєї відповідальності із забезпечення якості керівництво повинно забезпечити наявність у проекті чітких і конкретних технічних даних, необхідних для матеріально-технічного

постачання, виконання роботи і перевіряння відповідності продукції та процесів установленим вимогам. Така відповідальність поширюється як на проектно-конструкторські роботи, так і на стадію вже встановленого виробництва чи виготовлення партій.

Керівництво повинно розробити програми проектно-конструкторських робіт із зазначенням терміну виконання кожного пункту, передбачивши в них контрольні точки, які відповідають характеру продукції. Незважаючи на те, що зміст кожної стадії та етапи, на яких буде здійснюватися оцінювання продукції й процесу, залежать від застосування продукції, складності конструкції, ступеня застосування, нових технічних рішень та впровадження нової технології, рівня стандартизації та уніфікації з попередніми розробками, що зарекомендували себе. У цілому вони можуть включати:

а) науково-дослідні та проектно-конструкторські роботи на рівні лабораторій;

б) заводські випробування дослідного зразка, які дозволяють упевнитися в тому, що обсяги виробництва, забезпечувані виробленням установочної серії, можуть бути розширені і прогнозувати обсяги промислового виробництва;

в) пробну експлуатацію продукції споживачем чи на ринку;

г) вироблення промислової установочної серії;

д) масове виробництво;

е) проектування систем оперативного контролю технологічних процесів і оперативного управління ними.

Окрім потреб споживача, слід приділяти належну увагу і вимогам, пов'язаним з безпекою продукції і відповідальністю за її якість, а також положенням різних регламентів, у тому числі регламентів із захисту навколишнього середовища, і положенням політики організації у сфері якості, які можуть вийти за межі законодавчих вимог.

Аспекти якості, закладені під час проектно-конструкторських робіт, повинні однозначно і адекватно визначати характеристики, від яких залежить якість, наприклад, критерії приймання та повернення. Повинні бути враховані як функціональна придатність продукції, так і заходи, що запобігають її неправильному використанню. Під час визначення характеристик продукції можуть враховуватися характеристики процесу, довговічність продукції, її надійність, технологічність, однорідність, наявність у ній домішок, сторонніх включень, зміна якості з часом, старіння, безпека і можливість утилізації.

Під час впровадження чи модернізації технологічного процесу слід здійснювати експерименти, які дозволяють встановити вплив технічних параметрів нового чи модернізованого процесу на якість продукції. Слід приділяти увагу виконанню необхідної програми технічного обслуговування процесу, у тому числі усуненню виявлених недоліків і визначенню майбутніх потреб технічного обслуговування.

На основі випробування та вимірювання параметрів продукції повинні бути встановлені методи здійснення вимірювань та випробувань, а також критерії приймання, використовувані для оцінювання продукції та процесів як

під час проектування, так і на стадії виробництва. Повинні враховуватися такі параметри:

- а) намічені значення експлуатаційних характеристик, допуски та характеристики, що стосуються конкретних властивостей;
- б) методи відбору проб (зразків) і приготування проб;
- в) критерії приймання та повернення;
- г) вимоги до точності під час здійснення випробувань та вимірювань.

Протягом усього циклу кваліфікаційних випробувань повинні регулярно документально оформлюватися результати всіх випробувань та оцінювання. Аналіз результатів випробувань повинен містити розгляд причин дефектів та відмов.

Аналіз під час здійснення проектно-конструкторських робіт. Після закінчення кожного етапу проектно-конструкторських робіт повинен здійснюватися офіційний, систематизований та критичний аналіз результатів проектування, який підлягає документальному оформленню. Аналіз повинен включати аспекти, які стосуються якості продукції та процесу її вироблення. У результаті аналізу проектно-конструкторських робіт повинні виявлятися та прогнозуються джерела виникнення труднощів та невідповідностей, а також ініціюються коригувальні дії, що забезпечують відповідність остаточного проекту та відповідних даних вимогам споживача. Створюються групи аналізу, у яких для всебічного оцінювання проекту чи розроблення повинні бути представлені усі відповідні підрозділи чи дисципліни. Оскільки технологічний процес має вирішальне значення для виробництва перероблюваного матеріалу, то вимоги до процесу і вимоги до продукції слід розглядати одночасно. Як такі, що стосуються стадії проектно-конструкторських робіт і самої продукції, повинні розглядатися такі елементи:

а) елементи, які стосуються потреб споживача та умов їхнього задоволення:

- 1) порівняння потреб споживача, поданих у короткому описі продукції, з технічними умовами на матеріали, продукцію та процеси;
- 2) перевіряння якості проекту процесу і продукції шляхом пробних і вибіркового випробувань малих партій;
- 3) довговічність і ефективність продукції в очікуваних умовах перероблення та використання;
- 4) аспекти використання не за призначенням і неправильного використання;
- 5) безпека та сумісність з навколишнім середовищем;
- 6) відповідність вимогам регламентів, національних і міжнародних стандартів та загальноприйнятій практиці;
- 7) порівняння з альтернативною продукцією;
- 8) порівняння з аналогічною продукцією, особливо аналіз випадків виникнення внутрішніх і зовнішніх проблем для попередження їхнього повторення.

б) елементи, що стосуються технічних умов на продукцію і вимог до обслуговування:

- 1) вимоги безвідмовності, ремонтпридатності та зручності обслуговування;
- 2) допустимі відхилення та їхнє зіставлення з параметрами технологічного процесу;
- 3) критерії приймання та повернення продукції;
- 4) внутрішнє обслуговування, пакування, транспортування, вимоги до зберігання, тривалість зберігання і можливість утилізації;
- 5) характеристики незначних відмов;
- 6) вимоги до зовнішнього вигляду продукції, наприклад, до якості поверхні та ступеня чистоти;
- 7) граничні рівні сторонніх включень;
- 8) вимоги до етикетування, нанесення маніпуляційних знаків та ідентифікаційних позначень, до простежуваності та інструкцій з експлуатації.

в) елементи, що стосуються технічних вимог до процесу і вимог до обслуговування:

- 1) можливість виробництва продукції на базі цього проекту, включаючи потреби у спеціальних процесах, механізацію, автоматизацію, складання та монтаж компонентів;
- 2) можливість здійснення контролю та випробувань дослідних зразків згідно з проектом, у тому числі за наявності спеціальних вимог до контролю та випробувань,
- 3) технічні умови або специфікації на матеріали, комплектувальні деталі та вузли, включаючи як затверджені, так і можливі поставки та відповідних постачальників;
- 4) вимоги до пакування, внутрішнього обслуговування (у тому числі вантажно-розвантажувальних операцій та транспортування), складування та терміну придатності під час зберігання з урахуванням чинників безпеки та впливу на навколишнє середовище стосовно одиниць, які надходять або відпускаються;
- 5) характеристики якості, на які впливає розширення виробництва у процесі переходу від дослідного виробництва з виготовлення одиничних зразків виробу до повномасштабного виробництва;
- 6) виявлення та контроль параметрів технологічного процесу, які визначають якість продукції;
- 7) виявлення та контроль зовнішніх чинників, що впливають на якість, наприклад, забруднень;
- 8) можливості технологічного процесу щодо забезпечення необхідних допусків;
- 9) використання аналізу режиму та наслідків відмов і аналізу дерева відмов стосовно виробничих процесів і засобів виробництва;
- 10) простота експлуатації, оперативного управління та технічного обслуговування;
- 11) аспекти, пов'язані з пробними випробуваннями;
- 12) завчасне навчання та підготовка персоналу для забезпечення виробничої діяльності та технічного обслуговування;

13) оцінювання виробничих витрат.

Аналіз готовності продукції до реалізації

Система якості повинна передбачати аналіз, спрямований на визначення можливостей виробництва та технічного обслуговування у споживача нової чи модернізованої продукції. Залежно від виду продукції такий аналіз може охоплювати такі аспекти:

- а) наявність та відповідність документально оформлених методик вантажно-розвантажувальних робіт, перевезення, зберігання та розподілу;
- б) налагодження належного збуту та гарантійного обслуговування продукції у споживача;
- в) підготовка фахівців з експлуатації;
- г) експлуатаційні випробування;
- д) документальне підтвердження позитивних результатів кваліфікаційних випробувань;
- е) безпосередній контроль перших вироблених одиниць продукції, їхнє пакування та етикетування;
- ж) підтвердження відповідності параметрів технологічного процесу вимогам документації на виробниче обладнання.

Для підтвердження відповідності продукції і процесу всім встановленим вимогам періодично повинно здійснюватися повторне оцінювання продукції. Проводиться аналіз потреб споживача та технічних вимог з урахуванням досвіду експлуатації, аналізу експлуатаційних характеристик або нової технології та нових методів. Під час цього аналізу розглядаються також зміни виробничого процесу. Система якості повинна забезпечувати обов'язкове передавання даних, накопичених у процесі виробництва та за результатами експлуатації даних, що вказують на необхідність внесення до проекту змін, для їхнього аналізу на основі зворотного зв'язку.

Основні терміни і поняття

- 1) виробничі витрати на якість – це витрати організації на досягнення та забезпечення необхідного рівня якості;
- 2) позавиробничі затрати на забезпечення якості – це витрати, викликані необхідністю підтвердження якості продукції і надання споживачу об'єктивних доказів, у тому числі конкретні та додаткові засоби із забезпечення якості;
- 3) маркетинг якості – повинен забезпечувати підприємницькі структури чи організації офіційним звітом або коротким викладом вимог до продукції чи їх перелік;
- 4) аналіз – повинен включати аспекти, які стосуються якості продукції та процесу її виготовлення;
- 5) готовність продукції до реалізації – підтвердження відповідності параметрів продукції всім встановленим вимогам на основі документального підтвердження позитивних результатів кваліфікаційних випробувань.

Тести:

1. Керівництву регулярно мають надаватися:

- а) дані щодо витрат на якість;
- б) матеріали оцінки відповідності системи управління якістю;
- в) перелік невідповідності прийнятих управлінських рішень.

2. Функція маркетингу якості має полягати у:

а) точному визначенні вимог споживача шляхом аналізу контрактів чи потреб ринку, у тому числі й оцінюванні можливих очікувань споживачів і тенденцій їхнього попиту;

б) розробці технічних умов і проектуванні;

в) оцінюванні відповідності та ефективності системи управління якістю.

3. Функція розроблення технічних умов і проектування має:

а) забезпечити перетворення викладених у короткому описі продукції вимог споживачів у технічні умови до матеріалів, продукції та процесів;

б) не забезпечувати наявності у проекті чітких і конкретних технічних даних;

в) не відповідати за виконання роботи і перевіряння відповідності продукції та процесів установленим вимогам.

4. Аспекти якості, закладені під час проектних конструкторських робіт повинні:

а) одночасно і адекватно визначати характеристики, від яких залежить якість;

б) враховуватися як функціональна придатність продукції, так і заходи, що запобігають її неправильному використанню;

в) приділяти увагу виконанню необхідної програми технічного обслуговування процесу.

5. Аналіз під час здійснення проектно-конструкторських робіт повинен:

а) здійснюватися офіційний, систематизований та критичний аналіз результатів проектування, який підлягає документальному оформленню;

б) проводиться аналіз потреб споживача та технічних вимог з урахуванням досвіду експлуатації, аналізу експлуатаційних характеристик або нової технології та нових методів;

в) здійснюватися контроль та випробування дослідних зразків згідно з проектом, у тому числі за наявності спеціальних вимог до контролю та випробувань.

Питання для самоконтролю:

1. Що включають виробничі витрати на якість?
2. Суть поза виробничих витрат на забезпечення якості продукції (робіт, послуг) на ринку товарів і послуг.
3. Роль маркетингу у встановленні вимог до якості продукції.

4. У чому полягає функція маркетингу щодо якості товару (робіт, послуг) на ринку?
5. Що обґрунтовують технічні умови на продукцію і процес її випуску, транспортування, зберігання чи експлуатації?
6. Що визначають аспекти якості, закладені під час проектно-конструкторських робіт?
7. Елементи, які стосуються потреб споживача та умов їхнього задоволення?
8. Елементи, що стосуються технічних вимог до процесу і вимог до обслуговування
9. У чому полягає аналіз готовності продукції до реалізації?

11. ЯКІСТЬ МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОГО ПОСТАЧАННЯ І ВИРОБНИЦТВА

Вибір кваліфікованих постачальників. Угода щодо забезпечення якості. Угода щодо методів перевіряння. Планування вхідного контролю та оперативне управління ним. Управління виробничим обладнанням та технічне обслуговування. Управління змінами технологічних процесів. Оперативний контроль і перевіряння у процесі виробництва. Перевіряння готової продукції.

Ключові слова і терміни

- *Постачальники*
- *технічний контроль*
- *оперативний зворотний зв'язок*
- *вхідний контроль*
- *оперативний контроль*
- *управління змінами технологічних процесів*

11.1. Вибір кваліфікованих постачальників. Угода щодо забезпечення якості

Кожний постачальник повинен довести свої можливості постачання продукції, яка відповідає всім вимогам, установленим технічними умовами, кресленнями та замовленням на постачання.

Методи підтвердження таких можливостей можуть містити будь-які комбінації наведених нижче елементів:

- а) оцінювання можливостей постачальника та (або) його системи якості безпосередньо на його підприємстві;
- б) оцінювання зразків продукції;
- в) статистика попередніх поставок аналогічної продукції;
- г) результати випробувань аналогічної продукції;
- д) статистичні дані про стабільність виробничого процесу в постачальника;
- е) документальні відгуки інших споживачів.

З постачальником повинна бути досягнута чітка домовленість щодо забезпечення ним якості продукції, за що він несе відповідальність. Таке забезпечення якості може набирати різні форми, а саме:

- а) покупець покладається на систему якості постачальника;
- б) постачальник надає певні дані технічного контролю чи дані з оперативного управління технологічним процесом під час постачання;
- в) постачальник здійснює суцільний технічний контроль та випробування;

г) постачальник здійснює вибірковий приймальний контроль і випробування партії продукції;

д) постачальник впроваджує офіційну систему якості згідно з вимогами організації;

е) постачальник не надає жодних гарантій – покупець покладається на вхідний контроль чи вибірковий аналіз на своєму підприємстві.

Заходи щодо забезпечення якості повинні відповідати потребам покупця і знімати потребу у надлишкових витратах. У певних випадках можуть використовуватися офіційні моделі систем якості (ДСТУ ISO 9000-1, ДСТУ ISO 9001, ДСТУ ISO 9002 та ДСТУ ISO 9003);

При цьому може бути передбачено періодичне оцінювання системи якості постачальника з боку покупця.

Угода щодо методів перевіряння. Необхідно укласти чітку угоду з постачальником щодо методів перевіряння відповідності поставок встановленим вимогам. Такі угоди можуть передбачати обмін даними технічного контролю та випробувань з метою дальшого поліпшення якості. Вони можуть зводити до мінімуму непорозуміння у разі тлумачення вимог та методів технічного контролю, випробувань або вибіркового контролю. Повинні бути розроблені системні заходи та методики щодо вирішення з постачальником розбіжностей стосовно якості. Такі положення повинні регламентувати розгляд як поточних питань, так і проблем, що виникають.

Дуже важливим аспектом таких заходів та методик є забезпечення досконалої системи взаємозв'язку між покупцем та постачальником щодо питань, від яких залежить якість.

11.2. Планування вхідного контролю та оперативне управління ним

Для забезпечення належного оперативного управління поставленими матеріалами та комплектувальними виробами повинні бути розроблені відповідні методики. Такі методики повинні передбачати наявність карантинних ділянок або інші відповідні методи попередження непередбаченого використання поставленої продукції, яка виявилася неякісною.

Обсяг вхідного контролю повинен ретельно плануватися. У тих випадках, коли здійснення контролю вважається необхідним, слід визначити його рівень, виходячи із загальних витрат на його здійснення.

Крім того, приймаючи рішення про здійснення контролю, слід ретельно відбирати характеристики, які підлягають контролю.

Також необхідно своєчасно, до того, як розпочнеться постачання, упевнитися у наявності і правильному калібруванні усіх потрібних засобів для взяття проб, посудин для проб та реагентів для хімічного аналізу, вимірювальних приладів, пристроїв та обладнання. Крім того, слід упевнитися у наявності відповідно підготовленого персоналу.

У деяких випадках доставлення закупленої продукції від постачальника до споживача вимагає тривалого за часом транспортування або транспортування

на далеку відстань. У цьому випадку рекомендується, щоб постачальник до відвантаження надав покупцю зразки матеріалів, що постачатимуться.

Повинні оформлятися відповідні протоколи якості на поставлювану продукцію. Це забезпечить наявність статистичних даних для оцінювання діяльності постачальника та тенденцій зміни якості його продукції.

Крім того, доцільно, а іноді й дуже важливо, вести реєстрацію даних про ідентифікацію партій з метою забезпечення їхньої простежуваності.

Може виявитися доцільним зберігання протягом певного часу проб (зразків), узятих з кожної партії.

Планування з метою управління процесами виробництва. Планування виробничих операцій повинно забезпечити їхнє здійснення у контрольованих умовах відповідним чином і у певній послідовності. Контрольовані умови передбачають наявність відповідних засобів оперативного управління матеріалами, виробничим обладнанням, процесами й методиками, вимірюваннями, програмним забезпеченням комп'ютерів, персоналом, а також відповідним постачанням, оснащенням та виробничим середовищем.

Пристаюючи до виробництва, слід створити механізм раннього попередження, який дозволить виявляти недоліки, що перешкоджають стабільності виробництва.

Опис виробничих операцій повинен бути у необхідному обсязі викладений у документально оформлених робочих інструкціях.

З метою визначення потенційної ефективності повинно здійснюватися дослідження можливостей процесів. Слід звернути увагу на ефект автокореляції (внутрішня взаємозалежність між окремими чинниками послідовності спостережень, упорядкованих у часі чи в просторі), яка може бути наявною у таких процесах.

Загальні методи роботи, які використовують на всіх виробничих потужностях, повинні бути внесені до документів, а посилання на них повинні міститися в індивідуальних робочих інструкціях. У них повинні міститися критерії визначення задовільності виконаної роботи, а також її відповідності вимогам та нормативам якості роботи. Критерії якості роботи повинні бути достатньо детально викладені у письмово оформлених нормативах, фотографіях та (або) реальних зразках.

Перевіряння стану якості продукції, процесу, програмного забезпечення, матеріалу або виробничого середовища повинні здійснюватись у важливих точках виробничого циклу з метою зведення до мінімуму наслідків від помилок і максимального підвищення виходу якісної продукції. Перероблювані (об'ємні) матеріали, які одержують під час безперервних процесів, за своєю природою, з труднощами допускають відбір проб чи взяття виборок. У такій ситуації зростає значення статистичного вибіркового контролю перероблюваних матеріалів і методик їхнього оцінювання. Прикладом засобів, що їх застосовують для полегшення оперативного управління процесом чи ходом виробництва, можуть служити карти оперативного управління та методики статистичних виборок.

Під час здійснення перевірянь на кожному етапі виробничого циклу слід виходити з технічних вимог на готову продукцію або, за необхідності, внутрішніх вимог. Якщо перевіряння параметрів самого процесу є економічно не вигідним або неможливим, то необхідно, в основному, виходити з результатів перевіряння характеристик кінцевої продукції. У всіх випадках повинен встановлюватися, доводитися до виробничого персоналу і персоналу підрозділу технічного контролю та документально оформлюватися взаємозв'язок між засобами контролю якості у процесі виробництва, їхніми параметрами та технічними характеристиками кінцевої продукції.

Усі перевіряння у процесі виробництва та остаточні перевіряння повинні бути сплановані та регламентовані. Повинні бути у наявності документально оформлені методики випробувань та контролю, в яких повинно бути зазначено конкретне обладнання, необхідне для здійснення таких перевірянь та випробувань, а також встановлені вимоги та критерії якості роботи для кожної характеристики якості, що перевіряється. Необхідно стимулювати зусилля, спрямовані на розроблення нових методів поліпшення якості виробництва і удосконалення технологічного процесу.

Технологічні процеси повинні перевірятися з точки зору їхньої можливості забезпечувати виробництво продукції відповідно до технічних умов. Повинні визначатися операції, пов'язані з характеристиками продукції або процесів, які суттєво впливають на якість. Повинно бути налагоджене відповідне оперативне управління, спрямоване на те, щоб значення характеристик не виходили за межі вимог технічних умов або, щоб впроваджувалися необхідні модифікації чи зміни.

Під час перевіряння процесів повинні перевірятися матеріали, обладнання, порядок вимірювання характеристик продукції і процесів, обчислювальна система та програмне забезпечення, методики та персонал.

Якщо це має значення для характеристик якості, то допоміжні матеріали та оснащення, такі, наприклад, як вода, стиснене повітря, електроенергія та хімічні продукти, що їх використовують під час перероблення повинні піддаватися систематичному регулюванню та перевірянням з метою забезпечення сталості їхнього впливу на технологічний процес. Ці види матеріалів можуть мати велике значення у тих випадках, коли вони здатні взаємодіяти з продукцією. Умови навколишнього середовища (температура, вологість та чистота), які здатні істотно вплинути на якість продукції під час її перероблення, повинні регулярно реєструватися та бути доказом забезпечення якості продукції.

11.3. Управління виробничим обладнанням та технічне обслуговування

Петля якості передбачає управління якістю протягом виробничого циклу.

Перед запуском матеріалів у виробництво перевіряють їхню відповідність встановленим технічним вимогам. При цьому, визначаючи необхідний обсяг контролю й випробувань, слід зважати на їхній вплив на вартість, а також на

вплив якості нестандартних матеріалів на хід виробництва. З метою збереження функціональної придатності матеріалів, що перебувають у виробництві, їх слід належним чином зберігати, відокремлювати, транспортувати та захищати. Особлива увага повинна приділятися управлінню зберіганням та запобіганню псуванню. Якщо простежуваність матеріалів важлива для якості, то ідентифікацію слід здійснювати протягом усього виробничого циклу з метою забезпечення простежуваності до встановлення ідентифікації вихідних матеріалів і стану їхньої якості.

Управління матеріалами та їхня простежуваність можуть ускладнюватись у разі безперервних процесів. У таких процесах прийнято спиратися на аналіз у реальному масштабі часу.

Усе виробниче обладнання й технологічне устаткування перед їхнім введенням в експлуатацію повинно перевірятися на точність. Особливу увагу необхідно приділяти перевірці застосовуваної для оперативного управління процесами обчислювальної техніки, зокрема супроводженню відповідного програмного забезпечення.

Протягом періодів між експлуатацією обладнання повинно бути відповідним чином захищене і зберігатися у належних умовах, а також піддаватися регулярному перевірці чи калібруванню з метою підтримання його відповідності вимогам точності.

З метою забезпечення стабільності виробничого процесу повинна бути розроблена програма профілактичного технічного обслуговування. Особлива увага повинна приділятися тим характеристикам обладнання, від яких залежить якість продукції.

Слід зважати на ті етапи технологічного процесу, оперативне управління якими найбільш важливе для забезпечення якості продукції. На таких етапах перевірці слід здійснювати частіше. Якщо перевірці виявляє невідповідність установлених чи передбачуваних параметрів продукції чи процесу, то необхідно вжити заходи з коригування процесу. При цьому може виникнути потреба тимчасового зупинення процесу до з'ясування причин невідповідності та регулювання засобів контролю за ходом процесу. Залежно від прийнятої методики може виникати необхідність у зміні виставлених параметрів приладів, регулюванні вхідних значень тощо.

Частіше перевірці спеціальних процесів здійснюють з метою постійного відстежування:

а) точності та належної номенклатури обладнання, застосовуваного для вимірювання характеристик продукції, у тому числі виставлених значень і їхнього регулювання;

б) професійної підготовки, навичок та знань операторів з погляду вимог якості;

в) методів перевірці таких параметрів, як тиск, час, температура, потік, характеристики зовнішнього середовища, а також рівня вимірювань, які виконують для оцінювання фізичних та хімічних характеристик;

г) реєстрації даних щодо атестації персоналу, процесів та обладнання.

11.4. Управління змінами технологічних процесів

Для санкціонування внесення змін до процесів повинно бути визначено коло осіб, які, у разі необхідності, повинні погоджувати ці зміни зі споживачем. Усі зміни у технологічному устаткованні, матеріалах та процесах повинні документально оформлятися аналогічно тому, як це робиться зі змінами у проекті. Впровадження змін здійснюють відповідно до встановлених методик.

Управління змінами є особливо важливим, оскільки вони можуть бути пов'язані із зміною вимірюваних або невимірюваних характеристик, здатних позначитися на споживачеві. Після, кожної зміни продукція повинна оцінюватися для перевіряння того, чи призвела внесена зміна до очікуваного поліпшення якості продукції. Будь-які зміни співвідношень між характеристиками процесу та продукції внаслідок внесення таких змін необхідно документально оформляти та доводити до відома зацікавлених осіб.

У безперервних процесах статус матеріалів за результатами перевіряння вимагає особливої уваги. Часто потрібна автоматизована реєстрація такого статусу.

Повинна бути передбачена певна ідентифікація усіх невідповідних матеріалів, а також заходи щодо оперативного управління ними .

Вибір методу, який застосовують для забезпечення надходження до виробництва якісних купованих матеріалів, залежить від впливу на якість конкретних чинників, стану оперативного управління та відповідної інформації, яка надходить від постачальника, і пов'язаних з цим методом витрат.

Неупаковані об'ємні матеріали й упаковані матеріали слід відокремлювати та (або) маркувати для уникнення їхньої передачі у виробництво до приймання або їхнього випадкового змішування.

Розміщення нових об'ємних внаслідок бракування матеріалів серед наявних запасів збільшує небезпеку їхнього взаємного забруднення (змішування матеріалів). В окремих випадках (наприклад, у разі поставки трубопроводом) сировина безпосередньо з підприємства постачальника, минаючи склад, одразу ж надходить у виробництво на підприємстві споживача. У такому разі може бути потрібна взаємна довіра.

11.5. Оперативний контроль і перевіряння у процесі виробництва

Для встановлення відповідності у визначених точках виробничого процесу повинні здійснюватися контроль чи випробування. Визначення ділянок, що підлягають перевірці та періодичність перевірянь залежать від важливості характеристик та зручності здійснення перевіряння у процесі виробництва. Взагалі, перевіряння повинно виконуватися якомога ближче до тієї точки, де забезпечується конкретна властивість чи характеристика продукції.

У багатьох переробних галузях значну роль відіграють, автоматичні контролери, що працюють у реальному масштабі часу. Крім того, у режимі реального часу управляється й багато циклів внутрішнього повторного перероблення. Загальна мета полягає в управлінні важливими параметрами процесу відповідно до заданих значень та (або) у заданих границях.

Оперативний контроль і управління можуть передбачати:

а) використання у контурах прямого та зворотного зв'язку (наприклад, під час управління потоками) давачів контрольно-вимірювального обладнання із залученням операторів;

б) виконання автоматичного аналізу чи контролю (наприклад, за допомогою підключення газових хроматографів та інфрачервоних сканерів);

в) виконання хімічного чи фізичного аналізу поза виробничим процесом (наприклад, аналізу складу вибірки чи проби);

г) використання знятих операторами процесу показів приладів, (наприклад, значень температури);

д) використання певних постів безпосереднього контролю у межах процесу (наприклад, візуального контролю кольору);

На підставі одержаних при цьому результатів можуть виконуватися ручні та автоматичні регулювання процесу. Для оброблення даних, одержаних під час випробувань у процесі виробництва, можуть стати у пригоді статистичні засоби управління процесом.

У переробних галузях здійсненню випробувань у процесі виробництва відводиться важливе місце. Відомості про технологічний процес широко використовують для прогнозування відповідності параметрів готової продукції. Однак перевірка готової продукції має велике значення для:

- підтвердження прогнозів, зроблених на базі параметрів процесу;
- здійснення довгострокового регулювання процесу;
- обґрунтування приймання чи повернення продукції;
- одержання даних для статистичного аналізу характеристик процесу та продукції.

11.6. Перевіряння готової продукції

Для поглиблення технічного контролю та випробувань, які здійснюють у процесі виробництва, використовують два методи перевіряння готової продукції. Залежно від обставин, застосовують один з методів або обидва одночасно:

а) приймальний контроль або приймальні випробування застосовують для підтвердження відповідності матеріалів чи партій продукції встановленим експлуатаційним чи іншим вимогам, пов'язаним з якістю. Для перевірки того, чи відповідають тип та кількість продукції, яка підлягає відвантаженню, замовленим, можна звірити ці дані із замовленням на продукцію. Прикладами такого перевіряння є суцільний контроль (100% контроль матеріалів), вибіркового контролю партій або безперервний вибіркового контролю;

б) може здійснюватися безперервне або періодичне перевіряння якості контролем відібраних зразків продукції з готової партії.

Часто точне визначення чи ідентифікація партії в умовах безперервного процесу виробництва викликають значні труднощі. Навіть у разі виробництва партіями згодом рідко коли вдається встановити належність продукції до тієї чи іншої партії внаслідок її змішування на наступних стадіях. Виробнику слід ретельно розглянути ці питання і, на підставі даних процесу, розробити плани

вибіркового контролю, які б забезпечували впевненість у якості. Бажано також вміти зіставити результати випробувань продукції з відповідними результатами контрольних перевірянь на попередніх стадіях процесу (наприклад, з журнальними записами і відомостями про затримки протягом процесу). Вибираючи план вибіркового контролю, слід враховувати:

- а) вартість випробувань;
- б) важливість даного випробування з точки зору вимог споживача;
- в) чи є це випробування руйнівним;
- г) похибку вимірювання стосовно загального розкиду значень;
- д) тривалість випробувань;
- е) вимоги споживача чи нормативні вимоги.

Приймальний контроль і перевіряння якості продукції можуть використовуватися для забезпечення оперативного зворотного зв'язку з метою здійснення коригувальних дій щодо продукції або виробничого процесу. Невідповідності повинні доводитися до відома відповідних осіб для виконання коригувальних дій.

Основні терміни і поняття:

1) кваліфікований постачальник – кожний постачальник повинен довести свої можливості постачання продукції, яка відповідає всім вимогам, установленим технічними умовами, кресленнями та замовленням на постачання;

2) угода щодо методів перевіряння – можуть передбачати обмін даними технічного контролю та випробувань з метою дальшого поліпшення якості. Вони можуть зводити до мінімуму непорозуміння у разі тлумачення вимог та методів технічного контролю, випробувань, вибіркового контролю тощо;

3) планування вхідного контролю – повинно забезпечити наявність відповідних засобів оперативного управління матеріалами, виробничим обладнанням, процесами й методиками;

4) перевірка стану якості продукції, процесу тощо – для того, чи відповідають тип та кількість продукції, яка підлягає відвантаженню, замовленим, можна звірити ці дані із замовленням на продукцію.

5) оперативний контроль – застосовують для підтвердження відповідності матеріалів чи партій продукції встановленим експлуатаційним чи іншим вимогам, пов'язаним з якістю;

6) приймальний контроль – використовують для забезпечення оперативного зворотного зв'язку з метою здійснення коригувальних дій щодо продукції або виробничого процесу.

Питання для самоконтролю:

1. Які різні форми може набирати забезпечення якості, а саме?
2. Що можуть передбачати угоди технічного контролю та випробувань з метою дальшого поліпшення якості?
3. Якими є контрольовані умови, що передбачають наявність відповідних засобів для підвищення якості?

4. З якою метою повинна бути розроблена програма профілактичного технічного обслуговування.

5. Чому особлива увага повинна приділятися тим характеристикам обладнання, від яких залежить якість продукції?

6. Яка загальна мета управління важливими параметрами процесу відповідно до заданих значень та (або) в заданих границях.

7. Що передбачає оперативний контроль і управління технологічним процесом?

8. Що слід враховувати, вибираючи план вибіркового контролю?

9. Що може використовуватися для забезпечення оперативного зворотного зв'язку?

10. Яким методом проводиться перевіряння спеціальних процесів і з якою метою?

12. БЕЗПЕКА ПРОДУКЦІЇ ТА ЮРИДИЧНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ЇЇ ЯКІСТЬ

Заходи щодо зниження ризику відшкодування збитків.

Застосування статистичних методів як елементів управління на всіх стадіях петлі якості .

Мета застосування статистичних методів.

Характеристики якості послуг та їх надання.

Управління характеристиками послуг та їх наданням.

Ключові аспекти системи якості послуг.

Відповідальність і повноваження у сфері якості послуг.

Аналіз з боку керівництва якості послуг.

Персонал і матеріальні ресурси сфери послуг.

Структура системи якості послуг.

Документація з якості, протоколи якості.

Внутрішні перевірки якості послуг.

Безпосередня взаємодія із споживачами.

Ключові слова і терміни

- безпека продукції
- відшкодування збитків
- відповідальність і повноваження у сфері якості
- зниження ризику
- елементи управління в системі якості
- взаємодія із споживачами

12.1. Заходи щодо зниження ризику відшкодування збитків

З метою підвищення безпеки продукції і зведення до мінімуму випадків відшкодування збитків у межах відповідальності за якість послуги, необхідно зважати на визначення аспектів безпеки продукції чи послуг. Слід вживати заходи як щодо зниження ризику відшкодування збитків, так і щодо максимального підвищення безпеки послуги. Такі заходи повинні включати:

а) визначення відповідних норм безпеки з метою точнішого формулювання технічних вимог до продукції чи послуги;

б) здійснення випробувань щодо оцінювання проекту та випробувань на надійність дослідного зразка (або моделі) з документальним підтвердженням результатів випробувань;

в) забезпечення вказівками щодо призначення продукції і правилами техніки безпеки у місцях роботи зі шкідливими матеріалами за допомогою їхнього етикетування, надання інструкцій з використання та плакатів;

г) розроблення засобів простежуваності для полегшення процесу повернення продукції у разі виявлення невідповідності її характеристик вимогам безпеки або під час здійснення планового дослідження продукції чи послуг з передбаченими відхиленнями від норм безпеки;

д) розроблення політики організації у галузі техніки безпеки та охорони навколишнього середовища;

е) вивчення як прийнятих у всьому світі, так і місцевих законів і нормативних вимог щодо відповідальності за безпеку продукції і охорони навколишнього середовища (тобто необхідних даних у галузі фізики, хімії та токсикології), що дозволяло б зацікавленим особам оцінювати ризик та екологічну сумісність продукції.

12.2. Застосування статистичних методів як елементів управління на всіх стадіях петлі якості

Правильне застосування сучасних статистичних методів є одним з найважливіших елементів управління на всіх стадіях петлі якості і не обмежується лише післявиробничими етапами (або етапами контролю). Стосовно перероблюваних матеріалів основний акцент, як правило, робиться на управління під час технологічного процесу. Статистичні методи застосовують з метою:

- а) аналізу ринку;
- б) проектування чи розроблення продукції;
- в) встановлення характеристик надійності, прогнозування довговічності та міцності;
- г) дослідження стану оперативного управління процесом і його функціональної придатності;
- д) визначення рівнів якості чи розроблення планів контролю;
- е) аналізу даних, оцінювання експлуатаційних характеристик або аналізу дефектів;
- ж) управління вимірювальним та випробувальним обладнанням.

Засоби, що їх використовують у статистичних методах. Спеціальні статистичні методи і сфери їхнього застосування передбачають використання, серед іншого, таких заходів:

- а) постановку експериментів та аналіз чинників;
- б) аналіз дисперсії та регресивний аналіз;
- в) оцінювання безпеки та аналіз ризику;
- г) перевіряння значущості;
- д) застосування карт контролю якості та методів кумулятивних сум;
- е) здійснення статистичного вибіркового контролю.

12.3. Характеристики якості послуг та їх надання

Вимоги до послуги повинні бути чітко встановлені у вигляді характеристик, що піддаються спостереженню і допускають оцінювання їх споживачем.

Пов'язані з наданням послуг процеси також вимагають опису за

допомогою характеристик, спостереження яких для споживача може бути не завжди можливо, але які безпосередньо визначають рівень надання послуги.

Обидва різновиди характеристик повинні допускати їх оцінювання організацією, яка надає послуги, на відповідність прийнятим нормам.

Характеристика послуги чи її надання може бути кількісною (піддається вимірюванню) або якісною (піддається порівнянню) в залежності від того, як і хто дає їй оцінку – організація, яка надає послуги, чи споживач.

Примітка. Багатьом якісним характеристикам, що отримали суб'єктивну оцінку споживачів, може надалі даватися кількісна оцінка організацією, яка надає послуги.

До характеристик, які можуть зазначатися у нормативних документах, належать:

- потужності, можливості, чисельність персоналу і кількість матеріалів;
- тривалість очікування, тривалість надання і тривалість технологічного циклу послуги;
- гігієна, безпека, безвідмовність та гарантії;
- чуйність, доступність і ввічливість персоналу, комфортність та естетичність оточення, компетентність, надійність, точність, повнота, відповідність сучасному рівню, достовірність та ефективність контактів.

Управління характеристиками послуг та їх наданням. У більшості випадків управління характеристиками послуг та їх наданням може бути досягнуто лише за рахунок управління процесом надання послуги. Тому важливу роль у досягненні і підтриманні необхідного рівня якості послуги відіграють вимірювання параметрів процесу й управління ним.

Незважаючи на те, що інколи протягом надання послуги можливе усунення виявлених недоліків, здебільшого неможливо покладатися на остаточний контроль як засіб впливу на якість послуги у точках взаємодії зі споживачем, де споживач часто спроможний негайно виявити будь-яку невідповідність.

Процес надання послуг може коливатися у межах від висококомеханізованого (як це має місце під час прямого набирання номера абонента, що викликається по телефону) до повністю персоніфікованого (як це, наприклад, має місце під час надання юридичних, медичних чи консультаційних послуг).

Чим повніше може бути описаний процес (зазначенням засобів механізації чи в детальних методиках), тим більшою є можливість застосування принципів системи якості, структурованих та упорядкованих відповідним чином.

12.4. Ключові аспекти системи якості послуг

Як показано на рисунку 5, споживача стосуються три ключові аспекти системи якості. Задоволеність споживача може бути досягнута лише за наявності гармонії між відповідальністю керівництва, персоналом та матеріальними ресурсами і структурою системи якості.

Відповідальність керівництва. Керівництво несе відповідальність за формування політики у сфері якості послуг і задоволеності споживача.

Реалізація політики залежить від того, наскільки успішно керівництво забезпечує розроблення й ефективне функціонування системи якості.

Політика у сфері якості. Відповідальність за всі аспекти проведення політики у сфері якості організації, яка надає послуги, покладена на її вище керівництво. Керівництву слід розробити і документально оформити політику у сфері якості з урахуванням:

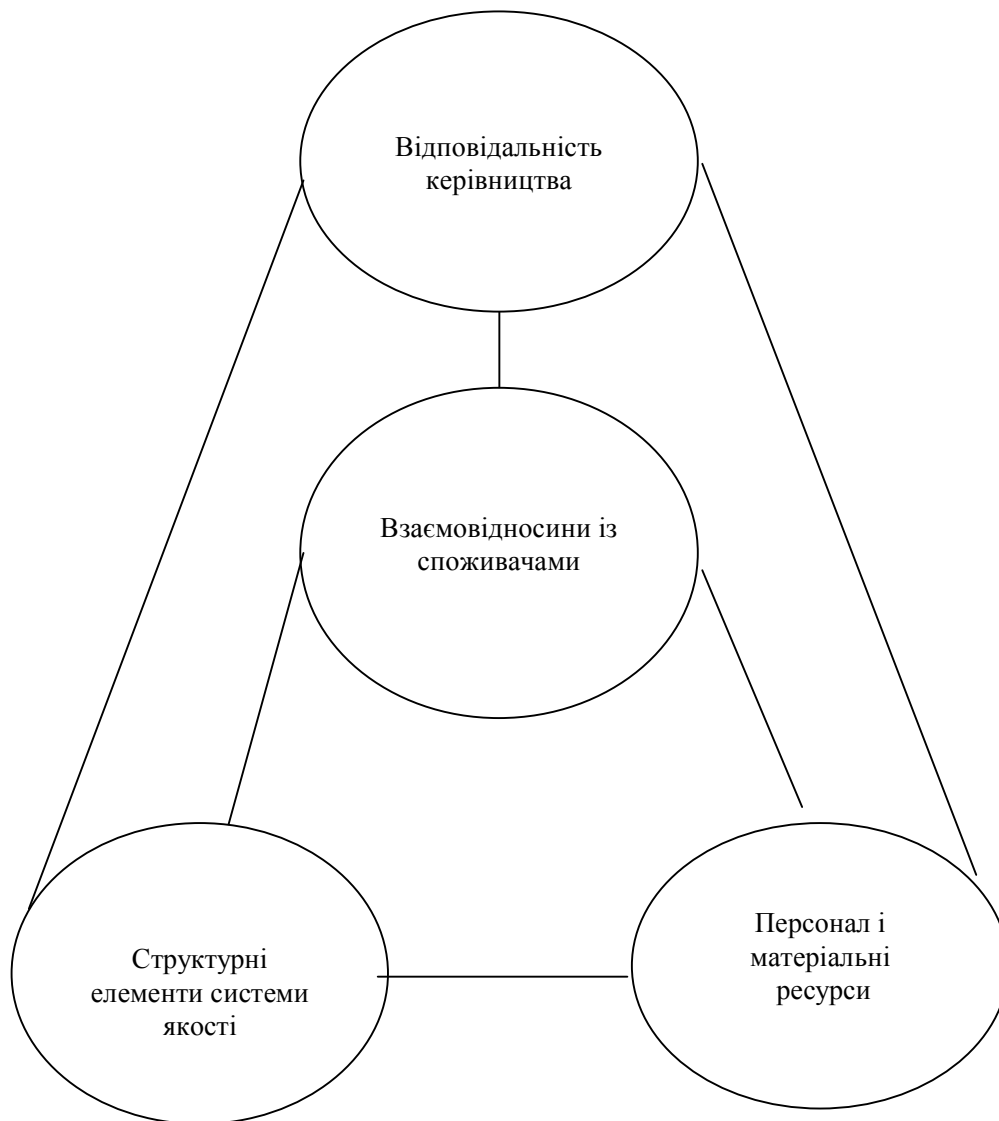


Рис. 5. Схема взаємодії основних чинників системи якості продуктів, товарів і послуг на ринку

- класу послуг, що надаються;
- репутації організації, яка надає послуги, з точки зору забезпеченої якості;
- завдань у сфері якості послуг;
- методів виконання завдань у сфері якості;

– ролі персоналу компанії, який відповідає за реалізацію політики у сфері якості.

Керівництво повинно забезпечити ознайомлення персоналу з політикою у сфері якості та розуміння, реалізацію і дотримання її.

Завдання у сфері якості. Реалізація політики у сфері якості вимагає того, щоб під час постановки завдань у сфері якості були визначені основні цілі. До таких цілей належать:

- задоволення споживача відповідно до професійних та етичних норм;
- постійне підвищення якості послуг;
- врахування вимог суспільства і захисту навколишнього середовища;
- ефективність надання послуг.

Виходячи з основних цілей, керівництво повинно сформулювати сукупність таких завдань і заходів у сфері якості:

- чітке визначення потреб споживача і необхідних заходів стосовно якості;
- попереджувальні і контрольні заходи з метою уникнення незадоволеності споживача;
- оптимізація витрат на забезпечення належного рівня надання послуг з точки зору якості;
- створення системи колективних зобов'язань щодо якості у межах своєї організації;
- постійний аналіз вимог до послуг і досягнутого рівня з метою виявлення резервів підвищення якості послуг,
- попередження негативних впливів на суспільство і навколишнє середовище внаслідок діяльності організації, яка надає послуги.

12.5. Відповідальність і повноваження у сфері якості послуг

Для виконання завдань у сфері якості керівництву слід створити структуру системи якості, яка дозволяє на всіх етапах надання послуг здійснювати ефективне управління якістю послуг, оцінювати і підвищувати її.

Слід чітко встановити обов'язки, загальну і персональну відповідальність і повноваження усіх працівників, від діяльності яких залежить якість послуг. У цьому разі повинна бути передбачена і необхідність ефективних стосунків між споживачем і постачальником у всіх точках їх взаємодії як у самій організації, так і за її межами. Встановлені відповідальність і повноваження повинні узгоджуватися із засобами і методами забезпечення якості послуг.

Вище керівництво повинно нести відповідальність за розроблення вимог до системи якості. Воно повинно безпосередньо або призначеного ним представника відповідати за впровадження системи якості, її перевірку, постійне вимірювання параметрів і аналіз з метою вдосконалення.

Незважаючи на те, що персонал, на який покладено відповідні безпосередні обов'язки з надання послуги, здатний вносити свій вклад у досягнення якості, якість створюється не лише ним. Він утворює лише частину системи якості. Сфера дії системи якості охоплює всі функції, і постійне підвищення якості вимагає участі, віддачі й ефективності взаємодії всього

персоналу організації, яка надає послуги.

Аналіз з боку керівництва якості послуг.

Керівництво повинно передбачити регулярне і незалежне проведення офіційного аналізу системи якості, який надавав би можливість визначити, у якій мірі вона продовжує відповідати поставленим вимогам, дозволяє ефективно проводити політику у сфері якості і виконувати поставлені у сфері якості завдання. Особливу увагу потрібно звертати на необхідність чи можливість підвищення якості. Аналіз повинен проводитися відповідними працівниками з керівного складу організації чи компетентним, незалежним персоналом, який інформує безпосередньо вище керівництво. Такий аналіз повинен містити чітко сформульовані і вичерпні оцінки, які базуються на всіх джерелах відповідної інформації, у тому числі:

- висновках аналізу рівня надання послуг, тобто даних про загальну ефективність і результативність процесу надання послуг з точки зору виконання поставлених до послуг вимог і задоволеності споживача;
- висновках внутрішніх перевірок якості про реалізацію й ефективність усіх елементів системи якості з точки зору виконання поставлених завдань із забезпечення якості послуг;
- змінах, викликаних новими технологіями, концепціями якості, ринковими стратегіями, а також соціальними умовами й умовами навколишнього середовища.

Оформлені у вигляді документа зауваження, висновки і рекомендації за результатами аналізу й оцінювання повинні бути представлені вищому керівництву для їх урахування під час підготовки програми підвищення якості послуг.

Персонал і матеріальні ресурси сфери послуг.

Керівництво повинно забезпечити необхідні і достатні ресурси для впровадження системи якості і виконання поставлених у сфері якості завдань.

Стимулювання. Найважливішим ресурсом будь-якої організації є її працівники, і, у першу чергу, це стосується організації, яка надає послуги, де поведінка і виконавський рівень окремих працівників безпосередньо впливають на якість послуг.

З метою забезпечення стимулів до праці, професійного росту, належного ділового спілкування, високого виконавського рівня персоналу керівництву слід:

- під час підбору працівників виходити із їх здатності виконувати встановлені посадові інструкції;
- створювати такі умови роботи, які допомагають досягненню найвищих показників якості роботи і сприятливого робочого клімату;
- реалізувати можливості кожного працівника організації за рахунок послідовного застосування творчих підходів до праці і більш широкого залучення до трудового процесу;

- забезпечувати розуміння майбутніх робіт і поставлених завдань, у тому числі їх вплив на якість;
- слідкувати за тим, щоб увесь персонал усвідомлював свою причетність до забезпечення якості послуг, які надаються споживачеві і розумів свою роль у цьому процесі;
- заохочувати зусилля спрямовані на підвищення якості шляхом належного їх визнання і надання винагороди за досягнуті результати;
- регулярно розглядати чинники стимулювання персоналу у забезпеченні якості послуг;
- застосовувати планове просування по службі і підвищення професійного рівня персоналу;
- впроваджувати програми підвищення кваліфікації персоналу.

Підготовка і професійний ріст персоналу. Навчання дозволяє усвідомити необхідність змін і створює умови, які дозволяють добитися змін і професійного росту.

До важливих елементів професійного росту належать;

- підготовка виконавців у сфері управління якістю, у тому числі фахівців із розрахунку витрат на якість і оцінювання ефективності системи якості;
- підготовка персоналу (не слід обмежувати лише тими, хто безпосередньо відповідає за якість);
- проведення занять із персоналом організації, яка надає послуги, з вивчення політики у сфері якості, поставлених завдань і концепцій задоволення споживача;
- реалізація ознайомлювальної програми з якістю, яка може включати проведення інструктажів і курсів підготовки, а також програм перепідготовки для працівників зі стажем;
- застосування методик визначення і перевірки відповідності підготовки, яку пройшов персонал, потребам організації;
- підготовка у сфері управління процесами, збору та аналізу даних, виявлення та аналізу вузьких місць, коригувальних дій і поліпшення якості, колективної праці та методів спілкування;
- необхідність ретельного встановлення вимог до персоналу для офіційної атестації, а також надання у погірбних випадках допомоги та підтримки;
- оцінювання виконавського рівня персоналу з метою виявлення його потенційних можливостей та потреб з професійного росту.

Ділове спілкування. Персонал, який надає послуги, особливо працівники, що мають безпосередній контакт зі споживачем, повинні знати правила ділового спілкування і мати відповідні навички. Вони повинні бути здатні утворити життєспроможний трудовий колектив, який міг би належним чином взаємодіяти зі сторонніми організаціями і їх представниками для того, щоб послуги надавалися вчасно і без зауважень.

Колективні заходи, наприклад, загальні збори з обговорення питань підвищення якості, можуть бути ефективними з точки зору налагодження

взаємовідносин між працівниками і можуть сприяти залученню їх до участі у вирішенні проблем і співпраці.

Регулярне спілкування з колективом організації, яка надає послуги, повинно стати правилом для всіх рівнів керівництва. Важливим інструментом такого спілкування і виконання пов'язаних з наданням послуги робіт є наявність відповідної інформаційної системи. До методів ділового спілкування можуть належати:

- проведення керівництвом оперативних нарад;
- проведення засідань з обміну інформацією;
- використання документально оформленої інформації;
- застосування засобів інформаційної технології.

Матеріальні ресурси. До матеріальних ресурсів, необхідних для виконання пов'язаних із наданням послуг робіт, можуть належати:

- обладнання та фонди, які безпосередньо забезпечують надання послуг;
- допоміжні засоби, наприклад, пристрої, транспортні засоби й інформаційні системи;
- засоби оцінювання якості, оснащення і програмне забезпечення ЕОМ;
- робоча і технічна документація.

12.6. Структура системи якості послуг

Організація, яка надає послуги, повинна розробити, створити, документально оформити, впровадити і підтримувати у робочому стані систему якості як засіб проведення прийнятої у сфері якості послуг політики і виконання поставлених завдань. Структура елементів системи якості повинна забезпечувати належне управління усіма робочими процесами, які визначають якість послуг і гарантувати їх належний рівень.

Особливу увагу у системі якості слід приділяти профілактичним заходам, які дозволяють попередити появу проблем, не применшуючи значення можливості реагування на недоліки у випадку їх виникнення і виправлення.

У межах системи якості повинні бути розроблені методики, що встановлюють вимоги до здійснення усіх пов'язаних із виконанням послуги процесів, включаючи три основоположні процеси (маркетинг, проектування і надання послуги), які функціонують у петлі якості.

Якість послуги, як вона сприймається споживачем, безпосередньо визначається цими процесами, а також діями, пов'язаними із заходами, що виконуються за результатами зворотного зв'язку із якості послуг і сприяють підвищенню їх якості, а саме:

- з оцінюванням наданої послуги постачальником;
- з оцінюванням отриманої послуги споживачем;
- з перевітками якості реалізації всіх елементів системи якості та їх ефективності.

Зворотний зв'язок з якості повинен бути встановлений і між взаємодійними елементами петлі якості.

12.7. Документація з якості, протоколи якості

У системі якості повинен бути передбачений порядок ідентифікації, збирання, упорядкування, вибірки, реєстрації, зберігання, супроводження, пошуку та вилучення документації з якості і протоколів якості. Повинен бути встановлений порядок доступу споживачів і “постачальників” до таких протоколів. Крім того, повинен бути встановлений порядок внесення змін і виправлень до документів різних типів.

Система якості повинна передбачати наявність необхідної документації, яка б дозволяла відстежувати досягнення необхідної якості продукції і ефективність функціонування системи якості. До цієї документації повинна входити й відповідна документація субпідрядника.

Уся документація повинна бути чіткою, датованою (із зазначенням дати перегляду), вона повинна бути акуратною, легко ідентифікованою і належно супроводжуватися. Дані можуть зберігатися у надрукованих документах або у пам'яті комп'ютера.

Крім того, система якості повинна передбачати метод усунення та (або) вилучення застарілої документації, яку використовують під час виробництва продукції.

Нижче наведено перелік документів, які повинні охоплюватися процесом управління:

- креслення;
- технічні умови;
- інструкції із здійснення контролю;
- методики здійснення випробувань;
- робочі інструкції;
- операційні карти;
- настанови з якості;
- методики виконання операцій;
- методики забезпечення якості;
- протоколи якості.

Система якості повинна передбачати реєстрацію необхідних даних, яка б дозволяла доводити досягнення потрібного рівня якості продукції і перевіряти ефективність функціонування системи якості.

Нижче наведено перелік різних типів протоколів якості, які повинні охоплюватися процесом управління:

- протоколи технічного контролю;
- дані випробувань;
- протоколи кваліфікації;
- протоколи затвердження;
- протоколи перевіряння якості;
- акти перевіряння матеріалів;
- дані перевіряння;
- звіти про витрати на забезпечення якості.

Протоколи якості повинні зберігатися протягом встановленого періоду таким чином, щоб забезпечувався доступ до них для здійснення аналізу, який дозволяв би визначати тенденції зміни якості, необхідність вживання коригувальних заходів та їхню ефективність.

Під час зберігання протоколів якості повинні вживатися застережні заходи з метою унеможливлення їхнього псування, втрати, несанкціонованого внесення до них змін чи їхнього пошкодження (наприклад, через неналежні умови навколишнього середовища).

Система документації. Повинні бути встановлені всі елементи послуги, вимоги і положення, що належать до системи якості, і на них повинна бути оформлена документація як складова частина системи документації організації, яка надає послуги. До складу документації на систему якості входять:

а) настанови з якості, яка повинна містити опис системи якості, служити постійно чинним довідковим документом і включати:

- викладення політики у сфері якості;
- викладення завдань у сфері якості;
- структуру організації із зазначенням обов'язків працівників;
- опис системи якості із зазначенням всіх елементів і положень, що входять до неї;

– викладення прийнятих в організації методів роботи із забезпечення якості;

- склад і порядок розсилання документації на систему якості;

б) програма якості, яка повинна містити опис конкретних методів із забезпечення якості, ресурсів і послідовності операцій з виконання конкретної послуги;

в) методики, які повинні містити письмові положення, що встановлюють призначення і сферу діяльності, спрямовані на задоволення потреб споживачів, у межах організації, яка надає послуги. У них зазначається порядок здійснення такої діяльності, управління нею і її реєстрації. Методики повинні бути узгодженими і доступними для персоналу, повинні бути зрозумілі всім, кого безпосередньо стосуються;

г) протоколи якості, які повинні містити відомості:

- про ступінь виконання завдань у сфері якості;
- про рівень задоволеності чи незадоволеності споживачів наданими їм послугами;

– про результати функціонування системи якості для проведення аналізу і підвищення якості послуг;

- для аналізу з метою визначення тенденцій зміни якості;
- для коригувальної дії та її ефективності;
- про виконавський рівень субпідрядників;
- про рівень кваліфікації і підготовки персоналу;

-- про порівняльні оцінки з точки зору конкурентоспроможності. У роботі з протоколами якості повинно бути передбачено наступне:

- перевірка на достовірність;

- простота їх пошуку;
- зберігання протягом установленого терміну;
- захист від пошкодження, втрати чи погіршення їх стану в ході зберігання.

Керівництву організації слід установити порядок доступу до протоколів якості.

Управління документацією. Уся документація повинна бути розбірливою, чіткою і легкоідентифікованою, містити термін дії (у тому числі дату перегляду) і мати вказівку на статус її затвердження.

Повинні бути встановлені методи контролю за випуском, розсиланням і переглядом документів. Ці методи повинні передбачати:

- затвердження документації уповноваженими особами;
- випуск документації і її наявність на тих ділянках, де ця інформація необхідна;
- зрозумілість та доступність документації для користувачів;
- аналіз документів для проведення необхідного їх перегляду;
- вилучення застарілої документації.

12.8. Внутрішні перевірки якості послуг. Безпосередня взаємодія із споживачами

Слід регулярно проводити внутрішні перевірки якості з метою перевірки впровадження системи якості та її ефективності, а також ступеня дотримання технічних умов на послугу, технічних умов на надання послуги і технічних умов на управління якістю. Внутрішні перевірки якості повинні плануватися, проводитися і реєструватися згідно з документально оформленими методиками незалежним компетентним персоналом, не пов'язаним з видами діяльності чи ділянками, що перевіряються.

Висновки за результатами перевірки якості підлягають документальному оформленню і поданню вищому керівництву. Керівництво, яке відповідає за перевірену діяльність, повинно за результатами перевірок якості забезпечувати вжиття необхідних коригувальних дій. Проведення коригувальних дій за результатами попередніх перевірок якості та їх ефективність підлягають оцінюванню.

Безпосередня взаємодія зі споживачами. Керівництво повинно налагодити ефективну взаємодію між споживачами і персоналом організації, яка надає послуги.

Це – вирішальний чинник, що визначає, яке враження складеться у споживача про якість послуги. Керівництво може впливати на це, створюючи репутацію організації, яка визначається практичними діями, спрямованими на задоволення потреб споживача. Ця репутація, яка створюється також за рахунок персоналу усіх рівнів, відіграє вирішальну роль у відносинах між організацією і споживачами. Персонал, що має прямі контакти зі споживачем, є важливим джерелом інформації, яка застосовується у процесі постійного

підвищення якості. Керівництво повинно проводити регулярний аналіз методів налагодження контактів зі споживачами.

Спілкування зі споживачами. Спілкування зі споживачами передбачає вислуховування їх та надання їм необхідної інформації. Слід негайно реагувати на труднощі у спілкуванні чи взаємодії зі споживачами, у тому числі внутрішні. Виходячи з таких труднощів, роблять висновки про те, які ланки процесу надання послуги вимагають покращення. Ефективне спілкування зі споживачами передбачає:

- опис послуги, її обсягу, можливості та термінів її надання;
- зазначення майбутньої вартості послуги;
- роз'яснення взаємозв'язку між послугою, її наданням і вартістю;
- пояснення споживачам характеру прояву можливих невідповідностей і шляхів їх усунення;
- забезпечення інформованості споживачів про те, у якій мірі від них залежить якість послуги;
- наявність адекватних і легкодоступних засобів ефективного спілкування;
- зіставлення запропонованої послуги з реальними потребами споживача.

Враження споживача про якість послуги часто складається у процесі спілкування з персоналом організації, яка надає послуги, і ознайомлення з її можливостями.

Примітка. На спілкування зі споживачами може негативно вплинути відсутність відповідних ресурсів.

Основні терміни і поняття:

1) зниження ризику відшкодування збитків – слід вживати заходи як щодо зниження ризику відшкодування збитків, так і щодо максимального підвищення безпеки послуги;

2) характеристика послуги – може бути кількісною (піддається вимірюванню) або якісною (піддається порівнянню) в залежності від того, як і хто дає їй оцінку – організація, яка надає послуги, чи споживач;

3) ключові аспекти системи якості послуг – споживача стосуються три ключові аспекти системи якості. Задоволеність споживача може бути досягнута лише за наявності гармонії між відповідальністю керівництва, персоналом та матеріальними ресурсами і структурою системи якості;

4) персонал у сфері послуг – найважливішим ресурсом будь-якої організації є її працівники, і, у першу чергу, це стосується організації, яка надає послуги, де поведінка і виконавський рівень окремих працівників безпосередньо впливають на якість послуг;

5) стимулювання – створювати такі умови роботи, які допомагають досягненню найвищих показників якості роботи і сприятливого робочого клімату;

6) ділове спілкування – персонал, який надає послуги, має безпосередній контакт зі споживачем, повинні бути здатні утворити життєспроможний трудовий колектив, який міг би належним чином взаємодіяти зі сторонніми

організаціями і їх представниками для того, щоб послуги надавалися вчасно і без зауважень;

7) система якості повинна – передбачати наявність необхідної документації з якості послуг, яка б дозволяла відстежувати досягнення необхідної якості продукції і ефективність функціонування системи якості. До цієї документації повинна входити й відповідна документація субпідрядника;

8) безпосередня взаємодія із споживачем – це вирішальний чинник, що визначає, яке враження складеться у споживача про якість послуги. Керівництво повинно налагодити ефективну взаємодію між споживачами і персоналом організації, яка надає послуги.

9) спілкування із споживачем – передбачає вислуховування їх та надання їм необхідної інформації. Слід негайно реагувати на труднощі у спілкуванні чи взаємодії зі споживачами, у тому числі внутрішні.

Тести:

1. З метою підвищення безпеки послуги і зведення до мінімуму випадків відшкодування збитків необхідно:

а) зважати на визначення відповідних норм безпеки з метою точнішого формулювання технічних вимог до послуги;

б) не розробляти політики організації у галузі техніки безпеки та охорони навколишнього середовища;

в) не зважати на визначення аспектів безпеки послуг.

2. Вимоги до послуги повинні бути:

а) не пов'язані з наданням послуг процеси можуть не мати опису за допомогою характеристик;

б) чітко встановлені у вигляді характеристик;

в) забезпечені вказівками щодо призначення послуги і правилами техніки безпеки.

3. Керівництво не несе відповідальності за:

а) якість послуги у точках взаємодії зі споживачем;

б) за формування політики у сфері якості послуг і задоволеності споживача;

в) безвідповідальне ставлення споживача до експлуатації виконаної послуги.

4. Для виконання завдань у сфері якості послуг керівництву слід:

а) не нести відповідальності за розроблення вимог до системи якості;

б) передбачити регулярне і незалежне проведення офіційного аналізу системи якості послуг, який надавав би можливість визначити, у якій мірі вона продовжує відповідати поставленим вимогам;

в) не слід встановлювати обов'язки, загальну і персональну відповідальність і повноваження усіх працівників, від діяльності яких залежить якість послуг.

5. Керівництво повинно передбачити:

а) регулярне і незалежне проведення офіційного аналізу системи якості, який надавав би можливість визначити, у якій мірі вона продовжує відповідати поставленим вимогам, дозволяє ефективно проводити політику у сфері якості;

б) не виконання поставлених у сфері якості завдань. Не потрібно особливу увагу потрібно звертати на необхідність чи можливість підвищення якості;

в) проведення аналізу відповідними працівниками з керівного складу організації чи компетентним, незалежним персоналом, який інформує безпосередньо вище керівництво.

6. Персонал, який надає послуги, особливо працівники, що мають безпосередній контакт зі споживачем, повинні:

а) знати правила ділового спілкування і мати відповідні навички.

б) не бути здатним утворити життєспроможний трудовий колектив, який міг би належним чином взаємодіяти зі сторонніми організаціями і їх представниками для того, щоб послуги надавалися вчасно і без зауважень.

в) мати регулярне спілкування з колективом організації, яка надає послуги, повинно стати правилом для всіх рівнів керівництва.

Питання для самоконтролю:

1. Які заходи ви можете віднести щодо зниження ризику відшкодування збитків?

2.3 якою метою застосовують статистичні методи ?

3. Охарактеризуйте засоби, що їх використовують у статистичних методах.

4. Що належить до характеристик, які можуть зазначатися в нормативних документах?

5. За рахунок чого може бути досягнуто управління характеристиками послуг та їх наданням?

6. Дайте визначення ключовим аспектам системи якості послуг.

7. Що повинно входити до складу документації на систему якості послуг?

8. Наведіть приклади документів, які повинні охоплюватися процесом управління.

9. Наведіть приклади різних типів протоколів якості, які повинні охоплюватися процесом управління.

10. Обґрунтуйте вирішальний чинник, що визначає, яке враження складеться у споживача про якість послуги.

11. Що передбачає спілкування зі споживачами ?

13. СЛАДОВІ ЧИННИКИ ТА РОБОЧІ ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

Процес маркетингу.

Питання якості під час вивчення та аналізу ринку.

Зобов'язання постачальника перед споживачами.

Короткий опис послуги.

Управління виконанням послуг.

Якість рекламної діяльності.

Якість матеріально-технічного постачання.

Ключові слова і терміни

- статус послуги
- якість рекламної діяльності
- зобов'язання постачальника
- управління виконанням послуг
- коригувальні дії
- аналіз рівня виконання послуги

13.1. Процес маркетингу

Питання якості під час вивчення та аналізу ринку. Завдання маркетингу полягає у визначенні та стимулюванні потреби у послугах та попиту на них. Для збору інформації про ринок можна вдаватися до опитувань та співбесід.

Керівництву слід ввести методики планування і проведення заходів щодо вивчення ринку. Елементи, пов'язані із забезпеченням якості на етапі маркетингу, повинні включати:

– визначення потреб і очікувань споживачів стосовно запропонованої послуги (наприклад, смаків споживачів, класу послуги й очікуваної надійності, можливості надання, передбачуваних очікувань споживачів чи тенденцій попиту);

– додаткові послуги;

– врахування діяльності організації-конкурента і рівня послуг, що нею надаються;

– аналіз законодавства (наприклад, у сфері охорони здоров'я, безпеки й охорони навколишнього середовища) і відповідних національних та міжнародних стандартів і кодексів;

– аналіз і врахування вимог споживачів, даних щодо виконання послуги і контрактної інформації (відповідні короткі огляди проаналізованих відомостей повинні доводитися до відома персоналу, зайнятого проектуванням і наданням послуг);

– проведення консультацій із усіма зацікавленими підрозділами організації з метою підтвердження їх зобов'язання і спроможності виконати вимоги, що висуваються до якості послуги;

– постійне проведення досліджень змін ринкових потреб, нових технологій та їх значення для конкурентної боротьби;

– застосування методів управління якістю.

Зобов'язання постачальника. Зобов'язання постачальника перед споживачами можуть бути узгоджені між організацією, яка надає послуги та її споживачами і викладені у прямій чи опосередкованій формі. Прямі зобов'язання постачальника, наприклад, гарантії, підлягають відповідному документальному оформленню. Перш ніж опублікувати документально оформлені зобов'язання, слід проаналізувати, чи відповідають вони:

- відповідній документації з якості;
- можливостям постачальника;
- відповідним законодавчим і нормативним вимогам.

Короткий опис послуги. Короткий опис послуги повинен містити посилання на ці зобов'язання. У тому випадку, коли зобов'язання постачальника офіційно оформлені, ефективна взаємодія зі споживачами відіграє особливо важливу роль.

Результати вивчення ринку, проведеного аналізу й узгоджених зобов'язань постачальника після прийняття рішення про надання послуги повинні бути включені у короткий опис послуги. У короткому описі послуги зазначаються потреби споживачів і відповідні можливості організації, яка надає послуги, у вигляді сукупності вимог та інструкцій, на підставі яких надається послуга.

Управління виконанням послуг. Перш ніж проводити розроблення послуги, керівництво повинно ввести методики планування, організації, підготовки і реалізації процесу надання послуги, а за потреби, і її можливого зняття.

До обов'язків керівництва повинно входити забезпечення усіма необхідними ресурсами, засобами й оснащенням згідно з прийнятими графіками виконання кожного процесу, необхідного для початку надання послуги.

При цьому повинні бути визначені особи, які відповідають за внесення у вимоги до послуги та її надання чітких положень щодо безпеки, можливої відповідальності за якість і засобів зведення до мінімуму ризику для персоналу, споживачів і навколишнього середовища.

Якість рекламної діяльності. Будь-яка реклама послуги повинна відображати її технічні умови і будуватися із врахуванням того, як буде сприйнята якість наданої послуги споживачем. Функція маркетингу повинна враховувати ризик відповідальності за незадовільну якість і фінансові наслідки перебільшеного чи необгрунтованого рекламування послуги.

13.2. Процес проектування

Процес проектування послуги включає розроблення на базі короткого опису послуги як технічних умов на послугу (або стандартів), так і технічних умов на її надання й управління якістю, з відображенням особливостей організації (тобто мети, політики та витрат).

Технічні умови на послугу встановлюють зміст послуги, що надається, у той час як технічні умови на надання послуги встановлюють засоби і методи її

надання. Технічні умови на управління якістю встановлюють методи оцінювання характеристик послуги і її надання, а також управління ними.

Всі три види розроблення – технічних умов на послугу, технічних умов на надання послуги і технічних умов на управління якістю – взаємопов'язані і протягом усього процесу проектування взаємно узгоджуються. Діаграми є зручним засобом відображення усіх видів робіт, їх зв'язків і взаємозалежностей. Принципи управління якістю слід застосовувати і до самого процесу проектування.

Обов'язки, пов'язані з проектуванням. Керівництво повинно розподілити обов'язки з проектування послуги і забезпечити ознайомлення всіх, хто бере участь у проектуванні, з їх обов'язками щодо забезпечення якості послуги. Попередження недоліків послуги на цьому етапі є дешевшим, ніж їх усунення впродовж надання послуги.

Обов'язки з проектування повинні охоплювати:

- планування, підготовку, затвердження, супроводження і контроль технічних умов на послугу, технічних умов на надання послуги і технічних умов на управління якістю;

- визначення переліку продукції і послуг, які необхідно закупити для забезпечення процесу надання послуги;

- проведення аналізу проекту на кожній стадії процесу проектування;

- перевірку того, що процес надання послуги, у тому вигляді як він реалізований на практиці, відповідає короткому опису технічних вимог на послугу;

- проведення змін у технічних умовах на послугу, технічних умовах на надання послуги і технічних умовах на управління якістю за результатами зворотного зв'язку чи за іншими причинами, якщо це необхідно.

У ході розроблення технічних умов на послугу, технічних умов на надання послуги і технічних умов на управління якістю важливо:

- запланувати коливання попиту на послугу;

- провести аналіз, який дозволяє передбачити наслідки можливих систематичних і випадкових відмов, а також тих аспектів відмов послуги, які не піддаються контролю з боку постачальника;

- розробити плани на випадок непередбачених витрат, пов'язаних із послугою.

13.3. Технічні умови на надання послуги

Технічні умови на надання послуги повинні містити методики надання послуги, які описують роботи, що виконуються у процесі надання послуги, і включають:

- чіткий опис характеристик надання послуги, від яких безпосередньо залежить рівень її виконання;

- норми прийнятності для кожної характеристики надання послуги;

– вимоги до ресурсів з детальним зазначенням типів і кількості обладнання та допоміжних засобів, необхідних для виконання послуги відповідно до технічних умов на неї;

– необхідну чисельність і кваліфікацію персоналу;

– відповідальність субпідрядників за продукцію і послуги, що ними надаються.

Технічні умови на надання послуги повинні враховувати мету, політику і можливості організації, яка надає послуги, а також будь-які вимоги у сфері охорони здоров'я, безпеки, захисту навколишнього середовища та інші законодавчі вимоги.

Методики надання послуги. Під час проектування процесу надання послуг зручно розбивати процес на окремі робочі етапи із складанням методик, що описують виконувані на кожному такому етапі роботи. Особлива увага повинна приділятися взаємозв'язкам між окремими робочими етапами. Прикладами робочих етапів є:

– надання інформації про послуги, що пропонуються споживачеві;

– прийняття замовлення;

– підготовка до виконання і надання послуга;

– виписування рахунків та стягнення платежів за послугу. У разі такого розподілу можна користуватися детальними діаграмами процесу надання послуги.

Примітка. Зміст, послідовність і тривалість робочих етапів можуть варіюватися у залежності від типу конкретної послуги.

Якість матеріально-технічного постачання. Закуплені продукція і послуги можуть бути вирішальними чинниками якості, вартості, ефективності і надійності тих послуг, що надаються організацією. Планувати, контролювати і перевіряти закупівлю продукції і послуг слід на тому самому рівні, що й інші види внутрішньої діяльності. Організація, яка надає послуги, повинна встановити робочі стосунки із субпідрядниками, налагодивши їм зворотний зв'язок. Це дозволить дотримуватися програми постійного підвищення якості й оперативно вирішувати усі суперечливі питання з якості, а то й взагалі уникати їх.

Вимоги до постачання повинні передбачати, як мінімум, таке:

– наявність замовлень на постачання у вигляді описів або специфікацій;

– вибір кваліфікованих субпідрядників;

– узгодження вимог до якості і вимог до забезпечення якості;

– узгодження методів забезпечення і перевірки якості;

– порядок вирішення суперечливих питань з якості;

– засоби контролю продукції і послуг, що надходять;

— протоколи якості продукції і послуг, що надходять.

Під час вибору субпідрядника організація, яка надає послуги, повинна брати до уваги:

– результати оцінювання безпосередньо у субпідрядника його можливостей і (або) необхідних для забезпечення якості елементів його системи якості;

- оцінювання зразків продукції, яку постачає субпідрядник;
- статистику стосунків з даним субпідрядником або аналогічними субпідрядниками;
- результати перевірки аналогічних субпідрядників;
- досвід інших споживачів.

Обладнання, що надається постачальником споживачеві як послуга чи під час її надання. Під час надання обладнання у користування споживачеві організація, яка надає послуги, несе відповідальність за його відповідність призначенню і наявність необхідних письмових інструкцій з його експлуатації.

Ідентифікація та простежуваність послуги. У разі необхідності організація, яка надає послуги, повинна ідентифікувати і реєструвати джерело будь-якої продукції чи послуги, що входить до складу послуги, яка нею надається, призначивши відповідальних за перевірку послуги та інші дії, пов'язані з процесом надання послуги, для забезпечення її простежуваності у випадку виявлення невідповідності вимогам, надходження претензій від споживачів і притягнення організації до відповідальності за незадовільну якість послуги.

Вантажно-розвантажувальні роботи з майном споживача, його зберігання, пакування, доставка та захист. Організація, яка надає послуги, повинна налагодити ефективний контроль за вантажно-розвантажувальними роботами з майном споживача, за яке вона несе відповідальність чи яке використовує у процесі надання послуги, а також за його зберігання, пакування, доставку та цілість.

Технічні умови на управління якістю. Управління якістю слід розглядати як невід'ємну складову частину пов'язаних з виконанням послуги процесів: маркетингу, проектування і надання послуги. Розроблені технічні умови на управління якістю повинні передбачати ефективне управління кожним таким процесом з тим, щоб послуга завжди відповідала своїм технічним умовам і задовольняла споживача.

Проектування управління якістю включає:

- визначення ключових видів діяльності у межах кожного процесу, які істотно впливають на виконання зазначеної послуги;
- аналіз ключових видів діяльності з метою відбору тих характеристик, вимірювання і контроль яких забезпечать якість послуги;
- визначення методів оцінювання відібраних характеристик;
- визначення способів впливу на ці характеристики або управління ними в заданих межах.

Аналіз проекту. Після завершення кожного етапу проектування послуги повинен проводитися офіційний оформлюваний документами аналіз його результатів на відповідність короткому опису послуги.

Наприкінці кожного етапу проектування слід проводити аналіз виконаної роботи для забезпечення її відповідності вимогам:

- пунктів технічних умов на послугу, що стосуються потреб споживача та їх задоволення;

– пунктів технічних умов на надання послуги, що стосуються вимог, які ставляться до послуги;

– пунктів технічних умов на управління якістю, що стосуються управління пов'язаними з виконанням послуги процесами.

Кожний такий аналіз проекту повинен проводитися за участю представників усіх підрозділів, функції яких впливають на якість послуги, у залежності від розглядуваного етапу. Під час аналізу проекту повинні виявлятися і прогнозуватися можливі вузькі місця і невідповідності та ініціюватися заходи, що забезпечують;

– відповідність технічних умов на послугу і технічних умов на надання послуги вимогам споживача;

– відповідність технічних умов на управління якістю з точки зору наявності в них точних даних про якість послуги, що надається.

Нові та змінені послуги і процеси їх надання повинні підлягати затвердженню, що засвідчує закінченість їх розроблення і здатність послуги задовольняти потреби споживачів як в очікуваних, так і в несприятливих умовах. Процедура затвердження повинна бути визначена, запланована і проведена до початку надання послуги. Результати затвердження повинні бути оформлені документами.

До початку надання послуги перевірці підлягають виконання таких положень:

– ця послуга узгоджується з вимогами споживача;

– процес надання послуги є повністю відпрацьованим;

– забезпечені необхідні ресурси для виконання зобов'язань щодо послуги, зокрема, матеріальні ресурси і персонал;

– послуга відповідає чинним законодавчим актам, зведенням правил, стандартам, кресленням і технічним умовам;

– підготовлена інформація щодо користування послугою, яка надається споживачам.

Слід періодично проводити процедури перезатвердження послуги, які дозволяють впевнитися в тому, що послуга продовжує задовольняти вимоги споживача і відповідає своїм технічним умовам, а також виявити резерви підвищення якості надання послуги й управління нею.

Процедуру перезатвердження слід планувати і оформляти документами. У процесі цього необхідно враховувати фактичний досвід надання послуги, вплив внесених до послуги і відповідних процесів змін, відповідності методик, інструкцій, настанов і пропозицій про зміну.

Управління внесенням змін до проекту. Технічні умови на послугу, технічні умови на надання послуг і технічні умови на управління якістю є основними документами на послугу і підлягають зміні лише за наявністю вагомої підстави і після належного розгляду.

Управління внесенням до проекту змін полягає у документальному оформленні змін до вимог і методик та їх проведенні після затвердження і введення в дію початкових технічних умов. Таке управління повинно забезпечувати:

- визначення необхідності зміни, перевірку таких даних і їх надання для аналізу і перепроєктування відповідної частини послуги;
- належне планування, документальне оформлення, затвердження, впровадження і реєстрацію змін, що вносяться до технічних умов;
- участь у розгляді і затвердженні змін представників усіх підрозділів, яких ці зміни стосуються;
- оцінювання впливу змін з метою підтвердження того, що вони дають очікуваний результат і не знижують якості послуги;
- повідомлення споживачів у випадку, якщо зміни, що вносяться до проекту, стосуються характеристик і рівня виконання послуг.

13.4. Процес надання послуги. Оцінювання якості послуги постачальником

Керівництво розподіляє конкретні обов'язки між усім персоналом, зайнятим у процесі надання послуги, у тому числі передбачає отримання оцінок з боку постачальника і споживача.

Надання послуги споживачам передбачає:

- дотримання заданих технічних умов на надання послуги;
- контроль за дотриманням технічних умов на послугу;
- коригування процесу під час виявлення відхилень.

Управління якістю повинно стати невід'ємною частиною процесу надання послуги. Воно включає:

— вимірювання і перевірку ключових видів діяльності у межах процесу надання послуги з метою уникнення небажаних тенденцій і незадоволеності споживача;

– самоконтроль залученого до надання послуги персоналу як невід'ємну частину вимірювання параметрів процесу;

– остаточне оцінювання постачальником під час безпосередньої взаємодії зі споживачем послуги, що надається, з метою визначення перспектив стосовно її якості.

Оцінювання якості послуги споживачем. Надана споживачем оцінка послуги – це остаточна міра якості послуги. Реакція споживача може бути негайною, може проявитися через певний час. Часто під час оцінювання споживачем наданої послуги він виходить лише зі своєї суб'єктивної думки. Споживачі рідко за своєю ініціативою повідомляють організацію, яка надає послуги, про свою оцінку наданої їм послуги. У випадку своєї незадоволеності послугами споживачі швидше за все припинять користуватися ними чи купувати їх, не повідомляючи про це організацію, яка надає послуги, тобто не дозволяючи їй виконати відповідні коригувальні дії. Враження про задоволеність споживача на підставі відсутності претензій може спричинити помилкові висновки.

Примітка. Задоволеність споживача повинна бути загальним критерієм і знайти відображення у професійних та етичних нормах організації, яка надає послуги.

Організація, яка надає послуги, повинна ввести практику постійного оцінювання і визначення ступеня задоволеності споживача. У разі такого оцінювання повинні виявлятися як позитивні, так і негативні відгуки і їх ймовірний вплив на майбутню діяльність організації. Під час оцінювання задоволеності споживача основна увага повинна приділятися тому, наскільки короткий опис послуги, технічні умови на неї і на її надання, а також процес надання послуги відповідають потребам споживача. Організація, яка надає послуги, часто вважає, що послуга, яка нею надається, є доброю, проте споживач може з цим не погоджуватися, відзначаючи невідповідність технічних умов, процесів чи критеріїв.

Оцінку наданої послуги, яку дає споживач, слід зіставляти з уявленням та оцінкою самого постачальника з метою визначення того, чи співпадають її два критерії якості і чи є необхідність вжиття заходів щодо підвищення якості послуги.

Статус послуги. Повинен реєструватися статус робіт, які виконуються на кожному етапі процесу надання послуги, що дозволяє визначати ступінь дотримання технічних умов на послугу і задоволеності споживача. Статус відносить послугу до однієї із категорій, що не піддавалася контролю, що піддалася контролю та витримала його, що піддалася контролю, але не витримала його і затримана до прийняття рішень.

13.5. Коригувальні дії стосовно послуг, які не відповідають встановленим вимогам

Обов'язки. Виявлення випадків невідповідності послуг поставленим до них вимогам та інформування про це є завданням і обов'язком кожного працівника організації, яка надає послуги. Слід робити все можливе для виявлення потенційних невідповідностей послуги до того, як вони виявляться у споживача. У системі якості повинні бути передбачені обов'язки і відповідальність за виконання коригувальних дій.

Виявлення невідповідності і коригувальні дії. У разі виявлення невідповідності її слід зареєструвати, проаналізувати й відкоригувати. Коригувальні дії часто виконують у два етапи, перший з яких полягає у негайних заходах щодо задоволення потреб споживача, а другий – в оцінюванні корінної причини невідповідності і плануванні будь-яких необхідних довготермінових коригувальних дій, які дозволяють попереджувати повторне виявлення недоліку.

Довготермінові коригувальні дії повинні бути пропорційні величині та впливу виявленого недоліку. Під час проведення коригувальних дій слід контролювати їх ефективність.

Управління системою вимірювання параметрів. Повинні бути запроваджені методики контролю і супроводження системи вимірювання параметрів послуги. До засобів управління належать відповідна кваліфікація персоналу, методики вимірювання параметрів і будь-які аналітичні моделі програмного забезпечення, що застосовуються для проведення вимірювань та випробувань. Вся діяльність із проведення вимірювань і випробувань, у тому

числі проведення опитувань і анкетування споживачів, повинна пройти випробування на дієвість та надійність. Застосування, калібрування й утримання всього вимірювального і випробувального обладнання, що застосовується для виконання послуг чи оцінювання їх якості, повинні перебувати під контролем, що забезпечувало б упевненість у рішеннях, що приймаються, чи в діях, які вживаються на підставі знятих показників. Похибку вимірювань слід зіставляти з тією, що закладена до вимог, і під час виявлення відхилень від вимог до точності чи допусків слід вжити необхідних заходів.

13.6. Аналіз рівня виконання послуги і його підвищення

Слід практикувати постійне оцінювання рівня функціонування процесів виконання послуг, що дозволяє виявляти резерви підвищення якості послуг і активно реалізовувати їх. Для проведення такого оцінювання керівництву слід створити і підтримувати у робочому стані інформаційну систему щодо збору, аналізу і розповсюдження даних із усіх відповідних джерел. Керівництво повинно призначити відповідальних за ведення інформаційної системи і за підвищення якості послуг.

Збір та аналіз даних. Дані про показники виконання послуги отримують на підставі:

- оцінки з боку постачальника (з врахуванням управління якістю);
- оцінки з боку споживача (з врахуванням реакції споживача, його претензій та інформації зворотного зв'язку, яка ним вимагається);
- перевірок якості.

Аналіз цих даних дозволить визначити ступінь виконання вимог до послуг і виявити резерви підвищення якості послуги, а також результативності й ефективності її надання.

Для досягнення результативності й ефективності збір та аналіз даних слід проводити цілеспрямовано, упорядковано і за планом, не допускаючи безладдя.

Основна мета аналізу даних повинна полягати у виявленні причин систематичних помилок та їх попередженні. Причина помилки не завжди очевидна, проте слід намагатися виявити її. Це стосується і причин помилок, які вносяться виконавцями і рідко виникають довільно, але, як правило, викликаються конкретними причинами. Дуже часто помилки, які відносять на рахунок персоналу чи споживачів, насправді пояснюються недоліками функціонування процесів надання послуги, обумовленими складністю операцій чи невідповідністю методик, умов навколишнього середовища, виробничих умов, рівня підготовки персоналу, інструкцій чи ресурсів.

Статистичні методи. Сучасні статистичні методи застосовні до більшості аспектів збору і використання даних, чи то мається на увазі досягнення більш глибокого розуміння потреб споживачів – для управління процесом, вивчення можливостей, прогнозування, чи вимірювання якості для полегшення прийняття рішень.

Підвищення якості послуг. Для постійного підвищення якості послуг, а також ефективності і результативності всього циклу виконання послуги повинна бути програма, що включає заходи із визначення:

- характеристики послуги, поліпшення якої найбільше вигідно з точки зору як споживача, так і організації, яка надає послуги;
- будь-яких змін у потребах ринку, що можуть вимагати зміни класу послуг, які надаються;
- будь-яких відхилень від установлених параметрів якості послуги внаслідок неефективності чи недостатності закладених до системи якості засобів контролю;
- резервів зниження витрат під час збереження і підвищення рівня якості послуг, що надаються (тут вимагаються системні методи кількісного оцінювання витрат і прибутку). Діяльність з підвищення рівня якості повинна бути спрямована на досягнення як поточних, так і перспективних завдань підвищення якості, і повинна включати:
 - визначення того, які дані підлягають збору;
 - аналіз даних і приділення першочергової уваги тим видам робіт, які найбільш негативно впливають на якість послуг;
 - оперативну передачу результатів аналізу за допомогою зворотного зв'язку керівництву з рекомендаціями щодо невідкладного підвищення якості;
 - періодичне інформування вищого керівництва для аналізу рекомендацій щодо перспектив підвищення якості.

Співробітники різних підрозділів організації, яка надає послуги, здатні висувати плідні ідеї щодо підвищення якості і зниження витрат. Керівництву слід заохочувати персонал усіх ланок вносити свій внесок у програми підвищення якості, відзначаючи їх зусилля і участь.

Основні терміни і поняття:

- 1) завдання маркетингу послуг – полягає у визначення та стимулюванні потреби у послугах та попиту на них;
- 2) якість рекламної діяльності – будь-яка реклама послуги повинна відображати її технічні умови і будуватися із врахуванням того, як буде прийнята якість наданої послуги споживачем;
- 3) ідентифікація та простежування послуги – це, коли організація, яка надає послуги повинна ідентифікувати і реєструвати джерело будь-якої послуги, що надається забезпечувати її простежування, прослідковувати надходження претензій від споживачів;
- 4) оцінювання якості послуги споживачем – задоволеність споживача повинна бути загальним критерієм і знайти своє відображення в маркетинговому аналізі;
- 5) статус послуги – відносить послугу до однієї із категорій, що не піддавалася контролю, що піддавалася контролю та витримала його, що піддавалася контролю, але не витримала його і затримана до прийняття рішення.

Тести:

1. Елементи, пов'язані із забезпеченням якості послуг на етапі маркетингу, повинні включати:

- а) постійне проведення досліджень змін ринкових потреб, нових технологій та їх значення для конкурентної боротьби;
- б) забезпечення усіма необхідними ресурсами, засобами й оснащенням;
- в) прийняття рішення про надання послуги.

2. Технічні умови на послугу встановлюють:

- а) зміст послуги, що надеться;
- б) засоби і методи її надання;
- в) методи оцінювання характеристик послуг і її надання, а також управління ними.

3. Управління якістю послуги слід розглядати:

- а) як невід'ємну складову частині пов'язаних з виконанням послуги і процесів: маркетингу, проектування, надання послуги⁴
- б) як технічні умови на надані послуги;
- в) як відповідальність субпідрядників за послуги, що ними надаються.

4. Управління внесенням до проекту змін полягає:

- а) у підготовці інформації щодо користування послугою;
- б) у документальному оформленні змін до вимог і методик та їх проведенні після затвердження;
- в) у відповідності технічних умов на послугу і технічних умов на надання послуги вимогам споживача.

5. Для проведення оцінювання рівня функціонування процесів виконання послуг необхідно:

- а) виявляти резерви підвищення якості послуг і активно реалізовувати їх;
- б) створювати і підтримувати у робочому стані інформаційну систему щодо збору, аналізу і розповсюдження даних із усіх відповідних джерел;
- в) призначати відповідальних за ведення інформаційної системи і за підвищення якості послуг.

6. Для постійного підвищення якості послуг, а також ефективності і результативності всього циклу виконання послуги повинна:

- а) бути програма, що включає заходи із визначення характеристики послуги, поліпшення якої найбільше вигідно з точки зору як споживача, так і організації, яка надає послуги;
- б) оцінка з боку постачальника (з врахуванням управління якістю);
- в) оцінка з боку споживача (з врахуванням реакції споживача, його претензій та інформації зворотного зв'язку, яка ним вимагається).

Питання для самоконтролю:

1. У чому полягає завдання маркетингу при визначенні та стимулюванні потреби у послугах та попиту на них?

2. Що повинні включати елементи, пов'язані із забезпеченням якості на етапі маркетингу?

3. Охарактеризуйте елементи опису послуги після прийняття рішення про її надання.
4. Що включає процес проектування послуги?
5. Обґрунтуйте робочі етапи методики із надання послуги.
6. На підставі чого отримують дані про показники виконання послуги?
7. На що повинна бути спрямована діяльність з підвищення рівня якості і що повинна включати?
8. Дайте визначення статусу послуги, його суті.
9. Що повинно включати управління якістю процесу надання послуги ?

14. СУДОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Розгляд цивільних справ за позовами про захист прав споживачів.

Застосування чинного законодавства при вирішенні господарських спорів.

Застосування судами законодавства про відповідальність за окремі злочини у сфері господарської діяльності

Судова практика у справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди

Ключові слова і терміни

<ul style="list-style-type: none">• <i>цивільна справа</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>позов про захист прав споживача</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>господарська суперечка</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>моральна шкода</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>гарантія захисту прав споживача</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>судовий захист пра споживача</i>

14.1. Розгляд цивільних справ за позовами про захист прав споживачів

Важливою гарантією здійснення прав споживачів є їх судовий захист. Вивчення практики розгляду судами справ даної категорії показало, що вони вирішуються в основному правильно. Поряд з цим є випадки неоднакового застосування чинного законодавства, деякі суди допускаються помилок при визначенні підвідомчості та підсудності справ, неповно з'ясовують їх дійсні обставини, не реагують окремими ухвалами на причини правопорушень, вирішують справи невинувато тривалий час. Враховуючи, що у судах виникли питання щодо застосування Закону України “Про захист прав споживачів”, які потребують роз’яснень, та з метою забезпечення ефективності цього захисту Пленум Верховного Суду України прийняв Постанову “Про практику розгляду цивільних справ” за позовами про захист прав споживачів № 5 від 12.04.1996 року, до якої були внесені зміни у 1998 році (Постанова Пленуму Верховного Суду України №15 від 25.05.1998 року).

Згідно цих прийнятих документів судам необхідно звертати увагу на необхідність розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів у точній відповідності із законом та в установлені для цього строки. Закон регулює відносини споживача з підприємством, установою, організацією чи громадянином-підприємцем, які виготовляють та продають товари, виконують роботи і надають послуги, незалежно від форм власності та організаційних форм підприємництва. На відносини з виготовлення та продажу товарів, виконання робіт і надання послуг громадянином, який не є підприємцем, а

також на випадки придбання товарів, користування послугами громадянином лише для підприємницької діяльності або підприємствами, установами, організаціями дія цього Закону не поширюється.

Роз'яснити судам, що Закон поширюється на зазначені у ньому відносини, які виникли після введення його у дію. До правовідносин, які виникли до введення Закону у дію, він застосовується лише щодо тих прав і обов'язків, які виникли вже після введення його у дію. Оскільки Закон не визначає певних меж своєї дії, судам слід мати на увазі, що до відносин, які ним регулюються, належать, зокрема, ті, що виникають із договорів купівлі-продажу, майнового найму (у тому числі найму (оренди) жилого приміщення - у частині відносин між наймачем (орендарем) і наймодавцем (орендодавцем), який одночасно є виконавцем комунальних послуг і послуг з ремонту житлового фонду та інженерного обладнання), побутового прокату, безоплатного користування майном, підряду (у тому числі побутового замовлення чи абонементного обслуговування), доручення, перевезення громадян та їх вантажу, комісії, схову, страхування, із договорів про надання фінансово-кредитних послуг для задоволення власних побутових потреб громадян (у тому числі про надання кредитів, відкриття й ведення рахунків, проведення розрахункових операцій, приймання і зберігання цінних паперів, надання консультаційних послуг). Відносини, щодо захисту прав споживачів можуть виникати також з актів законодавства або з інших угод, які не суперечать Закону.

Вирішуючи питання про характер правовідносин між споживачем та продавцем (виготівником, виконавцем), про наявність підстав і умов їх виникнення, про права і обов'язки сторін, суд має виходити як із норм Закону і прийнятих згідно з ним актів законодавства, так і з відповідних норм Цивільного кодексу України та іншого законодавства, що регулюють ті ж питання і не суперечать Закону. Якщо положення нормативних документів суперечать чинному законодавству, суд має застосовувати норми цього законодавства. У тих випадках, коли у чинному законодавстві немає спеціальної норми щодо укладеної сторонами угоди про обслуговування, суд повинен застосовувати загальні положення про зобов'язання, які передбачені главами 14-19 Цивільного Кодексу. Якщо передбачені Законом відносини врегульовано міжнародним договором України інакше, застосовуються правила міжнародного договору.

Вимоги споживачів про захист їх прав можуть розглядатися у позовному провадженні, згідно позовної заяви (зразок приводиться).

У такому ж порядку можуть звертатися до суду Державний комітет України у справах захисту прав споживачів і його органи, а також громадські організації (об'єднання) споживачів, які відповідно до п.10 ч. 1 ст.5 та ст.26 Закону мають право представляти й захищати у суді інтереси споживачів. Скарги на рішення, дії або бездіяльність державних органів, що здійснюють захист прав споживачів, та їх службових осіб розглядаються судом у порядку, встановленому главою 31-А Цивільного процесуального кодексу України (далі - ЦПК).

До вимог про захист прав споживачів порядок обов'язкового попереднього позасудового розгляду застосовується лише у тому разі, коли це передбачено законодавством. Якщо споживачем не додержано встановлений законодавством порядок, але можливість скористатися ним не втрачена, і суддя відповідно до п.2 ст. 136 ЦПК відмовляє у прийнятті позовної заяви. Пропуск строку для позасудового вирішення вимог споживача не є підставою для відмови йому у судовому захисті.

Відповідно до Закону споживачі за власним вибором звертаються до суду за місцем свого проживання, або за місцем знаходження відповідача, або за місцем заподіяння шкоди, або за місцем виконання договору. Жоден із цих судів не вправі відмовити у прийнятті позовної заяви або переслати її до іншого суду з мотивів невідповідності.

Заява про захист прав споживача має повністю відповідати вимогам ст.137 ЦПК щодо форми й змісту позовної заяви, зокрема, містити відомості: про те, яке право споживача порушено; коли і в чому це виявилось; про способи захисту, які належить вжити суду; про розмір сум, щодо яких заявлено вимоги, з відповідними розрахунками і обґрунтуванням; про докази, що підтверджують позов. До заяви повинні бути додані необхідні документи - залежно від заявлених вимог (наприклад, договір, квитанція-замовлення, квитанція-зобов'язання, транспортна чи інша накладна, чек, касовий ордер). Відповідно до п.10 ст.4 Декрету Кабінету Міністрів України "Про державне мито" від оплати цим митом заяв про захист прав споживачів звільняються також Державний комітет України у справах захисту прав споживачів і його органи, громадські організації (об'єднання) споживачів.

Вирішуючи справи про захист прав споживачів, суди мають виходити з того, що відповідно до ст.4 Закону держава: забезпечує громадянам захист їх інтересів як споживачів; надає можливість вільного вибору товарів (робіт, послуг) та набуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час вибору й використання товарів (робіт, послуг) відповідно до їх потреб; гарантує придбання або одержання іншими законними способами товарів (робіт, послуг) в обсягах, що забезпечують рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я та життєдіяльності.

Зразок позовної заяви _____

товариства по захисту прав споживачів в інтересах свого члена

Позивач: _____ товариство про захист прав споживачів

(найменування)

Адреса: _____

в інтересах третьої особи, члена _____ товариства по захисту прав споживачів пана _____

Адреса: _____

Відповідач: _____

Адреса: _____

Позовна заява

про розірвання договору купівлі-продажу недоброякісного

та стягнення грошової компенсації за моральну шкоду.

Вартість позову: _____ гривень.

Громадянин "_____" 200__ року уклав договір купівлі-продажу

(найменування товару)

Угода оформлена належним чином шляхом _____

Термін гарантійного обслуговування встановлено- _____ рік.

У період гарантійного терміну _____ неодноразово виходив з

(найменування товару)

ладу. При цьому відповідач постійно нав'язував споживачу ремонт недоброякісної речі, яка знову і знову виходила з ладу. Факт виходу з ладу підтверджено заявами на адресу відповідача, висновком сервісного центру. "_____" 200__ року _____ було прийнято продавцем

(найменування товару)

у черговий раз з категоричною вимогою у письмовій формі розірвати договір. До цього часу питання залишається невирішеним, відповідач заходів не вживає. _____ знаходиться у відповідача.

У відповідності з чинним законодавством прошу суд:

1. Зобов'язати відповідача розірвати договір купівлі-продажу і повернути за _____ його вартість.

(найменування товару)

Підстава: ст. 14 ЗУ "Про захист прав споживачів".

2. Стягнути з відповідача грошову компенсацію за моральну шкоду у сумі _____ гривень.

Підстава: п.9 ст. 16 ЦКУ; ч-на перша ст. 23 ЦКУ; ст. 24 ЗУ "Про захист прав споживачів".

Детальне обґрунтування позовних вимог буде представлено на судовому засіданні. Позов подається за вибором споживача за місцем його проживання

(ст. 24 ЗУ "Про захист прав споживачів", ст. 126 ЦПК зі змінами від 27.07.94р. №145/94-ВР) і держмитом не обкладається (ст.4, п. 10 Декрету КМУ "Про держмит" від 21.01.93 р. із змінами, внесеними згідно із Законом № 107/94-ВР від 15.07.94 р.). Сума грошової компенсації за моральну шкоду до вартості позову не включаються (ст. 65 ЦПК зі змінами від 06.05.93р.).

Додатки: гарантійний талон, ремонтна відомість; заява від "_____" 200__ р.; акт про виявлення недоліків товару від "_____" 200__ р.; заява від "_____" 200__ р., "_____" 200__ р.; акт технічної експертизи від "_____" 200__ р.; заява від "_____" 200__ р.; копія позову для відповідача.

Позивач: _____

(посада)

товариства по захисту прав споживачів 264 _____

(П.І.Б.)

Встановлений Законом перелік прав, якими користуються споживачі, не є вичерпним. Законодавчими актами і договорами, які не суперечать Закону, можуть бути передбачені й інші права споживачів та зобов'язання продавців, виготівників, виконавців. Умови договору, що обмежують права споживача порівняно з положеннями, передбаченими законодавством, визнаються недійсними. Якщо внаслідок застосування умов такого договору споживачеві завдано збитків, вони мають бути відшкодовані винною особою у повному обсязі.

Оскільки за змістом ст.13 Закону виготівник (виконавець) зобов'язаний забезпечити протягом гарантійного строку нормальну роботу товару, у тому числі комплектуючих виробів, то необхідні спеціальна установка (підключення чи складання), технічне обслуговування (налагодження тощо), ремонт у цей період мають провадитися без додаткової плати. При вирішенні спорів, що виникають із договорів про абонентне обслуговування або договорів підряду, укладених споживачем з майстернями з ремонту і обслуговуванню телевізорів, побутової техніки тощо, котрі у процесі ремонту провадять заміну різних деталей, вузлів, на які встановлено гарантійні строки (наприклад, кінескопів, моторів), застосовуються правила ст.15 Закону.

Вирішуючи справи про захист прав споживачів у зв'язку з придбанням товарів неналежної якості, суди повинні мати на увазі, що відповідно до статей 12,14 Закону:

1) такі вимоги можуть заявляти споживачі, котрі мають на товари квитанції, товарні чи касові чеки або інші письмові документи, а щодо товарів, на які встановлено гарантійні строки, - технічні паспорти чи документи, що їх замінюють.

Оскільки у системі роздрібно́ї торгівлі договір купівлі-продажу, як правило, збігається з його виконанням, на нього відповідно до статей 43, 44 ЦК не поширюються вимоги щодо обов'язкової письмової форми. Тому втрата зазначених документів, недержання їх при придбанні товару чи неможливість їх відновлення не позбавляє споживача права доводити факт купівлі-продажу з допомогою свідків;

2) товаром неналежної якості слід вважати такий, що не відповідає вимогам нормативних документів, умовам договору або вимогам, які до нього пред'являються, наданій щодо нього виготівником чи продавцем інформації, а також проданий після закінчення строку його придатності чи фальсифікований. При поверненні речі неналежної якості її амортизація у період гарантійного строку до уваги не береться;

3) вирішуючи питання про заміну товару (у тому числі виготовленого за межами України), суд за відсутності аналогічного товару на час розгляду справи може (залежно від вимог споживача) зобов'язати продавця надати такий же товар після його надходження або – за згодою споживача - інший товар з наявного асортименту з відповідним перерахунком вартості. При неможливості виконати рішення, яким продавця зобов'язано замінити товар на інший, суд може змінити спосіб виконання у порядку, передбаченому ст.366 ЦПК;

4) зазначені у п.1 ст.14 Закону вимоги споживача про застосування заходів захисту не можуть бути задоволені, коли продавець, виготівник (підприємство,

яке виконує їх функції) доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування ним або його зберігання.

Споживачеві, який звернувся із заявою про безоплатне усунення недоліків товару, на його вимогу надається (з доставкою) на час ремонту аналогічний товар (але без урахування моделі). Перелік таких товарів наведено у додатку № 2 до постанови Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172. За кожний день затримки виконання вимоги про надання у користування на час ремонту зазначеного у згаданому переліку товару та за кожний день затримки усунення недоліків понад чотирнадцятиденний або встановлений за домовленістю сторін строк споживачеві сплачується неустойка у розмірі одного відсотка вартості товару на час пред'явлення вимоги, а у разі зниження ціни - виходячи із вартості товару на час купівлі.

Згідно з п.9 ст.15 Закону виконавець зобов'язаний відшкодувати збитки, що виникли у зв'язку із втратою, псуванням чи пошкодженням речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт або надання послуг, не пізніше як у місячний термін.

Під збитками відповідно до ч.2 ст.203 ЦК слід розуміти витрати, зроблені кредитором (споживачем), втрати або пошкодження його майна, а також не одержані ним доходи, які він одержав би, якби зобов'язання було виконане боржником (продавцем, виконавцем, виготівником).

Виконавець не може бути звільнений від відповідальності з тих підстав, що рівень його наукових знань не дав йому змоги виявити особливі властивості речі, прийнятої ним від споживача для виконання роботи або на дання послуг. Разом з тим відповідно до статей 341, 348 ЦК, якщо споживач, незважаючи на своєчасне і обґрунтоване попередження з боку виконавця про особливі властивості речі (матеріалу), що можуть потягти за собою її втрату чи пошкодження, не змінив своїх вказівок про спосіб виконання роботи (послуги) або не усунув обставин, що загрожували якості її виконання, суд може звільнити виконавця від відповідальності за повну чи часткову втрату (пошкодження) прийнятої від споживача речі (матеріалу). За змістом п.6 ст.15 Закону, під відповідальністю виконавця за недоліки виконаних робіт або наданих послуг слід розуміти його обов'язок усунути (виправити) ті з них, які виникли не з вини самого споживача.

У справах за позовами про захист прав споживачів, порушених внаслідок недостовірної або неповної інформації про товар (роботу, послугу) чи недобросовісної його реклами, суд має виходити з припущення, що споживач не має спеціальних знань про властивості та характеристики товарів (робіт, послуг).

Відповідно до ст.18 Закону продавець, виготівник, виконавець зобов'язані своєчасно надавати споживачеві необхідну достовірну інформацію про товар (роботи, послуги) у доступній наочній формі, яка б забезпечувала можливість компетентного вибору. Надання інформації у технічній документації, на етикетці, тощо іноземною мовою без перекладу в зазначеному вище обсязі слід розцінювати як відсутність необхідної інформації.

Розглядаючи позови, пред'явлені у зв'язку з відмовою підприємства, установи, організації чи громадянина-підприємця укласти договір купівлі-

продажу чи договір про виконання робіт або надання послуг, суду належить враховувати як передбачене ст.19 Закону право громадян на задоволення їх потреб у сфері торговельного та інших видів обслуговування, так і наявність у підприємця реальної можливості задовольнити вимоги споживача. Зокрема, суд не може визнати безпідставною відмову в укладенні договору, якщо відповідач доведе, що виконання роботи (надання послуги) виходить за межі його статутної діяльності або перевищує його виробничі (технологічні) можливості. При цьому такими, що виходять за межі статутної діяльності підприємця, можна вважати роботи (послуги), виконання яких не передбачене установчими документами і не оголошене ним (у тому числі не зазначене у правилах побутового чи інших видів обслуговування, правилах виконання окремих видів робіт або надання окремих видів послуг). Проте відсутність у статутних документах положень про виконання певних робіт (послуг) ще не свідчить про правомірність відмови укласти договір, якщо така діяльність відповідає загальним завданням, передбаченим цими документами.

Роз'яснити судам, що відповідно до статей 15, 16, 17, 18 Закону шкода, заподіяна життю, здоров'ю або майну споживача: товарами (роботами, послугами), які містять конструктивні, виробничі, рецептурні чи інші недоліки; або у зв'язку з використанням виконавцем речей, матеріалів, обладнання, приладів, інструментів, пристосувань, інших засобів, необхідних для виконання даних робіт чи надання послуг, незалежно від знання ним їх властивостей; або внаслідок реалізації товарів (робіт, послуг) без додержання встановлених вимог щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я споживачів та їх майна; або у зв'язку з придбанням споживачем товарів (робіт, послуг) через ненадання йому необхідної, доступної та достовірної інформації, яка б забезпечила можливість компетентного вибору, - підлягає відшкодуванню у повному обсязі, якщо нормою законодавства не передбачено більш високої міри відповідальності, а за наявності такої норми - у встановленому нею обсязі. Право вимагати відшкодування зазначеної шкоди належить кожному потерпілому споживачеві, незалежно від того, чи перебував він у договірних відносинах з виготівником (виконавцем, продавцем), і зберігається протягом встановленого строку служби (терміну придатності), а якщо його не встановлено, - протягом десяти років з часу виготовлення товару (прийняття роботи, послуги). Проте шкода, завдана споживачеві будь-якими діями третіх осіб, підлягає відшкодуванню на загальних підставах, а не на підставі Закону.

Якщо на порушення Закону виготівник (виконавець, продавець) не попередив споживача про наявність строку служби (придатності) товару або його частини (результатів роботи), про обов'язкові умови користування ним та можливі наслідки їх невиконання, а також про необхідні дії після закінчення цього строку, шкода підлягає відшкодуванню і у тому випадку, коли вона була заподіяна після закінчення зазначеного строку.

Виготівник (виконавець, продавець) несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю, майну споживача за наявності його вини, крім випадків, передбачених законом (зокрема статтями 418, 450 ЦК або договором).

Якщо Законом, іншими законодавчими актами або договором передбачено, що продавець, виготівник, виконавець може бути звільнений від відповідальності лише у тому разі, коли доведе, що недоліки товару, роботи, послуги виникли з вини споживача або шкода життю, здоров'ю, майну споживача завдана внаслідок умислу останнього чи непереборної сили, загальні правила статей 209 та 440 ЦК про звільнення відповідача від відповідальності за умови доведення ним відсутності його вини не застосовуються.

Виходячи з правил статей 153, 154 ЦК, видача й одержання квитанції (квитанції-замовлення, квитанції-зобов'язання) чи іншого документа на підтвердження укладення договору про побутове обслуговування свідчить про згоду сторін з усіма його умовами. Отже, ці умови є обов'язковими для сторін і суд повинен виходити з них при вирішенні спору, коли не буде встановлено, що вони не відповідають фактичним даним або суперечать чинному законодавству.

При визначенні розміру збитків, заподіяних неповерненням (втраченою, пошкодженням) майна, суди мають виходити з його роздрібної ціни у торговельних організаціях даної місцевості (з урахуванням зносу) або з оцінки, зробленої самим споживачем чи погодженої сторонами при укладенні договору. Проте якщо вартість майна, визначена у такому порядку, на час вирішення спору не відповідає дійсній або її взагалі не було визначено, сторони не позбавлені можливості доводити у суді дійсну вартість неповернутого, втраченого чи пошкодженого майна.

У випадках, передбачених договором або відповідним нормативним актом, розмір збитків визначається у кратному обчисленні. Відсоток зносу втраченого або приведенного у непридатність предмету договору встановлюється, виходячи з періоду, на який розрахована його нормальна експлуатація, часу, протягом якого він фактично використовувався, та інших доказів щодо його якості.

При необхідності для визначення вартості неповерненого (втраченого, пошкодженого) майна призначається експертиза, проведення якої може бути доручено працівникам відповідних експертних установ або іншим спеціалістам (ст.57 ЦК).

При укладенні підприємством договору про побутове обслуговування з громадянином, який пред'явив чужий паспорт або документ, що його замінює, особа, притягнута згідно з цими документами як відповідач, не несе відповідальності за невиконання договору, коли доведе, що документ вибув з володіння поза її волею. У цьому разі відповідальність покладається на особу, яка фактично уклала договір.

Договір побутового замовлення є різновидом договору підяду, тому до нього застосовуються і загальні правила про договір підяду (статті 335-337, 339-342, 346, 347 ЦК).

Умови договору побутового замовлення, визначені Законом і прийнятими відповідно до нього нормативними актами, не можуть бути змінені за погодженням сторін на шкоду інтересам споживача (наприклад, зменшено гарантійний термін).

Підприємства (господарські товариства, підприємці-громадяни) виконують роботи, надають послуги за цінами й тарифами, що встановлюються ними за домовленістю із споживачами або самостійно виходячи з попиту і пропозиції, за

винятком товарів, робіт і послуг, щодо яких передбачено державне регулювання цін і тарифів.

Угода, укладена громадянином всупереч установленим правилам безпосередньо з неуповноваженим працівником підприємства побутового обслуговування про особисте виконання ним роботи без відповідного оформлення, не породжує прав і обов'язків між громадянином та цим підприємством і не може бути підставою для покладення на останнє відповідальності за невиконання такої угоди, втрату або пошкодження майна.

При вирішенні питання про відповідальність та про наявність і розмір збитків, заподіяних споживачеві у зв'язку з недоліками товару (робіт, послуг), суду належить виходити як із загальних положень Закону або статей 203-206 ЦК, так і зі спеціальних норм законодавства (статей 263, 271, 326, 337, 341,347, 403, 410, 412, 419, 420, 422 ЦК, а також з умов укладеного сторонами договору.

Судам слід мати на увазі, що неустойка (штраф, пеня) стягується лише тоді, коли це передбачено укладеним сторонами договором чи відповідним нормативним актом. Пеня за порушення договору нараховується і стягується у відсотковому відношенні до суми заборгованості за кожний день прострочки, у тому числі за святкові, неробочі й вихідні дні. Неустойка, передбачена п.7 ст.14 Закону, застосовується у разі пред'явлення споживачем протягом гарантійного терміну вимог про безоплатне усунення недоліків товару, а на випадки затримки задоволення вимог споживача про вжиття інших заходів захисту дія цієї норми не поширюється. Разом з тим, коли споживач у зв'язку з невиконанням виготівником (виконавцем, продавцем) його вимоги про усунення недоліків товару змінює цей захід захисту на інший, він не втрачає права на одержання зазначеної неустойки за період, що передував такій зміні. Якщо товар, про усунення недоліків якого заявлено вимогу, належить до групи товарів, що входять до передбаченого Кабінетом Міністрів України обмінного фонду, і споживач вимагає надання йому на час ремонту аналогічного товару, зазначена неустойка виплачується і за час ненадання такого товару і за час затримки ремонту.

Згідно з правилами ст.205 ЦК суд за клопотанням відповідача вправі зменшити розмір неустойки (штрафу, пені), що підлягає стягненню, враховуючи при цьому, зокрема, занадто високий її розмір порівняно зі збитками споживача, ступінь виконання зобов'язання, майновий стан сторін, їх майнові та інші інтереси, що заслуговують на увагу.

Сплата неустойки (штрафу, пені), як і відшкодування збитків, коли при цьому не порушується питання про розірвання договору, не звільняє виготівника (виконавця, продавця) від виконання зобов'язання у натурі.

При вирішенні вимог про майнові стягнення, повернення майна, покладення майнової відповідальності судам слід перевіряти додержання строків позовної давності, передбачених статтями 71, 72 ЦК. Наприклад, для пред'явлення позовів про стягнення неустойки (штрафу, пені) встановлено шестимісячний строк давності. У тому разі коли на момент звернення з позовом виконання зобов'язань було прострочено понад шість місяців, стягнення неустойки (штрафу, пені) за минулий час обмежується останніми шістьма місяцями перед зверненням до суду, якщо не будуть визнані поважними причини пропуску.

При вирішенні спорів про право споживача на обмін товару належної якості необхідно враховувати, що правила ст.20 Закону щодо такого обміну поширюються на непродовольчі товари, які не включено до переліку товарів, що містяться у додатку № 3 до постанови Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172.

Вимоги споживача про заміну товару належної якості підлягають задоволенню, якщо їх заявлено протягом 14 днів з дня його придбання (не враховуючи дня купівлі), товар не може бути використаний споживачем за призначенням тому, що він не підійшов за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин, і при цьому споживачем збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також товарний чи касовий чек. Зазначений термін може бути відновлено судом, якщо споживач з об'єктивних причин був позбавлений можливості заявити ти вимоги продавцю протягом цього строку.

При вирішенні вимог споживачів про відшкодування на підставі ст.24 Закону моральної шкоди суди повинні виходити з роз'яснень, які Пленум Верховного Суду України дав у постанові від 31 березня 1995 р. № 4 “Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди”.

Зокрема, під моральною шкодою слід розуміти втрати немайнового характеру, яких споживач зазнав внаслідок моральних чи фізичних страждань або інших негативних явищ, що настали через незаконні винні дії продавця, виготівника, виконавця або через їх бездіяльність. Розмір відшкодування моральної шкоди встановлюється судом і визначення його не ставиться у залежність від наявності матеріальної шкоди, вартості товару (робіт, послуг), суми неустойки, а має ґрунтуватися на характері й обсязі моральних і фізичних страждань, заподіяних споживачеві у кожному конкретному випадку.

Якщо вимоги про відшкодування моральної шкоди не вирішувались разом з вимогами про застосування інших заходів захисту прав споживача, пред'явлення їх у подальшому окремо не суперечить правилам ст. 24 Закону.

Оскільки згідно із Законом повноважними органами щодо захисту прав споживачів є Державний комітет України у справах захисту прав споживачів, Державний комітет по стандартизації, метрології та сертифікації, їх територіальні органи, органи й установи державного санітарного нагляду України, Ради народних депутатів, їх виконавчі та розпорядчі органи, місцева державна адміністрація, інші відповідні органи державної виконавчої влади - їх представники можуть у необхідних випадках залучатися до участі у справі на підставі частин 2 і 3 ст.121 ЦПК для дачі висновку з питань, віднесених до відання цих органів.

При постановленні рішення, яким суд зобов'язує продавця, виготівника, виконавця вчинити певні дії на захист прав споживачів (наприклад, провести ремонт, здійснити обмін, заміну, купівлю-продаж), у резолютивній частині необхідно вказувати строк, протягом якого після набрання рішенням законної сили відповідач зобов'язаний це зробити.

Коли є підстави вважати, що виконання рішення згодом може стати неможливим чи утрудненим або від затримки виконання може настати значна шкода для споживача, на користь якого воно постановлене, суд відповідно до п.п.2, 3 ст.218 ЦПК вправі допустити негайне виконання рішення.

Рішення суду, яке набрало законної сили, про протиправність дій продавця, виготівника виконавця (підприємств, що виконують їх функції) щодо невизначеного кола споживачів і про припинення цих дій є обов'язковим для суду, що розглядає позов конкретного споживача про цивільно-правові наслідки зазначених дій, у питаннях, чи мали місце ці дії та чи вчинено їх даними особами.

Визнати такою, що втратила чинність, постанову Пленуму Верховного Суду України від 6 липня 1979 р. № 4 “Про застосування в судовій практиці деяких норм законодавства, яким регулюються відносини по побутовому обслуговуванню населення” (зі змінами, внесеними постановами Пленуму від 29 червня 1984 р. № 6, від 30 червня 1989 р. № 6 та від 25 грудня 1992 р. № 13.

14.2. Застосування чинного законодавства при вирішенні господарських суперечок

У споживачів і судів часто виникають спори щодо практики застосування при вирішенні господарських спорів окремих норм чинного законодавства. Тому до Вищого Арбітражного Суду України надходять запити арбітражних судів щодо цієї проблеми.

Зокрема, виникає питання у зв'язку з прийняттям Закону України “Про захист прав споживачів” та затвердженням Правил обміну непродовольчих товарів, куплених у роздрібній торговельній мережі - чи діє нині Типовий договір на технічне обслуговування і ремонт побутових машин та приладів у період гарантійного строку їх експлуатації. Вищий Арбітражний Суд України повідомив таке. З введенням у дію Закону України “Про захист прав споживачів” обов'язок усунення недоліків товару покладений не на виготовлювача, а на продавця - торговельне підприємство. Тому фактично відпадає необхідність укладання договорів між підприємством-виготовлювачем і підприємством побутового обслуговування населення. Згідно зі ст.250 Цивільного кодексу України та Положенням про поставки товарів постачальник зобов'язаний безоплатно виправити недоліки товару, на який встановлено гарантійний строк або замінити товар. Ці норми регулюють відносини між постачальником (виготовлювачем) і покупцем (торговельним підприємством). У зв'язку з цим не виключається можливість укладання за згодою сторін договору між виготовлювачем і відповідним підприємством, у т.ч. із сервісного обслуговування товарів, які прийняті від населення внаслідок недоліків, однак такі взаємини не регулюються Типовими договорами (лист від 28.02.92 р. № 05-2/263).

При вирішенні спорів, пов'язаних із порушенням термінів виконання зобов'язань за договором підяду, виникли питання, чи вправі підрядчик продовжувати будівельні роботи без згоди замовника та чи має право замовник нараховувати санкції за прострочку виконання робіт, якщо строк дії договору закінчився. У зв'язку з цими запитаннями Вищий Арбітражний Суд України

повідомив, що відповідно до статей 207, 208 Цивільного кодексу України зобов'язання має бути виконане у натурі. Виконання у натурі договору підряду законодавством не обмежується строком дії договору. Обов'язку боржника виконати зобов'язання у натурі протиставлене право кредитора у разі прострочки відмовитись від прийняття виконання (ст.213 Цивільного кодексу). Таким чином, якщо замовник не відмовився від виконання простроченого підрядчиком зобов'язання, останній має нести майнову відповідальність у вигляді штрафу (пені) до моменту виконання зобов'язання у натурі або відмови замовника від прийняття виконання (лист від 28.02.92 р. № 05-2/262).

Пунктами 73 Положення про поставки продукції виробничо-технічного призначення і 64 Положення про поставки товарів народного споживання передбачений порядок вирахування санкцій, встановлених цими Положеннями. У зв'язку з розширенням мережі торговельно-посередницьких організацій, застосування ними постачальницько-збутових надбавок при перепродажах виникло питання про порядок нарахування штрафів за поставку продукції і товарів, якість котрих не відповідає вимогам нормативно-технічної документації. Вищий Арбітражний Суд України відповів таке. Якщо товари реалізуються за регульованими цінами, неустойка (штраф, пеня) за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за договором поставки стягується виходячи з цих цін з відрахуванням торговельної знижки, а по продукції - з цієї ціни без врахування встановлених надбавок. При реалізації продукції і товарів за вільними (договірними) цінами штрафні санкції слід стягувати виходячи з цієї ціни без будь-яких надбавок та суми податку на добавлену вартість (лист від 19.03.93 р. № 05-2/308).

При вирішенні спорів, пов'язаних з відшкодуванням збитків, постає питання про те, за якими цінами розраховувати розмір збитків внаслідок втрати майна - тими, що діяли на момент їх заподіяння чи тими, що діють на день подання позову. Вищий Арбітражний Суд України дав таку відповідь на це питання. Відповідно до статті 440 Цивільного кодексу України заподіяна шкода підлягає відшкодуванню у повному обсязі. Присуджуючи відшкодування шкоди, арбітражний суд відповідно до обставин справи зобов'язує особу, відповідальну за шкоду, відшкодувати її в натурі або повністю відшкодувати збитки (ст.453 Цивільного кодексу). Поняття збитків наведене в ст.203 Цивільного кодексу. Виходячи із змісту ст.203 Цивільного кодексу, втрата майна підлягає відшкодуванню за цінами, які діяли на момент заподіяння шкоди. У залежності від конкретних обставин і поданих доказів позивач, крім вимоги про відшкодування вартості майна, має право вимагати відшкодування завданих йому збитків (лист від 02.04.92 р. № 05-2/425).

При поданні позовів, пов'язаних з недостачами товарів або продукції, позивачі іноді без достатніх підстав притягають до участі у справі залізницю, чим штучно змінюють територіальну підвідомчість спору. У зв'язку з цим виникло питання про право арбітражного суду виключити залізницю з числа відповідачів та направити позовні матеріали за належною підвідомчістю до порушення провадження у справі у даному арбітражному суді. Вищий Арбітражний Суд

України відповів таке. Право судді виключити неналежного відповідача встановлене ст.65 ЦПК України. Але якщо відповідачів у справі декілька, то виключення з їх числа перевізника не є підставою для передачі справи за підвідомчістю, оскільки ст.17 АПК України обмежує можливість такої передачі лише двома умовами: заміною сторони та притягненням іншого відповідача. Отже, виключивши перевізника з числа відповідачів, суддя зобов'язаний вирішити спір у відношенні решти відповідачів по суті. Якщо ж перевізник є одним відповідачем у справі, та визнавши його неналежним, суддя повинен у позові відмовити. До того ж вирішення питання, чи є відповідач неналежним, можливе лише після порушення провадження зі справи (лист від 02.03.93 р. № 05-2/262).

При вирішенні спорів між постачальниками і покупцями імпортованих товарів постало питання, чи вправі арбітражний суд зупиняти провадження у справі до розгляду претензії зовнішньоторговельної організації іноземним постачальником, з приводу чого Вищий Арбітражний Суд України дав таку відповідь. Відповідно до п.63 Положення про поставки товарів народного споживання претензії покупців, які виникають внаслідок невиконання або неналежного виконання зобов'язань за договором по ставки імпортованих товарів за відсутності вини українських постачальників, задовольняються у межах сум, які у встановленому порядку можуть бути стягнуті з іноземних фірм, якщо інше не передбачене законодавством. Таким чином, Положення про поставки товарів не ставить рішення арбітражного суду зі спору між покупцем і постачальником у залежність від того, чи одержав постачальник задоволення своєї претензії від іноземної фірми. При вирішенні спору між покупцем і постачальником останній на підставі п.63 Положення про поставки товарів повинен подати арбітражному суду докази щодо обсягу відповідальності перед ним іноземної фірми і в цих межах постачальник може нести відповідальність перед покупцем. За відсутності таких доказів арбітражний суд вирішує спір на загальних підставах. У тих випадках, коли постачальнику не були або не могли бути відомими дані щодо сум, які ним можуть бути стягнуті з іноземної фірми, і такі відомості одержані ним після прийняття арбітражним судом рішення, він не позбавлений права звернутись із заявою про перегляд рішення за нововиявленими обставинами (лист від 06.11.92 р. № 05-2/1348).

14.3. Застосування законодавства про відповідальність за окремі злочини у сфері господарської діяльності

Обговоривши практику розгляду судами справ про окремі злочини у сфері господарської діяльності, Пленум Верховного Суду України зазначає, що суди в основному вірно застосовують чинне законодавство, проте іноді припускаються помилок, що зумовлено відсутністю єдиних підходів до відмежування злочинів даного виду від суміжних злочинів та аналогічних за змістом адміністративних правопорушень. З метою однакового і правильного застосування законодавства про відповідальність за окремі злочини у сфері господарської діяльності Пленум Верховного Суду України прийняв

відповідну постанову “Про практику застосування судами законодавства про відповідальність за окремі злочини у сфері господарської діяльності” від 25.04.2003 р. №3, у якій, зокрема, зазначається, що судам необхідно звернути увагу на те, що можливість настання кримінальної відповідальності за злочини, передбачені статтями 202-205, 222 Кримінального кодексу України (далі – КК), є додатковою гарантією діяльності держави у сфері правового регулювання економічних відносин і захисту конституційних прав осіб, які займаються господарською діяльністю, та засобом сприяння стабілізації національної економіки.

Предметом злочину, передбаченого ч. 1 ст. 204 КК, є незаконно виготовлені алкогольні напої, тютюнові вироби та інші підакцизні товари, тобто товари, до ціни яких згідно з чинним законодавством включається акцизний збір. Перелік підакцизних товарів визначено законами України “Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, коньячного і плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів”, “Про ставки акцизного збору та ввізного мита на тютюнові вироби”, “Про ставки акцизного збору і ввізного мита на деякі транспортні засоби” та “Про ставки акцизного збору і ввізного мита на деякі товари (продукцію)”. До інших підакцизних товарів (крім алкогольних напоїв і тютюнових виробів), про які йдеться у диспозиції ст. 204 КК, належать: спирт етиловий, транспортні засоби, дистиляти, спеціальні та моторні бензини, гас, пиво солодове.

Перелік підакцизних товарів, визначених названими законами, є вичерпним і розширеному тлумаченню не підлягає.

Незаконно виготовленими слід вважати зазначені в ст. 204 КК товари, що виготовлені: 1) особою, яка не зареєстрована як суб’єкт підприємництва, незалежно від того, чи підлягає діяльність з їх виготовлення ліцензуванню; 2) суб’єктом підприємницької чи господарської діяльності без одержання ліцензії, якщо їх виготовлення підлягає ліцензуванню.

Придбання, зберігання, транспортування незаконно виготовлених алкогольних напоїв чи тютюнових виробів з метою їх збуту та сам збут особою, яка не має ліцензії на оптову чи роздрібну торгівлю ними, належить кваліфікувати за ч. 1 ст. 204 КК. Ті самі дії, вчинені без ліцензії, щодо алкогольних напоїв, виготовлених на основі етилового спирту шляхом його розбавлення водою, тягнуть відповідальність за ст. 204 КК.

Злочин, передбачений ч. 2 ст. 204 КК, є закінченим з моменту незаконного виготовлення будь-якої кількості підакцизних товарів. Дії особи, спрямовані на відкриття (створення) підпільного цеху для незаконного виготовлення таких товарів, а так само придбання для їх виготовлення обладнання, за допомогою якого можливо забезпечити їх масове виробництво, повинні кваліфікуватись як готування до вчинення зазначеного злочину.

Під недоброякісною сировиною (матеріалами), про яку йдеться в ч. 3 ст. 204 КК, потрібно розуміти предмети праці та природні компоненти, що підлягають переробці при виготовленні (виробництві) підакцизних товарів, але не відповідають установленим для них стандартам, нормам і технічним умовам. Незаконно виготовленими з недоброякісної сировини (матеріалів)

підакцизними товарами, що становлять загрозу для життя і здоров'я людей, слід вважати такі, вживання, користування чи використання яких створює реальну загрозу для життя і здоров'я споживачів (можливість отруєння, радіоактивного опромінення тощо). Під іншими тяжкими наслідками (ч. 3 ст. 204 КК треба розуміти знищення чи пошкодження майна, тварин, флори, фауни, повітря, ґрунту, вод, чим заподіяно шкоду у великих чи особливо великих розмірах.

Судам необхідно також звернути увагу на те, що кожною частиною ст. 204 КК передбачено самостійний склад злочину, тому за наявності підстав дії винної особи мають кваліфікуватися за сукупністю цих злочинів. Вчинення передбачених ст. 204 КК дій під прикриттям легально створеного чи придбаного суб'єкта підприємницької діяльності - юридичної особи потребує додаткової кваліфікації за ст. 205 КК (за наявності в діях особи складу цього злочину). Дії, передбачені ст. 204 КК, поєднані з легалізацією (відмиванням) грошових коштів та іншого майна, здобутих злочинним

Незаконне виготовлення алкогольних напоїв або тютюнових виробів, поєднане з використанням незаконно виготовлених, одержаних чи підроблених марок акцизного збору або незаконним використанням чужого знака для товарів чи послуг, фірмового (zareєстрованого) найменування, маркування товару, додатково кваліфікується за ст. 216 чи ст. 229 КК. Виготовлення із доброякісної сировини (матеріалів) недоброякісних (фальсифікованих) підакцизних товарів (продукції) та їх реалізація, у тому числі випуск на товарний ринок, кваліфікуються за ст. 227 КК за умови, що при цьому було одержано дохід у великому розмірі. Якщо ж вживання або використання таких товарів (продукції) спричинило шкоду здоров'ю споживачів чи їх смерть, дії винних необхідно додатково кваліфікувати як злочин проти здоров'я або життя (умисний чи необережний).

14.4. Про судову практику у справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди

У положеннях Конституції України, зокрема у статтях 32, 56, 62 і чинного законодавства зазначено, що фізичні та юридичні особи мають право на відшкодування моральної (немайнової) шкоди, заподіяної внаслідок порушення їх прав і свобод та законних інтересів. Як свідчить судова практика, суди в основному правильно застосовують норми законодавства, які регулюють зазначені питання. Поряд із цим в окремих випадках припускаються помилок, рідко застосовують чинні міжнародні договори, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, неповно з'ясовують наявність підстав для відшкодування моральної шкоди, недостатньо обґрунтовують її розмір, допускають порушення процесуальних норм. Враховуючи це, а також те, що при розгляді таких справ у судах виникли питання, які потребують роз'яснення, Пленум Верховного Суду України прийняв постанову "Про судову практику у справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди" від 31.03. 1995 року № 4, і зміни до якої внесені згідно з Постановою Верховного суду № 5 від 25.05. 2001 року.

У цих документах зазначається, що судам необхідно звернути увагу на те, що встановлене Конституцією та законами України право на відшкодування моральної (немайнової) шкоди є важливою гарантією захисту прав і свобод громадян та законних інтересів юридичних осіб. Тому суди повинні забезпечити своєчасне, у повній відповідності із законом, вирішення справ, пов'язаних з відшкодуванням такої шкоди. Відповідно до ст. 9 Конституції чинні міжнародні договори, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, є частиною національного законодавства України. Зокрема, до них належить ратифікована Верховною Радою України Конвенція про захист прав людини та основних свобод, яка, як і інші міжнародні договори, підлягає застосуванню при розгляді справ судами.

Роз'яснити, що спори про відшкодування заподіяної фізичній чи юридичній особі моральної (немайнової) шкоди розглядаються, зокрема:

- коли право на її відшкодування безпосередньо передбачено нормами Конституції або впливає з її положень;

- у випадках, передбачених статтями 7, 440-1 Цивільного кодексу Української РСР (далі – ЦК) та іншим законодавством, яке встановлює відповідальність за заподіяння моральної шкоди (наприклад, ст. 49 Закону “Про авторське право і суміжні права”;

- при порушенні зобов'язань, які підлягають під дію Закону “Про захист прав споживачів” чи інших законів, що регулюють такі зобов'язання і передбачають відшкодування моральної (немайнової) шкоди.

Під моральною шкодою слід розуміти втрати немайнового характеру внаслідок моральних чи фізичних страждань, або інших негативних явищ, заподіяних фізичній чи юридичній особі незаконними діями або бездіяльністю інших осіб. Відповідно до чинного законодавства моральна шкода може полягати, зокрема:

- у приниженні честі, гідності, престижу або ділової репутації, моральних переживаннях;

- у зв'язку з ушкодженням здоров'я, у порушенні права власності (у тому числі інтелектуальної), прав, наданих споживачам, інших цивільних прав;

- у зв'язку з незаконним перебуванням під слідством і судом, у порушенні нормальних життєвих зв'язків через неможливість продовження активного громадського життя, порушенні стосунків з оточуючими людьми, при настанні інших негативних наслідків.

Під немайновою шкодою, заподіяною юридичній особі, слід розуміти втрати немайнового характеру, що настали у зв'язку з приниженням її ділової репутації, посяганням на фірмове найменування, товарний знак, виробничу марку, розголошенням комерційної таємниці, а також вчиненням дій, спрямованих на зниження престижу чи підірив довіри до її діяльності.

Відповідно до ст.137 ЦПК у позовній заяві про відшкодування моральної (немайнової) шкоди має бути зазначено, у чому полягає ця шкода, якими неправомірними діями чи бездіяльністю її заподіяно позивачеві, з яких міркувань він виходив, визначаючи розмір шкоди, та якими

доказами це підтверджується. При недотриманні позивачем зазначених вимог настають наслідки, передбачені ст. 139 ЦПК.

Оскільки питання відшкодування моральної шкоди регулюються законодавчими актами, введеними у дію у різні строки, суду необхідно у кожній справі з'ясувати характер правовідносин сторін і встановлювати якими правовими нормами вони регулюються, чи допускає відповідне законодавство відшкодування моральної шкоди при даному виді правовідносин, коли набрав чинності законодавчий акт, що визначає умови і порядок відшкодування моральної шкоди в цих випадках, та коли були вчинені дії, якими заподіяно цю шкоду. Відповідно до загальних підстав цивільно-правової відповідальності обов'язковому з'ясуванню при вирішенні спору про відшкодування моральної (немайнової) шкоди підлягають: наявність такої шкоди, протиправність діяння її заподіювача, наявність причинного зв'язку між шкодою і протиправним діянням заподіювача та вини останнього в її заподіянні. Суд, зокрема, повинен з'ясувати, чим підтверджується факт заподіяння позивачеві моральних чи фізичних страждань або втрат немайнового характеру, за яких обставин чи якими діями (бездіяльністю) вони заподіяні, в якій грошовій сумі чи в якій матеріальній формі позивач оцінює заподіяну йому шкоду та з чого він при цьому виходить, а також інші обставини, що мають значення для вирішення спору. Особа (фізична чи юридична) звільняється від відповідальності з відшкодування моральної шкоди, якщо доведе, що остання заподіяна не з її вини. Відповідальність заподіювача шкоди без вини може мати місце лише у випадках, спеціально передбачених законодавством.

При застосуванні норм Кодексу законів про працю України (далі – КЗпП) щодо порядку розгляду трудових спорів у справах про відшкодування моральної шкоди, заподіяної працівникові у зв'язку з виконанням трудових обов'язків, суди повинні виходити з того, що за змістом ст. 124 Конституції потерпілий має право звернутися із такими вимогами до суду безпосередньо. Суддя не вправі відмовити особі у прийнятті заяви з такими вимогами лише з тієї підстави, що вона не розглядалася комісією з трудових спорів.

За змістом ст. 440-1 ЦК та інших норм законодавства, що регулюють ці правовідносини, заподіяна моральна (немайнова) шкода відшкодовується тій фізичній чи юридичній особі, права якої були безпосередньо порушені протиправними діями (бездіяльністю) інших осіб.

За моральну (немайнову) шкоду, заподіяну працівником під час виконання трудових обов'язків, відповідальність несе організація з якою цей працівник перебуває у трудових відносинах, а останній відповідає перед нею у порядку регресу (статті 130, 132-134 КЗпП, якщо спеціальною нормою закону не встановлено іншого (наприклад, ст.47 Закону України “Про телебачення і радіомовлення”

Розмір відшкодування моральної (немайнової) шкоди суд визначає залежно від характеру та обсягу страждань (фізичних, душевних, психічних тощо), яких зазнав позивач, характеру немайнових втрат (їх тривалості, можливості відновлення тощо) та з врахуванням інших обставин. Зокрема,

враховуються стан здоров'я потерпілого, тяжкість вимушених змін у його життєвих і виробничих стосунках, ступінь зниження престижу, ділової репутації, час та зусилля, необхідні для відновлення попереднього стану, добровільне – за власною ініціативою чи за зверненням потерпілого – спростування інформації редакцією засобу масової інформації. При цьому суд має виходити із засад розумності, виваженості та справедливості. У випадках, коли межі відшкодування моральної шкоди визначаються у кратному співвідношенні з мінімальним розміром заробітної плати чи неоподатковуваним мінімумом доходів громадян, суд при вирішенні цього питання має виходити з такого розміру мінімальної заробітної плати чи неоподаткованого мінімуму доходів громадян, що діють на час розгляду справи. Визначаючи розмір відшкодування моральної (немайнової) шкоди, суд повинен наводити в рішенні відповідні мотиви.

Судам слід мати на увазі, що у разі заподіяння особі моральної шкоди неправомірно вчиненими діями кількох осіб, розмір відшкодування визначається з урахуванням ступеня вини кожної з них. На осіб, які заподіяли моральну шкоду спільно (взаємопов'язаними, сукупними діями або діями з єдиним наміром), відповідно до статей 174, 451 ЦК покладається солідарна відповідальність з її відшкодування. При заподіянні особі моральної шкоди, обов'язок з її відшкодування покладається на винних осіб незалежно від того, чи була заподіяна потерпілому майнова шкода та чи відшкодована вона. Відповідно до ст.454 ЦК розмір відшкодування моральної шкоди може бути зменшений судом з врахуванням ступеня вини заподіювача і потерпілого та майнового стану відповідача (громадянина).

При розгляді справ за позовами про відшкодування моральної шкоди на підставі ст. 56 Конституції судам слід мати на увазі, що при встановленні факту заподіяння такої шкоди незаконними рішеннями, діями чи бездіяльністю органу державної влади, місцевого самоврядування або їх посадових чи службових осіб при здійсненні ними своїх повноважень вона підлягає відшкодуванню за рахунок держави чи органів місцевого самоврядування. Дія цієї норми не поширюється на випадки заподіяння моральної шкоди рішеннями, діями чи бездіяльністю недержавних органів, їх посадових чи службових осіб. Така шкода за наявності необхідних підстав може бути відшкодована на підставі ст. 440-1 ЦК чи іншого законодавства. При вирішенні спору про відшкодування моральної шкоди, заподіяної громадянину незаконними рішеннями, діями чи бездіяльністю органу державної влади, його посадовими або службовими особами, судам слід виходити з того, що зазначений орган має бути відповідачем у такій справі, якщо це передбачено відповідним законом (наприклад, ст. 9 Закону “Про оперативно-розшукову діяльність”). Якщо ж відповідним законом чи іншим нормативним актом це не передбачено або в ньому зазначено, що шкода відшкодовується державою (за рахунок держави), то поряд із відповідним державним органом суд має притягнути як відповідача відповідний орган Державного казначейства України.

При вирішенні спорів про відшкодування моральної шкоди, заподіяної особі поширенням відомостей, які не відповідають дійсності і порочать її честь, гідність та ділову репутацію, необхідно враховувати роз'яснення, які дав Пленум Верховного Суду України в постанові від 28 вересня 1990 року № 7 “Про застосування судами законодавства, що регулює захист честі, гідності і ділової репутації громадян та організацій”. Зокрема, судам слід мати на увазі, що у справах про спростування відомостей, поширених засобами масової інформації (у пресі, по радіо і телебаченню), як відповідачі до участі притягаються автор, орган засобу масової інформації, що їх поширив, а у передбачених законом випадках, і відповідна службова особа цього органу, які й несуть обов'язок з відшкодування заподіяної моральної шкоди відповідно до ступеня вини кожного з них. Якщо позивач не бажає притягати когось з них до відповідальності, на решту заподіювачів моральної шкоди покладається обов'язок з відшкодування тієї її частини, яка відповідає ступеню їх вини. В разі, коли орган масової інформації не називає автора, суд виходить з того, що винуватцем за поширення зазначених відомостей цей орган взяв на себе. На відповідача може бути покладено обов'язок з відшкодування заподіяної моральної шкоди, не тільки тоді, коли суд задовольнив вимоги позивача про спростування поширених відомостей, а й тоді, коли відповідач спростував їх добровільно. Відповідно до ст.42 Закону України “Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні” і ст. 48 Закону України “Про телебачення і радіомовлення”, на органи масової інформації, їх працівників і автора не може бути покладено обов'язок з відшкодування моральної шкоди за публікацію чи поширення відомостей, які не відповідають дійсності, якщо вони містились в офіційних повідомленнях чи були одержані від інформаційних агентств чи прес-служб державних органів та органів об'єднань громадян або є дослівним відтворенням матеріалів, опублікованих іншим засобом інформації (з посиланням на нього), офіційних виступів посадових осіб державних органів, виступів народних депутатів, або містилися у авторських виступах, які передаються в ефір без попереднього запису. Критична оцінка певних фактів і недоліків, думки та судження, критичні рецензії творів не можуть бути підставою для задоволення вимог про відшкодування моральної (немайнової) шкоди. Однак якщо при цьому допускаються образи чи порушення інших захищених законом прав особи (розголошення без її згоди конфіденційної інформації, втручання в приватне життя тощо), то це може тягти за собою відшкодування моральної шкоди. Звернути увагу судів на те, що ст. 17 Закону “Про державну підтримку засобів масової інформації та соціальний захист журналістів” передбачено певні особливості їх відповідальності за заподіяну моральну (немайнову) шкоду. При вирішенні спорів про відшкодування моральної (немайнової) шкоди за позовами органів державної влади, місцевого самоврядування, офіційних осіб (наприклад, зареєстрований кандидат у депутати) чи посадових осіб до засобів масової інформації судам слід мати на увазі, що за змістом ч. 4 ст. 17 зазначеного Закону з'ясуванню підлягають наявність злого умислу журналіста або засобу масової інформації, а також наслідки використання

потерпілим можливостей позасудового (досудового) спростування неправдивих відомостей, відстоювання його честі й гідності та врегулювання конфлікту в цілому. Під злим умислом журналіста чи засобу масової інформації необхідно розуміти такі їх дії, коли вони перед поширенням інформації усвідомлювали її неправдивість (недостовірність) або неправомірність інших дій (поширення конфіденційної інформації щодо особи без згоди останньої тощо). Вирішуючи питання про можливість покладення на журналіста і засіб масової інформації солідарної відповідальності та міру вини кожного, суд має виходити із загальних засад ЦК.

Судам необхідно враховувати, що відповідно до ст. 237-1 КЗпП (набрала чинності 13 січня 2000 р.) за наявності порушення прав працівника у сфері трудових відносин (незаконного звільнення або переведення, не виплати належних йому грошових сум, виконання робіт у небезпечних для життя і здоров'я умовах тощо), яке призвело до його моральних страждань, втрати нормальних життєвих зв'язків чи вимагає від нього додаткових зусиль для організації свого життя, обов'язок з відшкодування моральної (немайнової) шкоди покладається на власника або уповноважений ним орган незалежно від форми власності, виду діяльності чи галузевої належності. Умови відшкодування моральної (немайнової) шкоди, передбачені укладеним сторонами контрактом, які погіршують становище працівника порівняно з положеннями ст. 237-1 КЗпП чи іншим законодавством, згідно зі ст. 9 КЗпП є недійсними.

Відповідно до ст.13 Закону України “Про порядок відшкодування шкоди, завданої громадянину незаконними діями органів дізнання, попереднього слідства, прокуратури і суду” питання про відшкодування моральної шкоди у зазначених випадках та її розмір вирішується за заявою громадянина ухвалою суду першої інстанції, який розглядав кримінальну справу або якому вона мала бути підсудна. Розмір моральної шкоди в цих випадках визначається з урахуванням обставин справи, але за час незаконного перебування громадянина під слідством чи судом він має бути не меншим однієї мінімальної заробітної плати за кожен місяць перебування під слідством або судом. Відшкодування моральної шкоди в цих випадках провадиться за рахунок коштів державного бюджету, незалежно від вини посадових осіб органів дізнання, попереднього слідства, прокуратури і суду.

Судам слід мати на увазі, що на правовідносини, які виникли до набрання чинності відповідним законодавчим актом про відшкодування моральної шкоди, обов'язок з її відшкодування не поширюється, у тому числі й на ті випадки, коли позивач після набрання чинності цим актом ще зазнає моральних чи фізичних страждань від раніше вчинених неправомірних дій. Однак моральна шкода підлягає відшкодуванню, якщо неправомірні дії (бездіяльність) відповідача, що завдають позивачеві моральних або фізичних страждань, почалися до набрання законної сили актом законодавства, яким встановлена відповідальність за заподіяння такої шкоди, і продовжуються після набрання цим актом чинності. До вимог про відшкодування моральної шкоди, заподіяної поширенням відомостей, що не відповідають дійсності і

порочать честь, гідність чи ділову репутацію фізичної або юридичної особи, згідно з ч. 3 ст.7 ЦК застосовується строк позовної давності в один рік.

До вимог про відшкодування моральної шкоди у випадках, передбачених трудовим законодавством – тримісячний строк (ст. 233 КЗпП). До інших вимог про відшкодування моральної шкоди, як вимог, що впливають з порушення особистих немайнових прав, строки позовної давності відповідно до ст.83 ЦК не застосовуються. Відповідно до ст. 24 ЦПК спори про відшкодування моральної (немайнової) шкоди підвідомчі суду, якщо хоча б однією зі сторін у них є громадянин (фізична особа). Суду підвідомчі також спори між юридичними особами про відшкодування моральної (немайнової) шкоди, якщо ці вимоги взаємопов'язані з іншими вимогами, вирішення яких віднесено до відання суду загальної юрисдикції (наприклад, про спростування поширеної інформації та відшкодування у зв'язку з цим заподіяної моральної шкоди). Підсудність справ даної категорії визначається за правилами ст. 125 ЦПК, тобто за місцем знаходження відповідача, крім випадків, коли позивачеві надано законом право вибору підсудності. 17. З метою забезпечення своєчасного і правильного вирішення справи, суддя повинен провести ретельну підготовку її до розгляду. Зокрема, в строки встановлені ст. 146 ЦПК, виконати всі необхідні підготовчі дії, передбачені ст.143 цього ж Кодексу, залежно від конкретних обставин справи, витребувати від позивача подання доказів про порушення його законних прав і заподіяну моральну шкоду, надіслати відповідачу копії позовної заяви та доданих до неї документів і зажадати від нього письмових пояснень щодо заявленого позову, а за наявності заперечень проти нього – подання доказів, що їх підтверджують.

Виходячи з правил статей 4, 5 ЦПК і статей 28, 49, 50 Кримінально-процесуального кодексу України (далі - КПК) потерпілий, тобто особа, якій злочином заподіяно моральну шкоду (внаслідок посягання на здоров'я, честь, гідність, знищення майна, позбавлення годувальника тощо), має право пред'явити позов про її відшкодування у кримінальному процесі або в порядку цивільного судочинства. У кримінальній справі вимоги про відшкодування моральної шкоди розглядаються і вирішуються судом за умови, що особу, якій її заподіяно, визнано в установленому законом порядку потерпілим та цивільним позивачем і що у справі є письмова заява, яка за змістом відповідає ст. 137 ЦПК. У тих кримінальних справах, які відповідно до ст. 27 КПК порушуються не інакше як за скаргою потерпілого, вимоги про відшкодування моральної шкоди можуть бути викладені у скарзі про порушення кримінальної справи. У разі, коли до надходження кримінальної справи до суду особа не була визнана потерпілим і цивільним позивачем, ці питання мають бути вирішені у стадії віддання обвинуваченого до суду або відповідно до вимог ст. 296 КПК у підготовчій частині судового засідання.

При розгляді справ про відшкодування моральної шкоди суди мають виявляти і всебічно з'ясовувати причини й умови, що призводять до порушення прав фізичних і юридичних осіб та заподіяння їм моральної шкоди, і реагувати на них окремими ухвалами.

Судам при вирішенні справ даної категорії рекомендовано враховувати відповідні роз'яснення, які містяться в постановах Пленуму Верховного Суду України (із внесеними до них змінами) від 27 березня 1992 р. № 6 "Про практику розгляду судами цивільних справ за позовами про відшкодування шкоди" та від 12 квітня 1996 р. № 5 "Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів.

Визнати такими, що втратили чинність, абзаци другий і третій п.21 постанови Пленуму Верховного Суду України від 28 вересня 1990 року № 7 "Про застосування судами законодавства, що регулює захист честі, гідності і ділової репутації громадян та організацій" (із змінами, внесеними постановою Пленуму від 4 червня 1993 року № 3).

З огляду на кількість звертань громадян з приводу якості товарів, надання послуг, зокрема із водотеплопостачання і водовідводу, пропонуютьсч зразки заяв-претензій, акта-претензії, які можливо скласти самостійно у тому випадку, якщо працівники за якимись причинами не реагують на Вашу письмову заяву. Акт вважається дійсним, якщо його ідписали не менш трьох мешканців будинку

Зразки процесуальних документів, у яких споживачі висловлюють свої претензії щодо якості товарів, послуг (робіт) представлені у додатках Н, О, П, Р, С.

Основні терміни і поняття:

1) гарантія здійснення прав споживачів – це їх судовий захист. Споживачі за власним вибором звертаються до суду за місцем свого проживання або зша місцем знаходження відповідача;

2) заява про захист прав споживача – має повністю відповідати вимогам ст. 137 Цивільного Процесуального Кодексу щодо форми й змісту позовної заяви, зокрема містити відомості про те, яке право споживача порушено;

3) моральна шкода – це втрати немайнового характеру, яких споживач зазнав внаслідок моральних чи фізичних страждань або інших негативних явищ;

4) рішення суду – суд зобов'язує продавця, виготівника чи виконавця вчинити певні дії на захист прав споживача (наприклад, провести ремонт товату, здійснити обмін його тощо), у резолютивній частині суд вказує строк, протягом якого після набрання рішенням чинності відповідач зобов'язаний це зробити;

5) позовна заява – це заява, у якій має бути зазначено, у чому полягає нанесена споживачеві шкода, якими неправомірними діями чи бездіяльністю її заподіяно позивачеві;

6) розмір відшкодування моральної (немайнової шкоди) – визначається судом залежно від характеру та обсягу страждань (фізичних, душевних, психічних тощо), яких зазнав споживач.

Теми рефератів

1. Правовідносини між споживачем та господарюючими суб'єктами у межах чинного законодавства.

2. Вплив реклами на порушення або захист прав споживачів.
3. Штрафні санкції при заподіянні збитків споживачеві у зв'язку з недоліками товару.
4. Застосування чинного законодавства при вирішенні господарських суперечок.
5. Про судову практику у справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди.

Питання для самоконтролю:

1. Що є важливою гарантією здійснення захисту прав споживачів?
2. Якими нормами чинного законодавства керуються суди при вирішенні господарських суперечок?
3. Що є предметом злочину, якими документами це передбачено ?
4. У яких документах зазначається, що судам необхідно звернути увагу на встановлене право на відшкодування моральної (немайнової) шкоди споживачу?
5. У чому може полягати моральна шкода відповідно до чинного законодавства?
6. Охарактеризуйте зміст процесуальних документів, у яких споживачі висловлюють свої претензії щодо якості товарів, послуг (робіт).
7. Залежно від чого суди визначають розмір відшкодування моральної (немайнової) шкоди споживачам?

ДОДАТКИ

Додаток А
ДСТУ ISO 0002-95

1. ГАЛУЗЬ ВИКОРИСТАННЯ

Стандарт установлює вимоги до системи якості, яка охоплює виробництво, монтаж та обслуговування продукції.

Стандарт застосовують у ситуаціях, коли підприємство, організація, установа (далі – підприємство) повинно забезпечити відповідність продукції певним вимогам на всіх стадіях від виробництва до обслуговування.

Вимоги стандарту застосовують під час сертифікації систем якості на відповідність цій моделі забезпечення якості.

Стандарт поширюється на підприємства, що діють на території України, незалежно від форм власності та видів діяльності, міністерства (відомства), органи з сертифікації.

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У цьому стандарті наведено посилання на такі стандарти:

- ДСТУ 3230–95 Управління якістю та забезпечення якості, Терміни та визначення*
- ДСТУ ISO 9001-95 Системи якості. Модель забезпечення якості в процесі проектування, розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.*

3 ВИЗНАЧЕННЯ

У межах цього стандарту використовуються терміни та визначення, наведені в ДСТУ 3230, а також такі визначення:

3.1. Продукція

Результат діяльності чи процесів.

Примітка 1. Продукція може містити послуги, обладнання, перероблювані матеріали, програмне забезпечення чи їхні комбінації.

Примітка 2. Продукція може бути матеріальною (наприклад, вузли чи перероблювані матеріали) чи нематеріальною (наприклад, інформація чи поняття) або комбінацією з них.

Примітка 3. У межах цього стандарту термін «продукція» стосується лише тієї продукції, що передбачається в пропозиції, і не охоплює непередбаченої або неумисної «побічної продукції», яка забруднює навколишнє середовище. В цьому його відміна від визначення, наведеного в ДСТУ 3230.

3.2.Тендер

Пропозиція, що подається постачальником у відповідь на запрошення подавати запити щодо укладання контракту на постачання продукції

4 ВИМОГИ ДО СИСТЕМИ ЯКОСТІ

4.1 Відповідальність керівництва

4.1.1 Політика у сфері якості

Вище керівництво організації-постачальника повинно визначити і документально оформити свою політику у сфері якості, зазначивши свої завдання і зобов'язання. Ця політика повинна відповідати меті організації-постачальника, а також очікуванням та потребам його споживачів. Постачальник повинен забезпечити розуміння цієї політики, її впровадження і дотримання на всіх рівнях організації.

4.1.2 Організація

4.1.2.1 Відповідальність та повноваження

Відповідальність, повноваження та взаємодії персоналу, який керує роботою, що впливає на якість, виконує та перевіряє її, повинні бути визначені і документально оформлені, особливо стосовно персоналу, якому необхідні організаційна свобода та повноваження для:

- а) проведення заходів, спрямованих на запобігання будь-яким невідповідностям продукції, процесу чи системи якості;
- б) виявлення та реєстрації будь-яких проблем, пов'язаних з продукцією, процесом чи системою якості;
- в) ініціювання вироблення рекомендацій або прийняття рішень за допомогою спеціальних засобів;
- г) перевірки виконання рішень;
- д) контролю за доопрацюванням невідповідної продукції та усуненням виявлених дефектів або незадовільного стану до її постачання або монтажу.

4.1.2.2 Ресурси

Постачальник повинен визначити вимоги щодо ресурсів і забезпечити себе необхідними ресурсами, а також призначити спеціально підготовлених працівників (див. 4.18) для оперативного управління виконанням робіт і проведення перевірок, у тому числі внутрішніх перевірок якості.

4.1.2.3 Представник керівництва

Вище керівництво організації-постачальника повинно призначити одного із своїх представників, який, незалежно від інших покладених на нього обов'язків, уповноважений:

- а) забезпечувати створення, впровадження і функціонування системи якості відповідно до вимог цього стандарту;
- б) доповідати про стан системи якості керівництву постачальника для аналізу і вживання заходів з поліпшення системи якості.

Примітка. До обов'язків представника керівництва може також входити співпраця із зовнішніми сторонами з питань, що стосуються системи якості постачальника.

4.1.3 Аналіз з боку керівництва

Вище керівництво організації-постачальника повинно періодично аналізувати систему якості для підтвердження її придатності й ефективності відповідно до вимог цього стандарту і прийнятої постачальником політики у сфері якості та його завдань. Дані такого аналізу реєструються.

4.2 Система якості

4.2.1 Загальні положення

Постачальник повинен розробити, документально оформити та забезпечити функціонування системи якості як засобу забезпечення відповідності продукції встановленим вимогам. Постачальник повинен розробити настанову з якості, яка б охоплювала вимоги цього стандарту. У такій настанові з якості повинні міститися методики системи якості або посилання на них, а також має бути зазначена структура документації, яку застосовують у системі якості.

Примітка. Вказівки щодо розроблення настанов з якості наведено в ДСТУ ISO 10013

4.2.2 Методики системи якості

Постачальник повинен:

- а) підготувати документально оформлені методики, що погоджуються з вимогами цього стандарту і з прийнятою ним політикою у сфері якості;
- б) ефективно впровадити систему якості разом з документально оформленими методиками.

Для відповідності вимогам цього стандарту номенклатура та зміст методик, що входять до системи якості, повинні залежати від складності роботи, застосовуваних методів, а також кваліфікації та рівня підготовки залученого до цієї роботи персоналу.

Примітка. У документально оформлених методиках можуть міститися посилання на робочі інструкції, що встановлюють порядок виконання роботи. Ці методики можуть бути представлені у вигляді стандартів підприємства.

4.2.3 Планування якості

Постачальник повинен визначити, яким чином досягатиметься відповідність вимогам до якості, і документально оформити це. Планування якості повинно погоджуватися з усіма іншими вимогами до системи якості постачальника, а форма відповідної документації має відповідати системі управління, яка діє у постачальника.

Постачальник повинен передбачити такі заходи щодо забезпечення відповідності вимогам, установленим на продукцію, проекти чи контракти:

- а) підготовку програм якості;

* Стандарти ДСТУ ISO 10011-ДСТУ ISO 10013 набудуть чинності з моменту прийняття їх в Україні як національних.

- б) визначення та придбання контрольного і технологічного обладнання (у тому числі контрольного, вимірювального та випробувального), технологічного оснащення і ресурсів, а також підбір кваліфікованого персоналу, необхідного для одержання заданої якості;

в) забезпечення відповідності виробничого процесу, монтажу, технічного обслуговування, контролю і випробувань чинній документації;

г) приведення у відповідність, у разі потреби, оперативного управління якістю, а також засобів контролю та випробувань, включаючи розроблення нового устаткування;

д) визначення того, які з вимог до вимірювань не забезпечуються обладнанням через його недостатній технічний рівень, з метою своєчасного їх забезпечення;

е) визначення необхідних методів перевірки на різних етапах виробництва продукції;

ж) з'ясування міри прийнятності всіх характеристик та вимог, включаючи ті, що містять елемент суб'єктивності;

й) визначення та підготовку протоколів якості.

Примітка. Вищезгадані програми якості.

4.2.3, перелік а)) можуть мати вигляд посилань на відповідні документально оформлені методики, які складають невід'ємну частину системи якості постачальника.

4.3 Аналіз контракту

4.3.1 Загальні положення

Постачальник повинен розробити і підтримувати в робочому стані документально оформлені методики аналізу контракту і координації цієї роботи.

4.3.2 Аналіз

Перед поданням тендеру або прийняттям контракту чи замовлення (викладення вимог) постачальник повинен виконати аналіз цього тендеру, контракту чи замовлення для того, щоб упевнитися у такому:

а) вимоги встановлені і документально оформлені належним чином (у разі отримання усного замовлення і відсутності письмового викладення вимог, перш ніж його приймати, постачальник повинен переконатися в погодженості вимог, викладених у цьому замовленні);

б) усі питання, пов'язані з різницею або суперечностями між вимогами, викладеними в контракті чи замовленні, та тими, що містяться в тендері, вирішені;

в) він здатний виконати контракт чи вимоги замовлення.

4.3.3 Внесення поправок до контракту

Постачальник повинен визначити порядок внесення до контракту поправок та належного їх врахування під час функціонування свого підприємства.

4.3.4 Протоколи

Повинні вестися протоколи аналізу контрактів.

Примітка. Стосовно цих аспектів контракту повинні бути встановлені канали обміну та взаємозв'язок з організацією-споживачем.

4.4 Управління проектуванням

Вимоги до системи якості, пов'язані з управлінням проектуванням, у цьому стандарті не розглядаються. Цей підпункт включено з метою забезпечення однаковості нумерування пунктів з ДСТУ ISO 9001.

4.5 Управління документацією та даними

4.5.1 Загальні положення

Постачальник повинен впровадити та підтримувати в робочому стані документально оформлені методики управління всіма документами та даними, яких стосуються вимоги цього стандарту, в тому числі і деякими документами зовнішнього походження, наприклад, стандартами та кресленнями споживача.

Примітка. Документи та дані можуть міститися на будь-якому носії, наприклад, можуть бути роздруковані на папері чи записані на електронному пристрої.

4.5.2 Затвердження документації та її випуск

Документація і дані повинні бути розглянуті, а їх відповідність підтверджена повноважним персоналом до їх випуску.

Повинні бути встановлені основний перелік або еквівалентна методика оперативного управління документами, в яких зазначають поточний статус документації за результатами її аналізу і якими можна завжди скористатися для запобігання використанню недійсної та (або) застарілої документації.

Таке оперативне управління повинно забезпечувати:

а) наявність необхідних примірників відповідних документів на всіх ділянках, де проводяться роботи, які забезпечують ефективне функціонування системи якості;

б) оперативне вилучення недійсних та (або) застарілих документів з усіх місць їх випуску та використання або запобігання їх непередбаченому використанню якимось іншим чином;

в) належне позначення застарілих документів, що зберігаються з юридичних причин та (або) для інформації.

4.5.3 Внесення змін до документації та даних

Зміни в документації та даних повинні бути проаналізовані та схвалені в межах тих самих функцій чи організацій, де виконувались їх початковий аналіз та затвердження, якщо це не обумовлено інакше. У межах визначених функцій чи організацій повинен бути забезпечений доступ до відповідної інформації, на якій ґрунтуватимуться аналіз та рішення щодо схвалення змін.

У разі доцільності характер зміни повинен зазначатися в документі або у відповідних додатках.

4.6. Закупівля продукції

4.6.1 Загальні положення

Постачальник повинен розробити та підтримувати в робочому стані

документально оформлені методики перевірки відповідності закупленої продукції (див. 3.1) встановленим на неї вимогам.

4.6.2 Оцінювання субпідрядників.

Постачальник повинен:

а) оцінювати та вибирати субпідрядників на підставі їх здатності виконати вимоги контракту на субпідряд, включаючи вимоги до системи якості та будь-які особливі вимоги, пов'язані з забезпеченням якості;

б) визначати вид та обсяг дій з управління субпідрядниками з боку постачальника. Ці дії повинні обумовлюватися видом продукції, впливом продукції, що постачається за контрактом на субпідряд, на якість готової продукції та, якщо це доцільно, попередніми звітами про перевірку якості та (або) протоколами якості, що Підтверджують можливості та ділові якості субпідрядників;

в) встановлювати і вести реєстрацію якості роботи обраних субпідрядників (див. 4.16).

4.6.3 Дані на закупівлю

Документи на закупівлю повинні містити дані, які дають точний опис замовленої продукції, і в разі потреби:

а) тип, клас, гатунок або іншу точну ознаку;

б) назву продукції або іншу визначальну ознаку, чинні технічні умови, креслення, вимоги до технологічного процесу, інструкції з

контролю та інші відповідні технічні дані, в тому числі вимоги до затвердження чи кваліфікації продукції, методик, технологічного обладнання та персоналу;

в) назву, номер та дату публікації застосованого стандарту з системи якості.

Перш ніж документацію на закупівлю буде випущено, постачальник повинен проаналізувати та підтвердити її відповідність установленим вимогам.

4.6.4 Перевірка закупленої продукції

4.6.4.1 Перевірка, які виконується постачальником безпосередньо у субпідрядника

У тих випадках, коли постачальник має перевірити закуплену продукцію в субпідрядника, він повинен зазначити умови перевірки і порядок передавання продукції в документах на закупівлю.

4.6.4.2 Перевірка продукції, що постачається за контрактом на субпідряд, з боку споживача

Якщо це обумовлено контрактом, споживач продукції постачальника або його представник мають право на проведення в субпідрядника або постачальника перевірки виробленої за контрактом на субпідряд продукції на відповідність установленим на неї вимогам. Така перевірка не може бути використана постачальником як доказ ефективності управління якістю з боку субпідрядника.

Виконувана споживачем перевірка не звільняє постачальника від відповідальності за постачання неякісної продукції, так само як і не виключає права споживача на дальшу відмову від неї.

4.7 Управління продукцією, яка постачається споживачем

Постачальник повинен впровадити та підтримувати в робочому стані документально оформлені методики оперативного управління перевіркою, зберіганням та технічним обслуговуванням продукції, що постачається споживачем і призначена для укомплектування поставки або для суміжної діяльності. Усі втрачені, пошкоджені або з іншої причини непридатні для використання одиниці такої продукції підлягають реєстрації, і про це повинно бути повідомлено споживачеві.

Виконувана постачальником перевірка не звільняє споживача від відповідальності за постачання неякісної продукції.

4.8 Ідентифікація та простежуваність продукції

У разі необхідності постачальник повинен прийнятними способами впровадити та підтримувати в робочому стані документально оформлені методики ідентифікації продукції, починаючи від її отримання і протягом усіх етапів її виробництва, постачання та монтажу.

Якщо простежуваність продукції є чітко визначеною вимогою, то в межах цієї вимоги постачальник повинен впровадити та підтримувати в робочому стані документально оформлені методики єдиної ідентифікації окремих одиниць продукції або партії продукції. Така ідентифікація підлягає реєстрації (див.4.16).

4.9 Управління процесами

Постачальник повинен визначити та спланувати процеси виробництва, монтажу та технічного обслуговування, які безпосередньо впливають на якість продукції. Він повинен забезпечити виконання цих процесів в умовах оперативного управління ними. Такі умови передбачають:

а) наявність документально оформлених методик, які визначають спосіб виробництва, монтажу та технічного обслуговування, якщо відсутність таких методик негативно відбивається на якості;

б) використання відповідного виробничого, монтажного та обслуговувального обладнання і наявність відповідних умов праці;

в) відповідність застосовуваним стандартам або зводам правил, програмам якості та (або) документально оформленим методикам;

г) регулювання відповідних параметрів процесу і характеристик продукції та оперативне управління ними;

д) атестацію процесів та обладнання, якщо в цьому є необхідність;

е) наявність критеріїв оцінювання якості роботи, які повинні бути визначені в чіткій наочній формі (наприклад, у вигляді стандартів, зразків або прикладів);

ж) здійснення належного технічного обслуговування обладнання для забезпечення нормального протікання процесу.

Якщо наступний контроль та випробування продукції не дозволяють перевірити результати процесів у повній мірі, і якщо виробничі дефекти можуть бути виявлені лише в процесі експлуатації продукції, то такі процеси повинні виконуватися лише кваліфікованими робітниками та (або) повинні постійно

здійснюватися контроль та регулювання параметрів процесу для забезпечення їх відповідності всім установленим вимогам.

Повинні бути встановлені вимоги щодо кваліфікації всіх елементів, необхідних для виконання процесу, в тому числі застосовуваного обладнання та персоналу (див.4.18).

Примітка. Такі процеси, що вимагають попередньої кваліфікації, часто називають спеціальними процесами.

Дані, які характеризують кваліфікацію процесів, обладнання та персоналу, повинні реєструватися .

4.10 Контроль та випробування

4.10.1 Загальні положення

Постачальник повинен розробити та підтримувати в робочому стані документально оформлені методики проведення контролю та випробувань, які б дозволяли перевіряти відповідність продукції встановленим вимогам. Необхідні види контролю та випробувань і форми реєстрації даних повинні детально описуватись у програмі якості або в документально оформлених методиках.

4.10.2 Вхідний контроль та випробування

4.10.2.1 Постачальник повинен забезпечити, щоб вхідна продукція не використовувалась та не передавалася до виробництва (крім випадків, описаних у 4.10.2.3), доки вона не пройде перевірки на відповідність установленим вимогам. Перевірку на відповідність установленим вимогам слід проводити згідно з програмою якості та (або) документально оформленими методиками.

4.10.2.2 Під час визначення обсягу та характеру вхідного контролю слід враховувати обсяг дій з управління, здійснюваного субпідрядником, а також надане документальне підтвердження відповідності продукції, що ним постачається.

4.10.2.3 У випадку, коли вхідна продукція, обминаючи контроль, відразу ж передається у виробництво в зв'язку з невідкладними причинами, вона повинна бути чітко позначена та зареєстрована (див.4.16), що дозволить негайно повернути та замінити її, в разі виявлення її невідповідності встановленим вимогам.

4.10.3 Контроль та випробування в процесі виробництва Постачальник повинен:

а) проводити контроль та випробування продукції відповідно до програми якості та (або) документально оформлених методик;

б) не передавати далі продукцію до завершення всіх необхідних видів контролю та випробувань або до одержання відповідних звітів та їх перевірки, крім випадків, коли продукція випускається за методиками повернення.

4.10.4 Контроль готової продукції та її випробування

Постачальник повинен проводити контроль готової продукції та її випробування відповідно до програми якості та (або) документально оформлених методик з метою остаточного доведення відповідності готової продукції встановленим вимогам.

Програма якості та (або) документально оформлені методики контролю готової продукції та її випробувань повинні вимагати проведення з позитивним результатом всіх установлених видів контролю та випробувань, включаючи ті з них, яким піддається вхідна продукція та продукція в процесі виробництва.

Продукція не підлягає відправленню, доки не будуть виконані із задовільним результатом усі заходи, що передбачаються програмою якості та (або) документально оформленими методиками та доки не будуть у наявності затверджені відповідні дані та документація.

4.10.5 Протоколи контролю та випробувань

Постачальник повинен впровадити та вести протоколи, які підтверджують, що продукція піддавалася контролю та (або) випробуванням. Ці протоколи повинні чітко зазначати, чи продукція витримала контроль та (або) випробування згідно з прийнятими критеріями приймання. Якщо продукція не витримала одного з видів контролю та (або) випробувань, до неї застосовуються положення методики оперативного управління невідповідною продукцією.

У протоколах повинен бути зазначений уповноважений контролер, який несе відповідальність за вішуск продукції.

4.11 Управління контрольним, вимірювальним та випробувальним обладнанням

4.11.1 Загальні положення

Постачальник повинен впровадити та підтримувати в робочому стані документально оформлені методики регулювання, перевірки (у тому числі калібрування, атестації, повірки) і технічного обслуговування контрольного, вимірювального та випробувального обладнання (у тому числі тестових програм), застосовуваних ним для підтвердження відповідності продукції встановленим вимогам. Контрольне, вимірювальне та випробувальне обладнання повинно застосовуватися таким чином, щоб була впевненість у тому, що невизначеність вимірювань відома і відповідає необхідній точності вимірювань.

Якщо під час контролю застосовують тестові програми або зразки для порівняння, наприклад, контрольну апаратуру, то перш ніж їх буде допущено до використання в процесі виробництва, монтажу або технічного обслуговування, вони повинні пройти перевірку, яка б підтвердила можливість їх застосування для перевірки придатності продукції, а після цього вони підлягають регулярним повторним перевіркам. Постачальник повинен визначити обсяг та періодичність таких перевірок і оформляти відповідні протоколи як свідчення здійснюваного ним оперативного управління .

У випадку, коли до кількості встановлених вимог входять технічні дані контрольного, вимірювального та випробувального обладнання, такі дані повинні надаватися на вимогу споживача або його представника для підтвердження функціональної придатності контрольного, вимірювального та випробувального обладнання.

Примітка. У межах цього стандарту до поняття “вимірювальне обладнання” входять і вимірювальні пристрої.

4.11.2 Методика управління Постачальник повинен:

а) визначити необхідні види вимірювань та їх точність і підібрати відповідне контрольне, вимірювальне та випробувальне обладнання, яке б забезпечило необхідну точність;

б) визначити, яке контрольне, вимірювальне та випробувальне обладнання може впливати на оцінювання якості продукції, і проводити періодичні або попередні його перевірки та юстування, користуючись при цьому атестованим обладнанням відповідно до прийнятих на національному або міжнародному рівні еталонів. У разі відсутності таких еталонів у документах має бути зазначена застосована під час перевірки база;

в) розробити процес перевірки контрольного, вимірювального та випробувального обладнання, зазначивши детальні дані про тип обладнання, форму ідентифікації, місце його розташування, періодичність перевірок, метод перевірки, критерії приймання та заходи, яких вживають у разі отримання незадовільних результатів;

г) позначити контрольне, вимірювальне та випробувальне обладнання за допомогою відповідного маркування або затвердженого атестата перевірки чи іншого документа, які б указували на стан перевірки;

д) вести протоколи (реєстрацію даних) про перевірку контрольного, вимірювального та випробувального обладнання (див.4.16);

е) оцінювати та документально підтверджувати достовірність результатів попередніх контролю та випробувань у разі виявлення відхилення параметрів контрольного, вимірювального та випробувального обладнання від встановлених під час перевірки;

ж) забезпечувати належні робочі умови для проведення перевірки, контролю, вимірювань та випробувань;

й) забезпечити такий порядок роботи з контрольним, вимірювальним та випробувальним обладнанням, його зберігання та складування, за яким зберігалися б його точність та експлуатаційні характеристики;

к) вжити заходів для запобігання несанкціонованому втручанню в засоби контролю, вимірювань та випробувань, в тому числі і в апаратні засоби та програмні тести, яке могло б призвести до втрати чинності попередньої перевірки.

Примітка. Як вказівки можуть бути використані вимоги метрологічної системи підтвердження відповідності вимірювального обладнання, наведені в ДСТУ ISO 10012*.

4.12 Статус продукції за результатами контролю та випробувань

Статус продукції за результатами контролю та випробувань повинен бути позначений придатними засобами, які вказують на відповідність або невідповідність продукції за результатами проведеного контролю та випробувань. Ідентифікація статусу продукції за результатами контролю та випробувань повинна постійно проводитися відповідно до програми якості та (або) документально оформлених методик протягом усього процесу

виробництва, монтажу та технічного обслуговування продукції, забезпечуючи такий порядок, за яким відвантаженню, використанню та монтажу підлягає лише така продукція, що пройшла необхідні види контролю та випробувань (або продукція, яка випускається згідно з обумовленими відступами).

* Стандарти ДСТУ ISO 10011–ДСТУ ISO 10013 набудуть чинності з моменту прийняття їх в Україні як національних.

4.13 Управління продукцією, яка не відповідає встановленим вимогам

4.13.1 Загальні положення

Постачальник повинен впровадити і підтримувати в робочому стані документально оформлені методики, які б не дозволяли здійснювати несанкціоновані експлуатацію та монтаж продукції, що не відповідає встановленим вимогам. Таке управління повинно передбачати виявлення, документальне оформлення, оцінювання, ізолювання (якщо це доцільно) та утилізацію невідповідної продукції, а також повідомлення про проведені дії в межах виконуваних функцій.

4.13. Аналіз та утилізація продукції, яка не відповідає встановленим вимогам

Повинні бути визначені відповідальність за проведення аналізу та повноважна особа, яка відповідає за утилізацію невідповідної продукції.

Невідповідна продукція підлягає аналізу за документально оформленими методиками. Вона може бути:

- а) виправлена відповідно до встановлених вимог;
- б) прийнята з відступами від контракту без ремонту або після ремонту;
- в) переведена до іншої категорії для використання в інших цілях;
- г) відбракована або відправлена у відходи. Якщо це обумовлено контрактом, споживачеві або його пред-сгавникогі повинні бути надані пропозиції щодо можливого використання або ремонту невідповідної продукції з оформленням відступів від контракту.

Опис дозволених невідповідностей та ремонтних робіт повинен бути зареєстрований з метою визначення фактичного стану.

Відремонтована та (або) перероблена продукція підлягає повторному контролю згідно з програмою якості та (або) документально оформленими методиками.

4.14 Коригувальні та запобіжні дії

4.14.1 Загальні положення

Постачальник повинен впровадити і підтримувати в робочому стані документально оформлені методики проведення коригувальних та запобіжних дій.

Усі коригувальні та запобіжні дії, що виконуються з метою усунення причин фактичних або потенційних невідповідностей, мають бути до певної міри зіставні з масштабом проблеми і сумірні з можливим ризиком.

Постачальник повинен впровадити всі зміни, прийняті внаслідок коригувальних та запобіжних дій, і внести їх до документально оформлених методик.

4.14.2 Коригувальні дії Методики коригувальних дій повинні передбачати:

а) ефективний розгляд претензій споживача та повідомлень про невідповідність продукції;

б) дослідження причин невідповідності продукції, процесів та системи якості і реєстрацію результатів дослідження;

в) визначення коригувальних дій, необхідних для усунення причин невідповідностей;

г) здійснення контролю з метою забезпечення виконання коригувальних дій та їх ефективності.

4.14.3 Запобіжні дії.

Методики запобіжних дій повинні передбачати:

а) використання відповідних джерел інформації (наприклад, інформації про процеси та технологічні операції, які впливають на якість продукції, а також про внесені відступи), результатів перевірки якості, протоколів якості, протоколів технічного обслуговування та претензій споживачів з метою виявлення, аналізу та усунення потенційних причин невідповідностей;

б) визначення заходів, необхідних для вирішення будь-яких проблем, які потребують виконання запобіжних дій;

в) реалізацію запобіжних дій і контроль над ними з метою забезпечення їх ефективності;

г) обов'язкове надання відповідної інформації про виконані дії керівництву для аналізу (диз. 4.1.3).

4.15 *Внутрішнє обслуговування, складування, пакування, зберігання та постачання*

4.15.1 Загальні положення

Постачальник повинен впровадити та підтримувати в робочому стані документально оформлені методики внутрішнього обслуговування(у тому числі вантажно-розвантажувальних робіт, транспортування), складування» пакування, зберігання та постачання продукції.

4.15.2 Внутрішнє обслуговування

Постачальник повинен забезпечити такі методи внутрішнього обслуговування продукції, які б виключали можливість її псування або пошкодження.

4.15.3 Складування

Постачальник повинен використовувати спеціально призначені для зберігання продукції приміщення і склади, які б виключали можливість псування або пошкодження продукції, що підлягає використанню або відвантаженню. Повинні бути впроваджені відповідні методи, які регламентують приймання продукції у такі приміщення та її відвантаження.

З метою виявлення можливих пошкоджень повинно проводитися регулярне оцінювання стану зберігання продукції.

4.15.4 Пакування

Постачальник повинен оперативно управляти процесами укладання, пакування та маркування продукції (у тому числі застосовуваних матеріалів) для забезпечення її відповідності встановленим вимогам.

4.15.5 Зберігання

Постачальник повинен застосовувати належні методи зберігання та ізолювання продукції, яка є під його контролем.

4.15.6 Постачання

Постачальник повинен забезпечити збереження якості продукції після проведення контролю готової продукції та її випробувань. Якщо це обумовлено контрактом, то таке збереження повинно здійснюватися перед доставленням продукції до місця призначення.

4.16 Управління протоколами якості

Постачальник повинен впровадити і підтримувати в робочому стані документально оформлені методики позначення, збирання, упорядкування протоколів якості, доступу до них, їх реєстрації, зберігання, ведення та вилучення.

Протоколи якості повинні вестися з метою підтвердження виконання встановлених вимог і ефективності функціонування системи якості. Адекватні зареєстровані дані субпідрядників повинні стати складовими елементами загальних даних.

Усі протоколи якості повинні легко читатися, записуватися і зберігатися таким способом, який би дозволяв легко проводити їх пошук та вибірку із застосуванням засобів, умови експлуатації яких виключають як їх пошкодження чи стирання, так і втрату. Терміни зберігання протоколів якості повинні бути встановлені 7-і зафіксовані в документах. Якщо це обумовлено контрактом, то протоколи якості повинні надаватися на погоджений час споживачеві чи його представникові для оцінювання.

Примітка. Протоколи можуть міститися на будь-якому носії, наприклад, можуть бути роздруковані на папері чи записані на електронному пристрої.

4.17 Внутрішні перевірки якості

Постачальник повинен впровадити та підтримувати в робочому стані документально оформлені методики планування та проведення внутрішніх перевірок якості з метою перевірки відповідності діяльності у сфері якості та її наслідків запланованим заходам і визначення ефективності системи якості.

Під час планування внутрішніх перевірок якості слід виходити із важливості того виду діяльності, що підлягає перевірці, а проводити їх повинні особи, які не підпорядковані особам, безпосередньо відповідальним за той вид діяльності, що перевіряється.

Результати перевірок якості повинні реєструватися і доводитися до відома персоналу, який відповідає за перевірену ділянку. Керівники, відповідальні за цю ділянку, повинні здійснювати своєчасні коригувальні дії для усунення недоліків, виявлених під час перевірки якості.

Результати проведених коригувальних дій повинні перевірятися і реєструватися за допомогою протоколів під час наступних перевірок якості.

Примітка. Результати внутрішніх перевірок якості складають невід'ємну частину даних на вході функції аналізу з боку керівництва.

4.18 Підготовка персоналу

Постачальник повинен впровадити та підтримувати в робочому стані документально оформлені методики визначення потреб у підготовці персоналу і вжити заходів для підготовки всього персоналу, який виконує роботи, що впливають на якість. Персонал, який відповідає за виконання певних завдань, повинен мати відповідну освіту, підготовку та (або) практичний досвід. Повинні постійно вестися протоколи (реєстрація даних) про підготовку персоналу

* Стандарти ДСТУ ISO 10011–ДСТУ ISO 10013 набудуть чинності з моменту прийняття їх в Україні як національних.

4.19 Технічне обслуговування

Якщо технічне обслуговування є встановленою вимогою, то постачальник повинен впровадити та підтримувати в робочому стані документально оформлені методики його проведення, перевірки і звітності про його відповідність установленим вимогам.

4.20 Статистичні методи

4.20.1 Визначення потреби

Постачальник повинен визначити потребу в застосуванні статистичних методів для встановлення необхідної якості процесу та характеристик продукції, оперативного управління ними та їх перевірки.

4.20.2 Методики

Постачальник повинен впровадити та підтримувати в робочому стані документально оформлені методики використання зазначених в 4.20.1 статистичних методів та оперативного управління ними.

Додаток № 1

до постанови Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172

Перелік

сезонних товарів, гарантійні терміни за якими обчислюються з початку відповідного с

Одяг, хутряні та інші вироби:

- весняно-літнього асортименту – з 1 квітня;
- осінньо-зимового асортименту – з 1 жовтня;

Взуття:

- зимового асортименту – з 15 листопада по 15 березня;
- весняно-осіннього асортименту – з 15 березня по 15 травня та з 15 вересня по 15 ли
- літнього асортименту – з 15 травня по 15 вересня;

Додаток № 2

до постанови Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172

Перелік товарів, з яких утворюється обмінний фонд:

Телевізори	Морозильники	Пилососи
Магнітоли	Пральні машини	Електропраски
Магнітофони	Мікрохвильові печі	Електросоковижималки
Радіоприймачі	Кухонні машини	
Холодильники	В'язальні машини	

Додаток № 3

до постанови Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172

Перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню):

Світлочутливі товари	Мундштуки	Вироби з бурштину
Корсетні товари	Апарати для гоління	Тканини
Парфумерно-косметичні вироби	Помазки для гоління	Тюлегардинні та мереживні п
Пір'яно-пухові вироби	Розчіски, гребінці та щітки	Килимові вироби метражні
Дитячі іграшки м'які	Сурдини (для духових муз	Білизна натільна
Дитячі іграшки гумові	Скрипичні підборіддя	Білизна постільна
надувні	Грамплатівки	Панчішно-шкарпеткові
Зубні щітки	Рукавички	вироби
	Ювелірні вироби з	Товари в аерозольній
	дорогоцінних металів	упаковці
		Друковані видання

Лінійний та листовий металопрокат, трубна продукція, пиломатеріали, погонажні (плінтус, наличник), плитні матеріали (деревноволокнисті та деревностружкові плити, фанера) і скло, нарізані або розкромлені під розмір, визначений покупцем (замовником).

Затверджено наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 28 грудня 1994 р. № 237

Перелік нормативних документів, що не застосовуються на території України

1. Правила роздрібної торгівлі хлібом та хлібобулочними виробами – затверджені наказом Міністерства торгівлі СРСР від 3 жовтня 1983 р. № 228.

2. Правила роздрібної торгівлі крупою, макаронними виробами, цукром та повареною сіллю – затверджені наказом Міністерства торгівлі СРСР від 7 червня 1976 р. № 94.

3. Правила роздрібної торгівлі кондитерськими виробами – затверджені наказом Міністерства торгівлі СРСР від 25 червня 1974р. № 127.

4. Правила роздрібної торгівлі молочними продуктами, маргарином та яйцями – затверджені наказом Міністерства торгівлі СРСР від 9 лютого 1973 р. № 36.

5. Правила роздрібної торгівлі морозивом – затверджені наказом Міністерства торгівлі СРСР від 22 жовтня 1951 р. № 895 (витяг).

6. Правила роздрібної торгівлі м'ясом та м'ясними продуктами – затверджені наказом Міністерства торгівлі СРСР від 26 лютого 1973 р. № 45.

7. Правила роздрібної торгівлі рибою та рибопродуктами – затверджені наказом Міністерства торгівлі СРСР від 22 жовтня 1951 р. №895.

8. Правила роздрібної торгівлі безалкогольними та слабоалкогольними напоями – затверджені наказом Міністерства торгівлі СРСР від 19 червня 1974 р. № 146.

Затверджено наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 27 травня 1996 р. № 294 Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 13 червня 1996 р. за № 298/132.

ОПИС

основних ознак хвороб бульб картоплі

Залозиста (іржава) плямистість.

На розрізі бульби видні бурі чи іржаво-коричневі тверді плями різної величини і форми, що не загнивають. Велика частина їх розташовується поблизу судинної системи.

На відміну від фітофторозу плями не мають виходу до периферії бульби.

Потемніння м'якоті (непаразитарна сіра плямистість).

На м'якоті бульби видні сірі, чорні чи блакитнуваті плями з нерізкими обрисами, іноді таке потемніння поширюється по кільцю судинних пучків. Захворювання відоме також за назвою меланоз.

Дуплавість.

Всередині бульби утворюються порожнечі різної конфігурації і величини. Порожнина дупла покрита тонкою шкірочкою кремового чи ясно-коричневого кольору.

Парша звичайна (*Streptomyces scabies* (Thaxt) Waks. ft Непг).

На поверхні бульби утворюються язви-коростинки неправильної форми і різної величини. На ушкоджених місцях утворюється корковий шар коричневого кольору.

Парша сріблиста (*Spondilocladiuin atrovirens* Harz.)

На уражених ділянках поверхні бульби спостерігаються сірувато-бурі, злегка втиснені плями, що згодом здобувають сріблистий блиск через проникнення повітря під шкірочку. Іноді на уражених місцях спостерігаються дрібні чорні точки або сажистий наліт – це склерони або міцелій гриба-збудника.

Парша порошниста (*Spongospora subterranea* (Wallr.) Lag.)

На поверхні бульби спостерігаються світлі пустули у виді бородавок. В сухих умовах шкірочка наростів лопається, утворюючи виразки зірчастої форми, заповнені всередині порошкоподібною чорною масою, що складається зі спор гриба. При сильній поразці бульби можуть деформуватися.

Ооспороз (*Oospora pustulans* Owen. et Wakef.)

На поверхні бульби біля вічок утворюються дрібні горбки чи пустули які часто зливаються, утворюючи втиснені кратероподібні плями з горбком посередині.

Мокра гнилизна (*Erwinia carotovora* (Yan Hall), *E. aroideae* (Townsend) Hall, *E. atroseptica* (van Hall) Yennison, *Pseudomonas xanthochlora* (Sch.) Stapp.)

Тканини бульби розм'якшуються і перетворюються в слизувату гниючу масу з неприємним запахом. Колір поражених бульб спочатку світлий, потім - темно-бурий чи рожевий.

Кільцева гнилизна (*Corynebacterium sepedonicum* Scapt. et Burkh.)

На поздовжньому розрізі бульби у зоні судинних пучків видні розм'якшені жовті ділянки тканини, що, розростаючись, зливаються разом, утворюючи кільце гнилі. З часом жовтуватий колір змінюється сірим, потім бурим чи чорним. По судинній системі гнилизна поширюється у серцевину бульби, що цілком вигниває. У поражених бульб на шкірці з'являються тріщини. Схована форма поражения може проявитися у вигляді ямчатої гнилі. При зрізі шкірки видні округлі кремові, світло-кремові і ясно-жовті плями гнилі.

Бура бактеріальна гнилизна (*Pseudomonas solanacearum* Bergey)

Поверхня шкірки бульби, починаючи зі стolonної частини, стає бурю, у місці прикріплення столонна шкірка розм'якшується. На поздовжньому розрізі бульби спостерігається розм'якшення судинного кільця і його побуріння. Серцевина поступово руйнується, утворюючи покриту слизом масу. Шкірка при цьому часто залишається неушкодженою. При натисненні виділяється слизувата маса з неприємним запахом.

Суха гнилизна (фомоз, фузаріоз, стеблева нематода)

Поражені ділянки бульби підсихають, зморщуються, м'якоть перетворюється в суху порохняву масу різного кольору.

Фомоз–гудзикова гнилизна (*Phoma solanicola* Prill, et Dell)

На поверхні бульби спочатку з'являються невеликі круглі темні втиснені плями з вираженою границею між хворою і здоровою тканинами. Надалі пляма, поглиблюючись, перетворюється у виразку з щільно натягнутою шкіркою на розрізі, через виразку видна блідо-коричнева тканина, що поширюється всередину бульби у вигляді конуса.

Фузаріоз (*Fusarium oxysporum* Slecht, *F. solani* Bilai)

На поверхні бульби з'являються сірувато-бурі плями. Покривна тканина набагато зморщується, обпадає. Надалі поражені тканини підсихають, утворюючи концентричні складки навколо місця первинної плями. На розрізі видно пухку, буруватого, потім чорного кольору м'якоть з порожнечами, заповненими білим, жовтуватим, червонуватим пухнати м'якоттю гриба.

На поверхні бульби, у місцях поражения утворюються подушечки спороношення такого ж кольору. Бульба стає легкою і твердою.

Стеблева нематода (*Ditylenchus dipsaci*)

Бульба поражается в основном зі стolonного кінця. У місці проникнення нематод спостерігається свинцево-сіра, трохи втиснена пляма, що поступово розростається, шкірка темніє, відшаровується і розтріскується. У тріщинах видно ясно-коричневу, пухку, порожню тканину. На границі пораженої і здорової тканини спостерігається безліч білих пухких плям, у яких накопичується велика кількість нематод. Поражена тканина поширюється по периферії бульби, рідко проникаючи всередину. Надалі пляма, поглиблюючись, перетворюється у виразку з щільно натягнутою шкіркою на розрізі, через виразку видно блідо-коричневу тканину, що поширюється всередину бульби у вигляді конуса.

Фітофтороз (*Phytophthora infestans* (Mont) De Ваги)

На поверхні бульби тверді бурувато-сірі плями, втиснені всередину тканини. На розрізі поражена тканина іржаво-бура, губчата. Хвороба поширюється всередину бульби окремими ділянками. При збереженні такі бульби можуть поражатися сапрофітними мікроорганізмами, у результаті чого вони руйнуються через розвиток мокрих і сухих гнилей.

Підморожені бульби. Сильно ушкоджені бульби після відтавання стають м'якими, при легкому натисненні з них випливає сік, шкірка легко відокремлюється від м'якоті, що на повітрі швидко червоніє, потім буріє і чорніє. При пораженні частини бульби на границі пошкодженої і здорової частини утворюється корковий шар темного кольору. При очищенні шкірки пошкоджених бульб видні плями, лінії і смуги розовато-коричневого кольору. Ці плями можуть проходити на різну глибину всередину бульби. При слабкому пораженні бульби на розрізі м'якоті маються крапки і лінії, розташовані по судинній системі.

Удушення бульб. Частина поверхні бульби розм'якшується, але плями відсутні. Шкірка бульби легко знімається. На розрізі бульби видна гнила тканина у виді білої чи розоватої пухкої кашкоподібної маси зі спиртовим запахом. Часто поражена тканина буває відділена від здоровою темною облямівкою.

Сонячні опіки. На уражених ділянках бульби утвориться ущільнена тканина бурого кольору.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України “Про захист прав споживачів” від 10 січня 2002 року № 2949-III. // Все про бухгалтерський облік. – 24 с.
2. Закон України “Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини” // Відомості ВР, 1998. – № 19. – С.98; із змінами внесеними згідно із Законом України від 13.09.2001 р.(ВВР, 2002. – № 1. – С.2.
- 3.Закон України ”Про рекламу” // Відомості Верховної Ради України , 15.05.2003 р.
4. Закон України “Про стимулювання розвитку сільського господарства на період 2001-2004 рр.” від 18 січня 2001 року
5. Указ Президента України “Про основні напрями розвитку АПК України на 1998-2000 рр.” від 29 квітня 1998 р. № 389/98.
6. Указ Президента України “Про невідкладні заходи щодо прискорення реформування аграрного сектора економіки” 3 грудня 1999 року
7. Указ Президента України “Про заходи щодо забезпечення формування та функціонування аграрного ринку” від 06.06.2000 р.
9. Указ Президента України “Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції” від 23.02.2001 р.
10. Указ Президента України “Про заходи щодо посилення державного захисту прав споживачів” від 12.01.2002 р. № 16/2002.
11. Постанова Кабінету Міністрів України “Про заходи щодо формування інфраструктури ринку с/г продукції на 1998-2000 рр.”.
12. Декрет Кабінету Міністрів України "Про стандартизацію і сертифікацію" // Урядовий кур'єр. – 1993. – 22 травня. – № 74
13. Білан Ю.Б. Організація ринку картоплі в країнах Західної Європи.// Економіка АПК. – 2001. –№ 4. – С. 110-113.
14. Білан Ю.Б. Ефективність виробництва картоплі. // Економіка АПК. –2001. – № 2. – С.106-109.
15. Бугуцький Ю.О. Забезпечення населення картоплею та овоче-баштанною продукцією. // Економіка АПК. – 1997. – № 6. – С.86-91.
16. Войчук А.В. Маркетинговий менеджмент. Підручник. Київ – 1998. – С. 72-73.
17. Гальчинська В.А. До питання підвищення ефективності овоченасіннєвої продукції // Економіка АПК. – 2001. – № 6 – С. 74-78.
18. Гальчинська В.А. . Розвивати зовнішній ринок насіння овочевих культур // Економіка АПК. – 2001 № 12. – С. 115-116
19. Гальчинська В.А; До питання стратегії розвитку овочівництва // Економіка АПК. –№ 8. – С. 12-13
20. Гальчинська В.А Ринкова конкуренція і конкурентоспроможність /Формування та функціонування ринку агропромислової продукції/ – К.: ІАЕ. – 2000. – 555 с. (автора – С. 295-298).
21. Гальчинська В.А;. Формування овоченасіннєвого ринку за умов власника. – К.: ІАЕ, 2001. – 28 с.

22. Кон'юнктура ринку картоплі, овочів і баштанних культур. АПК України: стан, тенденції та перспективи розвитку. Інформ.-аналіт. Зб. (випуск 3)./ За ред. П. Саблука та ін. – К.: ІАЕ, 1999. – С.344-351.
23. Кривенко К. Теорія ринкової економіки і практика переходу України до ринку // Економіка України. – 1992. – № 7, с.68.
24. Пабат В.О. Шляхи подолання кризового стану в овочівництві.// Економіка АПК. – 1997. – № 8. – С.19-23.
25. Портер М. Международная конкуренция. Конкурентные преимущества стран. Москва: “Международные отношения” – 1995.
26. Постанова Пленуму Верховного Суду України “Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів” № 5 від 12.04.1996 р.
27. Розвиток картоплярства, овочівництва і кормовиробництва. Національна програма розвитку АПВ і соціального відродження села на 1999-2010 рр. Київ, 1999.
28. Ринок продовольства. Бойко В.І., Коржинський М.П., Лазня В.В та ін. К.: ІАЕ, 1996.-с92-116. Сидорчук О. Економічні аспекти розвитку картоплярства.// Економіка АПК. – 1999. – № 3. – С.14-18.
29. Саніахметова Н.О. Правовий захист підприємництва в Україні: Навч. посібник. Київ: “Юрінком Інтер” – 1999. С. 164 – 226.
30. Споживче право України. Юридичний збірник у двох томах. – К., – 2004.
31. Толкачев. С. Несовершенная конкуренция. // Российский экономический журнал. 1993. – №.5.
32. Щербина В.С. Господарське право України. Навч. посібник. Київ: “Атіка” – 1999.