**Materiał cz 2.**

**Odbiór ilościowy i jakościowy towarów.**

##  Odbiór ilościowy towarów

### 4.1.1. Materiał nauczania

Placówki handlowe w celu zdobycia i utrzymania klienta muszą dbać o ciągłość zaopatrzenia, wysoką jakość oferowanych towarów oraz zróżnicowany asortyment towarowy, który zmienia się wraz ze zmianami popytu i podaży zachodzącymi na rynku. Świeże, modne, często wymieniane i uzupełniane towary szybciej znajdują nabywcę.

Racjonalnie gospodarujące placówki handlowe utrzymują zapasy towarowe na poziomie pozwalającym minimalizować koszty i straty powstające w procesie magazynowania. Dlatego towary dostarczane są do placówek handlowych najczęściej w minimalnych wielkościach pozwalających zachować ciągłość sprzedaży. Pozwala to także wyeliminować zapasy nadmierne lub zbędne. Częstsze dostawy tylko niezbędnej ilości towarów eliminują ryzyko powstawania nieprawidłowości.

Każda właściwie zorganizowana i przeprowadzona dostawa towarów zapewnia harmonijne działanie placówki handlowej. Jednak w trakcie załadunku, transportu lub rozładunku mogą pojawić się braki towarowe i uszkodzenia. Wyeliminowanie takich nieprawidłowości podczas odbioru ilościowego i jakościowego towarów pozwala uniknąć strat wynikających z braku towaru oraz problemów z dochodzeniem roszczeń wobec dostawcy.

**Odbiór ilościowy** polega na sprawdzeniu ilości i stanu dostarczanego towaru, aby wykluczyć wszelkie nieprawidłowości związane z brakiem lub uszkodzeniem towaru w transporcie. Ilość dostarczonego towaru porównuje się z ilością zamówionego towaru oraz z ilością wykazaną w dokumentach towarzyszących dostawie (fakturze, w dowodzie dostawy lub specyfikacji).

Podczas odbioru ilościowego sprawdza się:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | czy przyjmowany towar został właściwie zapakowany i zabezpieczony na czas transportu i przeładunku,  |
| −  | stan opakowań transportowych i zbiorczych,  |
| −  | ilość przyjętego towaru,  |
| −  | zgodność ilości dostarczonego towaru z ilością zadeklarowaną w dokumentach  |

towarzyszących dostawie.

Odbioru ilościowego powinien dokonywać pracownik wyznaczony przez kierownika sklepu lub sam kierownik. Odbiór ten powinien być przeprowadzony podczas dostawy lub niezwłocznie po jej dokonaniu. Towary, które nie zostały przeliczone i sprawdzone nie mogą być mieszane z towarami, które znajdują się w magazynie lub sali sprzedażowej. Należy je złożyć w wydzielonym miejscu, do czasu przeprowadzenia odbioru ilościowego i jakościowego.

Odbiór ilościowy może przebiegać jedno- lub dwuetapowo. Jeżeli towary nie są zapakowane lub są w opakowaniach jednostkowych w trakcie odbioru należy przeliczyć, zmierzyć lub zważyć ilość jednostek dostarczonego towaru. Jeśli natomiast towary są w opakowaniach zbiorczych, nieuszkodzonych, odbiór ilościowy odbywa się najczęściej w dwóch etapach. W etapie pierwszym – wstępnym (podczas przyjęcia towarów do sklepu) przelicza i sprawdza się opakowania zbiorcze, a dopiero w etapie drugim – szczegółowym, który można przeprowadzić podczas przygotowania towarów do sprzedaży, po otwarciu opakowań zbiorczych, przelicza się opakowania jednostkowe. Przy dużych ilościach towarów w standardowych opakowaniach odbioru ilościowego można dokonywać systemem losowym sprawdzając na przykład co 10 opakowanie.

Przebieg odbioru ilościowego zależy od:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | rodzaju przyjmowanego towaru,  |
| −  | opakowań transportowych i zbiorczych,  |
| −  | urządzeń służących do liczenia, mierzenia, ważenia,  |
| −  | rodzaju placówki handlowej,  |
| −  | organizacji pracy w placówce handlowej,  |
| −  | czasu dostawy.  |

Dostawca towaru może wpłynąć na sprawność odbioru towarów w placówce handlowej poprzez odpowiednie przygotowanie towarów i dokumentów dostawy. Zastosowanie standardowych opakowań, grupowanie towarów w pełne dziesiątki w opakowaniach transportowych oraz dbałość o stan opakowań zbiorczych znacznie skraca czas dostawy i odbioru towarów.

Opakowania stosowane podczas transportu i czynności manipulacyjnych związanych z dostarczeniem towaru do placówki handlowej spełniają funkcję:

− ochronną, − informacyjną, − manipulacyjną.

Opakowanie ma zabezpieczyć towar przed zniszczeniem, uszkodzeniem oraz szkodliwym wpływem czynników zewnętrznych. Opakowanie powinno być dobrane odpowiednio do rodzaju towaru, jaki się w nim znajdzie. Opakowanie, które ma kontakt z towarem nazywane jest bezpośrednim i musi być wykonane z materiału, który nie zmieni właściwości fizycznych, chemicznych lub biologicznych produktu. Konstrukcja opakowania powinna chronić produkt oraz umożliwiać jego identyfikację. Pozostałe opakowania to opakowania pośrednie. W obrocie towarowym stosuje się:

− opakowania jednostkowe,

− opakowania zbiorcze,

− opakowania transportowe.

**Opakowanie jednostkowe** ma najczęściej bezpośredni kontakt z produktem. Wielkość i kształt opakowania jednostkowego zależna jest od ilości towaru, jaki jest jednorazowo sprzedawany oraz od właściwości znajdującego się w nim towaru. Opakowanie powinno zachęcać klienta do zakupu towaru. Producenci prześcigają się w bogactwie kształtów, kolorów i materiałów, z których są wykonane oraz w różnorodnych wielkościach jednostkowych opakowań.

Towary dostarczone do sklepu w opakowaniach jednostkowych muszą zostać przeliczone i sprawdzone pod kątem uszkodzeń, które mogłyby wpłynąć na jakość lub ilość towaru znajdującego się w opakowaniu. Opakowania jednostkowe mogą być:

− jednorazowego użytku (np. torebki foliowe lub papierowe, pudełka kartonowe),

− trwałe, wielokrotnie wykorzystywane (np. butelki, słoiki, beczki).

Opakowania jednostkowe często umieszczane są w **opakowaniach zbiorczych**, które stanowią dodatkowe zabezpieczenie dla towaru, a ponadto ułatwiają dostawę i transport towarów. Opakowania takie najczęściej nie są przeznaczone do sprzedaży. Stosowanie opakowań zbiorczych znacznie przyspiesza odbiór ilościowy towarów. Umieszczenie większych ilości towaru w opakowaniu zbiorczym pozwala skrócić czas dostawy i odbioru do niezbędnego minimum. W trakcie odbioru ilościowego sprawdza się tylko ilość i stan opakowań zbiorczych. Natomiast zawartość opakowania zostaje sprawdzona w późniejszym terminie, gdy towar będzie rozpakowywany.

**Opakowania transportowe** ułatwiają przemieszczanie towaru od dostawcy do sklepu w odpowiednich ilościach. Są to najczęściej skrzynie, pudła, beczki, np. opakowania takie są z reguły wyłączone ze sprzedaży i należy je zwrócić dostawcy, gdyż są wykorzystywane wielokrotnie, ponadto ułatwiają ważenie (pojemniki do transportu mięsa i wędlin), liczenie (skrzynie do transportu jaj), mierzenie (beczki do transportu olejów silnikowych). Na opakowaniach umieszczane są znaki:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | zasadnicze,  |
| −  | informacyjne,  |
| −  | niebezpieczeństwa,  |
| −  | manipulacyjne,  |
| −  | reklamowe.  |

Znaki zasadnicze pozwalają zidentyfikować zawartość opakowania, producenta lub dystrybutora towaru oraz zastosowanie produktu. Odczytując oznaczenia znajdujące się na opakowaniach transportowych, zbiorczych lub jednostkowych pracownik przyjmujący dostawę upewnia się, że dostarczono właściwy towar od dostawcy, u którego złożone zostało zamówienie. Ponadto na opakowaniach zbiorczych znajdują się oznaczenia informacyjne dotyczące masy towaru, przydatności do użycia lub spożycia, okresu ważności, znaki manipulacyjne określające sposób postępowania z towarem w trakcie transportu i dostawy oraz warunki przechowania, znaki niebezpieczeństwa ostrzegające o szkodliwym lub niebezpiecznym działaniu zawartości opakowania na zdrowie lub środowisko człowieka.



**Rys.1.** Znaki zasadnicze [opracowanie własne]











**Rys.2.** Znaki manipulacyjne [opracowanie własne]





**Rys.3.** Znaki ostrzegawcze [opracowanie własne]

Prawidłowo przygotowany i przeprowadzony odbiór ilościowy znacznie skraca czas jego trwania oraz wpływa na efektywność działań placówki handlowej. Przygotowanie do odbioru ilościowego polega na:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | wyznaczeniu i zabezpieczeniu miejsca, w którym zostanie sprawdzona ilość dostarczonego towaru,  |
| −  | sprawdzeniu poprawności działania urządzeń liczących, mierzących i ważących, które będą wykorzystane podczas odbioru towarów,  |
| −  | zgromadzeniu opakowań, do których mogą być przekładane towary z opakowań transportowych,  |
| −  | wyznaczeniu i przygotowaniu miejsca przechowania towaru po dostawie do sklepu,  |
| −  | opracowaniu systemu oznaczania towarów z różnych dostaw,  |

− zgromadzeniu formularzy, które będą wypełniane po wykryciu nieprawidłowości,

− opracowaniu lub zapoznaniu się procedurą postępowania w sytuacji braków lub nadwyżek towarowych.

Dokonując odbioru ilościowego należy zwrócić uwagę na oznaczenia znajdujące się na opakowaniach dotyczące masy towaru w jednostkowym opakowaniu oraz ilości towarów znajdujących się w opakowaniu zbiorczym lub transportowym. Na tej podstawie ustala się ogólną ilość towaru, jaka powinna znajdować się w opakowaniach i porównuje wynik z rezultatami uzyskanymi w trakcie kontroli ilości dostarczonego towaru oraz z danymi znajdującymi się w dokumentach towarzyszących dostawie.

Przeliczenie ilości może być usprawnione, jeśli towar zostanie jednakowo pogrupowany. Można wówczas przeliczyć ilość przygotowanych grup i mnożąc przez ilość jednostek w grupie ustalić wielkość całej dostawy.

Wagę dostarczonego towaru ustala się poprzez zważenie towaru w opakowaniach zbiorczych lub transportowych, a następnie odjęcie od uzyskanego rezultatu wagi samego opakowania.

Urządzenia wykorzystywane w trakcie odbioru ilościowego: − wagi:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | stołowe,  |
| −  | uchylne,  |
| −  | tarczowe,  |
| −  | dziesiętne,  |
| −  | przesuwnikowe,  |

− miary długości: − metrowe, − półmetrowe, − miary pojemności: − czerpaki, − menzurki, − bańki.

Obecnie obok tradycyjnych urządzeń mechanicznych wykorzystuje się coraz częściej elektroniczne urządzenia ważące, mierzące oraz liczące np. wagi elektroniczne, elektroniczne miary długości (odległości), elektroniczne liczniki (zliczające na podstawie skanowanych kodów kreskowych), organizery elektroniczne, palmtopy.

Właściwie działające i umiejętnie wykorzystane urządzenia do odbioru ilościowego towarów nie tylko przyspieszają pracę, ale także pozwalają unikać strat w placówce handlowej.

W trakcie dostawy często towary muszą zostać przełożone z opakowań transportowych do opakowań pozwalających przechować, transportować lub eksponować towar w sklepie. Wcześniejsze przygotowanie odpowiedniej ilości takich opakowań znacznie usprawnia przebieg dostawy. Ma to szczególne znaczenie w przypadku towarów delikatnych i szybko psujących się.

Towary, które trafiają do placówki handlowej powinny zostać natychmiast zabezpieczone, aby wykluczyć straty wynikające ze zniszczenia, uszkodzenia lub zagarnięcia. Na osobie odpowiedzialnej za przyjęcie dostawy spoczywa obowiązek takiego zabezpieczenia. Ponadto każda dostawa musi być odpowiednio oznaczona, aby towary z dostaw poprzednich mogły być sprzedane w pierwszej kolejności. Oznaczenia takiego dokonuje się w trakcie lub tuŜ po odbiorze towarów. W wielu placówkach handlowych stosuje się numeryczny system oznaczania z podaniem daty dostawy lub oznaczenie kodem kreskowym. Pozwala to wyeliminować straty i kontrolować przepływ towarów przez placówkę handlową. Ponadto w placówkach handlowych (szczególnie dużych) zabezpiecza się towary przed zagarnięciem poprzez umieszczenie na produkcie lub jego opakowaniu chipów lub klipsów elektronicznych. Zabezpieczenie produktów dostarczonych do sklepu przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub zagarnięciem jest obowiązkiem każdego pracownika. Przyjmując, przechowując, eksponując i wydając produkt pracownicy placówek handlowych muszą stosować się do zaleceń producenta oraz stosować wiedzę towaroznawczą z tego zakresu.

Dokumenty związane z dostawą towarów do sklepu to:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | zamówienie,  |
| −  | faktura,  |
| −  | dowód dostawy,  |
| −  | specyfikacja.  |

Gdy dostawie nie towarzyszą żadne dokumenty sporządza się dowód przyjęcia towarów. Jeżeli w wyniku odbioru ilościowego stwierdzone zostaną braki lub nadwyżki towarów, sporządza się wykaz różnic i na jego podstawie **protokół różnic** oraz powiadamia się o tym fakcie dostawcę. Protokół różnic dołączony do dokumentu towarzyszącemu dostawie stanowi podstawę do zgłoszenia reklamacji. Protokół taki powinien być sporządzony w obecności przedstawiciela dostawcy.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Protokół różnic** Sporządzony w dniu  *06 grudnia 2007* Odbiorca towaru: Sklep sportowy „SZUS” 98-123 Łódź ul Styrenowa 16  nr faktury 02/12/2007 imię i nazwisko kierowcy (konwojenta) Stefan Nosiński dane ustalone przy odbiorze towaru:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| lp  | Nazwa towaru Symbol SWW  | j.m.  | Cena jednostkowa  | Ilość towaru  |
| przyjęta  | brakująca  | uszkodzona  |
| 1  | Narty „Kosmos”  | szt.  | 620,00  | 12  | -  | 1  |
| 2  | Buty męskie  | szt.  | 280,00  | 15  | 2  | -  |
|   |   |   |   |   |   |   |
| *Różnica pomiędzy fakturą a stanem stwierdzonym:* Brakuje 2 par butów po cenie jednostkowej 280,00 oraz uszkodzona została 1 para nart po cenie jednostkowej 620,00 łącznie różnica wynosi: 2x280,00+1x620,00=1180,00  |

*Opis okoliczności powstania różnic i informacja o towarze:* Podczas odbioru towaru stwierdzono brak par butów męskich oraz uszkodzenie spodu nart (rysa o długości np. 50 cm). Towar uszkodzony przekazano przedstawicielowi dostawcy. Podpisy: Odbioru dokonał Robert Samkowiecki Dostawca Stefan Nosiński Kierownik placówki handlowej Sylwia Nowicka   |

**Rys. 4.** Protokół różnic [opracowanie własne]

Dostawca ma obowiązek wyjaśnić powód powstania różnicy w ilości dostarczonego i wykazanego w dokumentach towaru. Reklamacja złożona przez placówkę handlową powinna zostać rozpatrzona z uwzględnieniem interesu reklamującego. Jeśli sklep domaga się uzupełnienia brakujących towarów dostawca powinien niezwłocznie je dostarczyć. Zdarza się jednak, że towar może być sprzedany tylko w określonym czasie i dostarczenie go z opóźnieniem może narazić sklep na ryzyko nie sprzedania. Tak jest na przykład z dekoracjami świątecznymi. Jeśli gwiazdki na choinkę nie zostaną dostarczone i sprzedane przed świętami, to w okresie poświątecznym sklep poniesie stratę w związku z brakiem popytu na nie. Dlatego jeśli sklep zrezygnuje z zakupu, dostawca musi to uwzględnić. Niemniej powinno się dążyć do natychmiastowego uzupełniania braków towarowych, aby zachować ciągłość sprzedaży i możliwość pełnego zaspakajania popytu klientów.

#### Ćwiczenie 1

Na opakowaniach zbiorczych umieszczane są poza informacjami zasadniczymi dotyczącymi towaru i producenta znaki manipulacyjne i ostrzegawcze. Odczytaj znaki zamieszczone na rysunku poniżej i wyjaśnij, co oznaczają i w jaki sposób usprawniają pracę w transporcie i magazynowaniu.









 1 2 3 4 5









 6 7 8 9









 10 11 12 13 14

#### Ćwiczenie 2

Opisz, w jaki sposób, jakimi metodami i przy użyciu, jakich narzędzi przygotujesz i przeprowadzisz odbiór ilościowy wymienionych poniżej towarów. Następnie przelicz, zważ i zmierz przygotowane towary.

Lista towarów, których odbiór ilościowy musisz opisać:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | chleb,  |
| −  | cukier,  |
| −  | lizaki,  |
| −  | tkaniny,  |
| −  | płaszcze damskie,  |
| −  | węgiel,  |
| −  | mięso surowe,  |
|  |  |

#### Ćwiczenie 3

Poniżej zamieszczone zostały przykłady opakowań popularnych towarów, przypatrz się im a następnie odpowiedz na pytanie: Jakie informacje muszą być umieszczone na opakowaniach artykułów spożywczych, a jakie na opakowaniach artykułów nieżywnościowych?













#### Ćwiczenie 4

Zapoznaj się z treścią zamówienia (rys. 1 do ćwiczenia) wystawionego przez sklep spożywczy i fakturą sprzedaży (rys. 2 do ćwiczenia) wystawioną przez Zakłady Przemysłu Mleczarskiego. Wskaz nieprawidłowości, jakie pojawiły się w realizacji zamówienia. Wyjaśnij, jakie są możliwe sposoby postępowania w zaistniałej sytuacji.

|  |
| --- |
| **Z A M Ó W I E N I E**  |
| **Zamawiający**  *Sklep spożywczy “SAMSONEK”*  *Wola Mała*  *Ul Janowiecka 3*  REGON  112233445 | Data amb.dok. nr.ewidencyjny  22 06 07 117/2007  |
|  **Adresat**  Zakłady Przemysłu Mleczarskiego  Dłutów  Ul Niska 6  |
| NAZWA ARTYKUŁU  | SWW-KTM-INDEKS MATER.  | amb. j.m.  | ilość  | Cena jednostkowa bez VAT  |
|  Mleko spożywcze  | 15.51.11  | l  | 150  | 1,50  |
|  Jogurt naturalny 150 ml  | 15.51.52  | szt  | 100  | 1,85  |
|  Lody śmietankowe 100 ml  | 15.52.10  | szt  | 250  | 1,10  |
|   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |
| **Termin dostawy:** 23 06 2007 **Warunki dostawy:** transport dostawcy *pieczęć i podpis* **Warunki płatności:** przelew z rachunku bankowego  |

Rysunek 1 do ćwiczenia 4 [opracowanie własne]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sprzedawca**: Zakłady Przemysłu Mleczarskiego  Dłutów Ul Niska 6 NIP: 1 2 - 4 3 - 1 2 3 - 4 5 6  | **FAKTURA VAT** **Oryginał nr** 256/2007 |  Miejscowość Dłutów  Data wystawienia faktury 23 06 2007  |
| Zamówienie nr 117/2007  Data sprzedaży 23 06 2007  |
| Transport: samochód  |
| **NABYWCA:** *Sklep spożywczy “SAMSONEK”*  *Wola Mała*  *Ul Janowiecka 3* NIP 1 3 - 2 2 - 2 1 3 - 7 7 7  |
| **NAZWA TOWARU LUB USŁUGI**  | **SYMBOL SWW/KTM**  | **ILOŚĆ**  | **JM**  | **CENA** **Jednostkowa bez podatku VAT**  | **WARTOŚĆ** **BEZ PODATKU VAT**  | **PODATEK VAT**  | **WARTOŚĆ Z PODATKIEM VAT**  |
| **ZŁ**  | **GR**  | **ZŁ**  | **GR**  | **STAWKA**  | **ZŁ**  | **GR**  | **ZŁ**  | **GR**  |
| Mleko  | 15.51.11  | 100  | L  | 1  | 50  | 150  | 00  | 7  | 10  | 50  | 160  | 50  |
| Jogurt naturalny 150 ml  | 15.51.52  | 150  | szt  | 1  | 85  | 277  | 50  | 7  | 19  | 43  | 296  | 93  |
| Lody śmietankowe 100 ml  | 15.52.10  | 250  | szt  | 1  | 10  | 250  | 00  | 22  | 55  | 00  | 305  | 00  |
| Do zapłaty: siedemset sześćdziesiąt dwa 43/100 złotych sposób zapłaty ….przelew bankowy……  | 250  | 00  | **22**  | 55  | 00  | 305  | 00  |
| 427  | 50  | **7**  | 29  | 93  | 457  | 43  |
|   |   | **0**  |   |   |   |   |
|   |   | **ZW**  |   |   |   |   |
| Podpis odbiorcy: J.Miłek……  | Podpis sprzedawcy: *S.Saks*……  | **RAZEM**  | **677**  | **50**  | **x**  | **84**  | **93**  | **762**  | **43**  |

Rysunek 2 do ćwiczenia 4 [opracowanie własne]

#### Ćwiczenie 5

Hurtownia chemiczna mieszcząca się w Łodzi przy ulicy Sarnowskiej 31 zamówiła w dniu 15 września 2007 roku w Zakładach Kosmetycznych „Fiks” z Kutna następujące towary:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | krem przeciwzmarszczkowy 250 opakowań po 50 ml,  |
| −  | krem nawilżający 300 opakowań po 30 ml,  |
| −  | tonik chłodzący 100 opakowań po 100 ml,  |
| −  | mleczko kosmetyczne 100 opakowań po 150 ml.  Towary dostarczono do hurtowni 20 września 2007 roku w ilości:  |
| −  | krem przeciwzmarszczkowy 200 opakowań po 50 ml,  |
| −  | krem nawilżający 300 opakowań po 50 ml,  |
| −  | tonik chłodzący 110 opakowań po 150 ml,  |
| −  | mleczko kosmetyczne 100 opakowań po 150 ml.  |

Przygotuj dokumenty odbioru, w których wykażesz powstałe różnice, a następnie sporządź korespondencję do dostawcy w celu wyjaśnienia zaistniałych nieprawidłowości w ilości dostarczonego towaru.

#### Ćwiczenie 6

PPHiU „Jonatan” mieszczące się w miejscowości Cisnowisko przy ulicy Andrzejewskiej 68, zamówiło u producenta mebli towary (rys. 1 do ćwiczenia). Jednak w trakcie odbioru okazało się, że dostawca nie zrealizował zamówienia zgodnie z wolą sklepu. Pracownik przyjmujący towary do magazynu sklepowego sporządził protokół różnic (rys. 2 do ćwiczenia). Przygotuj się do rozmowy wyjaśniającej (przez telefon) z dostawcą, aby ustalić przyczyny ujawnionych niezgodności, a następnie zaprezentuj przebieg takiej rozmowy.

|  |
| --- |
| **Z A M Ó W I E N I E**  |
| **Zamawiający**  PPHiU*”Jonatan”*  *Cisnowisko*  *Ul Andrzejewska 68*  REGON  333355555 | Data  22 10 07  | amb.dok.  22/10/2007  | nr.ewidencyjny   |
|  **Adresat**  Zakłady Przemysłu Meblowego  Staszków  Ul Wysoka 8  |
| NAZWA ARTYKUŁU  | amb. j.m.  | ilość  | Cena jednostkowa bez VAT  |
| Tapczan jednoosobowy “SOLO”  | szt  | 10  | 320,00  |
| Fotel jednoosobowy rozkładany „MIKS”  | szt  | 10  | 350,00  |
| Pufa „ANNA”  | szt  | 20  | 80,00  |
|  Stołek drewniany  | szt  | 16  | 28,00  |
|   |   |   |   |
| **Termin dostawy:** 26 10 2007 **Warunki dostawy:** transport dostawcy *pieczęć i podpis* **Warunki płatności:** przelew z rachunku bankowego  |

Rysunek 1 do ćwiczenia 6 [opracowanie własne]

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Protokół różnic** Sporządzony w dniu  *26 października 2007* Odbiorca towaru: PPHiU*”Jonatan”*  *Cisnowisko*  *Ul Andrzejewska 68* nr faktury 02/12/2007 imię i nazwisko kierowcy (konwojenta) Jan Szpak dane ustalone przy odbiorze towaru:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| lp  | Nazwa towaru Symbol SWW  | j.m.  | Cena jednostkowa  |  | Ilość towaru  |
| przyjęta  | brakująca  | uszkodzona  |
| 1  | Tapczan jednoosobowy “SOLO”  | szt.  | 320,00  | 10  | -  | -  |
| 2  | Fotel jednoosobowy rozkładany „MIKS”  | szt.  | 350,00  | 8  | 2  | -  |
|   | Pufa „ANNA”  | szt.  | 80,00  | 15  | 3  | 2  |
|   |  Stołek drewniany  | szt.  | 28,00  | 15  | -  | 1  |

Podpisy: Odbioru dokonał Anna Kwiatkowska Dostawca Jan Szpak Kierownik placówki handlowej Sylwia Nowicka  |

Rysunek 2 do ćwiczenia 6 [opracowanie własne]

#### Ćwiczenie 7

Opisz, w jaki sposób zabezpieczysz towary dostarczone do sklepu przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagarnięciem. Wykonaj ćwiczenie według wzoru podanego w tabeli. Lista towarów, które dostarczono do sklepu wielobranżowego:

1. płyn do mycia naczyń,
2. mąka,
3. bluzki damskie,
4. czapki dziecięce,
5. batoniki czekoladowe,
6. dżem wiśniowy,
7. krem do rąk w tubce,
8. krem do twarzy, 9. długopisy, 10. zeszyty szkolne.

Tabela do ćwiczenia 7

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Towar**  | **Przyczyna obniżenia jakości lub straty**  | **Uszkodzenie**  | **Zniszczenie**  | **Zagarnięcie**  |
| jogurt  | przyczyna  | pogięte opakowanie  | rozerwana folia aluminiowa (wieczko)  | kradzież, konsumpcja w sklepie  |
| sposób zabezpieczenia  | stosowanie opakowań transportowych  | Ostrożne układanie warstw opakowań transportowych  | monitoring w sklepie  |
| spodnie  | przyczyna  | plamy lub brak guzików  | rozerwanie, przetarcie  | kradzież  |
| sposób zabezpieczenia  | stosowanie opakowań jednostkowych, dbałość o czystość  | stosowanie opakowań jednostkowych, przechowywanie na regałach lub wieszakach  | stosowanie klipsów elektronicznych  |

## Odbiór jakościowy towarów

### Materiał nauczania

Jakość towarów obok ceny jest obecnie jednym z najkwaśniejszych czynników skłaniających klientów do zakupu określonego dobra. Aby w placówce handlowej znalazły się wyłącznie towary o wysokiej jakości muszą być wielokrotnie kontrolowane, zarówno na etapie produkcji, jak i na każdym etapie obrotu handlowego.

**Jakość** definiowana jest jako „ogół cech i właściwości wyrobu lub usługi, które decydują o zdolności wyrobu lub usługi do zaspokajania stwierdzonych i przewidywanych potrzeb.”

**Odbiór jakościowy** polega na sprawdzeniu cech towaru i porównaniu ich z cechami określonymi we wzorcu, normie lub ofercie producenta.

Zgodnie z Polską Normą-ISO-8402-1996 kontrola jakości to działanie takie jak mierzenie, badanie, oszacowanie lub sprawdzenie jednej lub kilku właściwości obiektu oraz porównanie wyników z wymaganiami w celu stwierdzenia czy w odniesieniu do każdej z tych właściwości osiągnięto zgodności.

W trakcie odbioru jakościowego, który najczęściej przeprowadzany jest jednocześnie z odbiorem ilościowym sprawdzeniu podlega:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | wygląd towaru i jego opakowania,  |
| −  | właściwości towaru, które można sprawdzić w sposób organoleptyczny,  |
| −  | sposób oznaczenia produktu, czyli znaki zamieszczone na opakowaniu i etykiecie, które powinny określać: − nazwę produktu, nazwę i adres producenta, kraj pochodzenia, − ilość lub wagę netto, − składniki, z których produkt powstał, − sposób przechowywania, transportowania i ubytkowania, − niezbędne ostrzeżenia,  |
| −  | kompletność wymaganej dokumentacji technicznej i kompletność świadectw fitosanitarnych lub weterynaryjnych dla produktów roślinnych i zwierzęcych (szczególnie w przypadku towarów importowanych).  |

W handlu kontrola jakości odbywa się wieloetapowo:

1. jeżeli towary nie są zapakowane w trakcie odbioru ilościowego należy równocześnie sprawdzić jakość dostarczonego towaru,
2. jeżeli towary są w opakowaniach zbiorczych, nieuszkodzonych, odbiór jakościowy odbywa się w kilku etapach:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | etap pierwszy – poprzez ocenę wyglądu opakowań zbiorczych,  |
| −  | w etapie drugim po otwarciu opakowań zbiorczych sprawdza się opakowania jednostkowe,  |
| −  | kolejny raz jakość kontrolowana jest podczas wykładania towarów na półki sklepowe,  |
| −  | ostateczna kontrola jakości odbywa się podczas prezentacji towaru klientowi.  |

Przy dużych ilościach towarów w standardowych opakowaniach z uwagi na konieczność skrócenia czasu, odbioru jakościowego można dokonywać systemem losowym np. co 10 opakowanie.

W przypadku stwierdzenia różnic jakości towarów przyjętych, ze stanem towarów deklarowanym przez producenta lub dostawcę sporządza się protokół różnic i zgłasza reklamację jakości.

Odbioru jakościowego dokonuje kierownik lub wyznaczony przez niego pracownik sklepu. Osoba dokonująca odbioru jakościowego w sklepie może wykryć tylko wady jawne towaru. Wady ukryte ujawniają się dopiero w trakcie użytkowania produktu przez konsumenta. Jeśli ujawnią się w ciągu pół roku od daty zakupu, domniema się, że produkt posiadał wadę w momencie sprzedaży, ale nie można było tego jednoznacznie rozpoznać.

Istotną cechą towaru jest jego **wartość użytkowa** definiowana jako całokształt fizycznych i chemicznych właściwości towaru, dzięki którym może on zaspokoić określoną potrzebę. Dlatego oceniając jakość w trakcie zamawiania i następnie przyjmowania towarów pracownicy sklepu muszą brać pod uwagę cechy towaru istotne z punktu widzenia konsumenta, na które składa się:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | ogół cech istotnych dla produktu: − właściwości fizyczne, chemiczne (masa, sprężystość, odporność na rozerwanie, zgniatanie, tarcie, przezroczystość, przewodnictwo elektryczne, cieplne, itp.), − właściwości techniczne (łatwość w obsłudze i konserwacji, niezawodność, trwałość, zachowanie cech użytkowych w okresie gwarantowanym przez producenta), − bezpieczeństwo użytkowania dla konsumenta i jego środowiska, − ergonomia produktu, − ekonomiczność działania,  |
| −  | stopień zgodności z wzorcem lub wyspecyfikowanymi wymaganiami,  |
| −  | zdolność zaspokojenia potrzeb i zapewnienia satysfakcji nabywcy w związku z:  |

 − stopieniem realizacji oczekiwanych funkcji,

 − prestiżem związanym z posiadaniem produktu,

− odczuciami estetycznymi wynikających z cech zewnętrznych produktu (kształt, barwa, zapach),

 − sposobem zaoferowania i dostarczenia produktu.

W sklepie odbiór jakościowy prowadzony jest prawie wyłącznie metodami organoleptycznymi. Dlatego niektóre wady towarów nie mogą być ujawnione, gdyż wymagałyby dogłębnego badania w trakcie, którego sprawdzane są właściwości chemiczne, fizyczne i biologiczne produktu. W przypadku wątpliwości, co do jakości towaru, której nie można zbadać organoleptycznie, jakość tą sprawdza się w laboratoriach. Do badania laboratoryjnego kierowane są próbki lub towary, które zgodnie z oceną osoby dokonującej odbioru jakościowego, nie spełniają wymagań im postawionych. Należy jednak pamiętać, że w wyniku takiego badania, produkt najczęściej ulega zniszczeniu lub uszkodzeniu i nie nadaje się do sprzedaży. Dlatego placówki handlowe tylko w uzasadnionych sytuacjach odsyłają towary do badania laboratoryjnego.

Metody laboratoryjne dają z reguły wyniki wyrażalne liczbowo, co pozwala na dokładną i ścisłą charakterystykę jakości towaru. Metody te dzieli się na: fizyczne, fizyczno- chemiczne, chemiczne, mikrobiologiczne, instrumentalne.

− metody fizyczne – w trakcie których określa się fizyczne parametry towaru poprzez:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | mierzenie towarów,  |
| −  | ważnie,  |
| −  | oznaczanie gęstości,  |
| −  | oznaczanie temperatury topnienia,  |
| −  | oznaczanie lepkości,  |
| −  | mikroskopię,  |
| −  | refraktometrię,  |
| −  | kalorymetrię,  |
| −  | badania mechaniczne.  |
| −  | metody instrumentalne polegają na oznaczeniu szerokiego zakresu parametrów z wykorzystaniem: chromatografów gazowych, cieczowych i chromatografu jonowego, spektrofotometrów, spektrometrów absorpcji atomowej np. oznaczanie: składu kwasów tłuszczowych, miro i makroelementów w zakresie grup towarowych- badanie: mleka i jego przetworów, lodów, kawy i herbaty, ekstraktów kawy, olejów, oliwy, tłuszczów roślinnych, ryb i ich przetworów, przetworów mięsnych, piwa, zboża i jego przetworów, nasion oleistych, cukru, koncentratów spożywczych, przetworów owocowych i warzywnych, przetworów jajowych, napojów bezalkoholowych, wyrobów ciastkarskich, musztardy, miodu, ziół (oznaczanie rtęci), win wyrobów winiarskich, napojów spirytusowych i środków Żywienia zwierząt,  |
| −  | metody chemiczne stosuje się przy badaniu substancji towaru, tj. zarówno do określenia podstawowych grup składników, jak i do ustalenia obecności środków zanieczyszczających, substancji świadczących o niewłaściwym stanie świeżości, domieszek ciał konserwujących itp.,  |
| −  | metody mikrobiologiczne są nieodzowne przy ocenie przydatności wody do celów  |

spożywczych, jak również przy ocenie, wielu artykułów Żywnościowych, a zwłaszcza mleka i przetworów mięsnych. Ponadto badania mikrobiologiczne przeprowadza się często w trakcie procesów technologicznych opartych na działalności mikroorganizmów (bakterie, pleśnie, drożdże) oraz w wypadku występowania wywołanych przez nie destrukcji. Metody mikrobiologiczne stosowane są również przy ocenie niektórych towarów nieżywnościowych.

Badania laboratoryjne przeprowadzane są przez specjalistyczne jednostki badawcze, wśród których najczęściej wymienia się Stacje Sanitarno-Epidemiologiczne (Sanepid), laboratoria przemysłowe i badawcze, laboratoria podległe Wojewódzkim Inspektoratom Inspekcji Handlowej, Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych (IJHAR).

Próbki produktów do badania laboratoryjnego pobiera się w celu ustalenia, czy produkt spełnia wymagania jakościowe i bezpieczeństwa określone w przepisach odrębnych lub dokumentach normalizacyjnych lub czy jego jakość odpowiada jakości deklarowanej przez przedsiębiorcę.

**Próbka** to część partii towaru pobrana jednorazowo, w sposób losowy, w celu kontroli lub oceny w zakresie jakości handlowej artykułu spożywczego lub nieżywnościowego.

Podczas pobierania próbek należy unikać zanieczyszczenia lub uszkodzenia (zepsucia się) próbki, ponieważ może to mieć wpływ na wynik analityczny. Próbki należy pobierać oddzielnie z każdej partii przeznaczonej do badania.

Pobranie próbki produktu dokumentuje się poprzez sporządzenie protokołu. W **protokole pobrania próbki** zapisuje się dane dotyczące rodzaju i pochodzenia partii umożliwiające identyfikację dostawcy, przewoźnika oraz placówki handlowej, datę i miejsce pobrania próbki oraz inne informacje, które mogą mieć wpływ na późniejszy proces analityczny. W protokole pobrania próbki należy odnotować także wszelkie odstępstwa od zalecanych metod pobierania próbek. Protokół taki sporządza się w dwóch egzemplarzach, ponieważ jeden z nich dołączony jest do próbki a drugi pozostaje w sklepie.

Próbkę laboratoryjną należy umieścić w czystym, wykonanym z obojętnych materiałów opakowaniu, które powinno chronić próbkę przed zanieczyszczeniem, uszkodzeniem i ubytkiem. Opakowanie należy opieczętować i oznakować, dołączając do niego protokół pobrania próbki. Przy stosowaniu kodu kreskowego zaleca się dołączenie również informacji alfanumerycznej. Próbkę należy dostarczyć do laboratorium w możliwie najkrótszym czasie. W czasie transportu należy unikać sytuacji, która mogłaby doprowadzić do zepsucia się próbki, szczególnie dotyczy to próbek świeżych artykułów, które podczas transportu do laboratorium w zalewności od ich rodzaju powinny pozostawać schłodzone lub w stanie zamrożenia. Próbki drobiu i mięsa należy zamrozić przed wysłaniem do laboratorium. Jeśli czas od pobrania do przekazania próbki do laboratorium jest na tyle krótki, że wyklucza jej zepsucie, dopuszcza się dostarczenie próbki w postaci niezamrożonej.

Po przeprowadzeniu badań wykonujący badania sporządza sprawozdanie z badań.

Badania przeprowadzone na wniosek placówki handlowej są odpłatne. Natomiast badania zlecone przez jednostkę nadzoru sanitarnego są odpłatne tylko w wypadku stwierdzenia nieprawidłowości, które spowodowały obniżenie jakości produktu.

Jakość towaru kontrolowana jest w sklepie wielokrotnie. Jednak większość placówek handlowych z uwagi na brak możliwości oceny laboratoryjnej, musi poprzestać na ocenie organoleptycznej. Ponieważ badanie organoleptyczne zwane też sensorycznym polega na badaniu i ocenie jakości za pomocą zmysłów: wzroku, węchu, dotyku, smaku i słuchu na rzetelność oceny wpływają czynniki zależne od badającego, czyli jego:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | stan zdrowia,  |
| −  | stan psychiczny,  |
| −  | stopień zmęczenia fizjologicznego,  |
| −  | wrażliwość zmysłów.  |

Aby kontrola jakości w sklepie była skuteczna muszą być spełnione określone wymagania:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | osoba dokonująca odbioru towaru powinna charakteryzować się znacznym wyczuleniem zmysłów oraz wykształcić umiejętność właściwego i jednolitego sposobu określania odbieranych wrażeń,  |
| −  | odbiór jakościowy musi odbywać się zawsze z zastosowaniem tych samych metod,  |
| −  | w trakcie każdego odbioru jakościowego powinny panować te same warunki zewnętrzne (oświetlenie, temperatura, wilgotność powietrza, przewiewność),  |
| −  | czas trwania dostawy i odbioru jakościowego powinien być za każdym razem taki sam,  |

lub zbliżony.

Ocena jakości nie może być subiektywna. Dlatego dla jej zobiektyzowania stosuje się wzorce jakości określone w normach, standardach, certyfikatach, opisach, wzorcach, katalogach. Cechy i właściwości jakościowe danego wyrobu oceniane są także na podstawie dokumentów normatywnych tj. specyfikacji technicznych, kodeksów postępowania i przepisów opracowanych przez powołane do tego celu organizacje.

Norma, z którą porównywany jest badany towar to ogół właściwości, wytycznych lub charakterystyki odnoszące się do danego produktu lub grupy produktów pokrewnych. Normy określają parametry produktu, jego skład i warunki dopuszczenia do obrotu handlowego, w celu ochrony zdrowia i bezpieczeństwa konsumenta, jego szeroko rozumianych interesów oraz w celu ochrony środowiska naturalnego. Ponadto w normach określone są warunki, jakie muszą być zapewnione w transporcie, magazynowaniu i eksploatacji, aby produkt zachował swoje właściwości.

Normy opracowywane są w celu uzyskania optymalnego uporządkowania w określonej dziedzinie poprzez ustalenie postanowień przeznaczonych do powszechnego stosowania. Dzięki normalizacji następuje poprawa funkcjonalności i kompatybilności produktów, ujednolicenie oznaczeń, symboli, które stają się powszechnie stosowane. Wyroby wyprodukowane zgodnie z normą zostają przez producenta oznaczone w taki sposób, aby klient miał możliwość zidentyfikowania takiej normy. Buduje to zaufanie do produktu i producenta. Poza wskazaniem normy producenci umieszczają na opakowaniach produktów także znaki bezpieczeństwa i oznaczenie zgodności produktu z certyfikatami europejskimi

(rys. 5).



**Rys. 5.** Informacje umieszczane na opakowaniach: oznaczenie Polskiej Normy, znak bezpieczeństwa, znak certyfikatu europejskiego, znaki jakości [opracowanie własne]

Po dokonaniu odbioru jakościowego towary pełnowartościowe wprowadza się do obiegu handlowego. Towary, których jakość jest niezgodna z deklaracjami producenta lub dostawcy muszą zostać oddzielone do czasu podjęcia decyzji o ich dalszym losie. Jeżeli towary nie nadają się do sprzedaży muszą być zabrane przez dostawcę lub po uzgodnieniu z nim mogą być zniszczone w taki sposób, aby nie stwarzały zagrożenia dla ludzi i ich środowiska. Jeżeli natomiast obniżona jakość towaru nie stwarza zagrożenia dla Życia lub zdrowia konsumenta, towar może być wprowadzony do obrotu pod warunkiem umieszczenia na nim informacji o niższej jakości i jej przyczynie. Należy jednak pamiętać o tym, że na wprowadzenie do obrotu towarów o obniżonej jakości zgodę musi wyrazić dostawca lub producent. Ma to związek z odpowiedzialnością z tytułu gwarancji oraz z kształtowaniem wizerunku rynkowego towaru i jego producenta.

Placówki handlowe są odpowiedzialne za jakość produktów wprowadzanych do obiegu. Nabiera to szczególnego znaczenia w odniesieniu do produktów Żywnościowych, które oprócz wartości odżywczych powinny zapewniać odpowiednią jakość zdrowotną. Handel dostarcza surowców, półproduktów i gotowych środków spożywczych, dlatego na jednostkach handlowych spoczywa obowiązek kontrolowania ich jakości i eliminowania produktów zepsutych, sfałszowanych, o niewłaściwej jakości oraz szkodliwych dla zdrowia lub życia człowieka.

Jakość zdrowotna artykułów spożywczych to ogół cech i właściwości, które charakteryzują Żywność pod względem wartości odżywczej oraz bezpieczeństwa dla zdrowia i życia konsumenta.

Podczas badania organoleptycznego Żywności sprawdza się:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | smak,  |
| −  | zapach,  |
| −  | wygląd,  |
| −  | barwę,  |
| −  | konsystencję.  |

Szczególną uwagę zwraca się na zanieczyszczenia fizyczne, chemiczne lub biologiczne występujące w żywności, które powodują zmiany cech charakterystycznych dla produktu.

|  |  |
| --- | --- |
|   | Podczas kontroli jakości artykułów spożywczych bada się obecność:  |
| −  | bakterii, grzybów i mikroorganizmów które powodują fermentację, wytwarzają toksyny szczególnie niebezpieczne dla zdrowia,  |
| −  | środków chemicznych: szczególnie środków ochrony roślin na owocach, warzywach,  |
| −  | pasożytów, szkodników, owadów, gryzoni,  |
| −  | ciał obcych szczególnie niebezpiecznych takich jak szkło, metale, drewno, itp.  |

W trosce o bezpieczeństwo zdrowotne żywności producenci i handlowcy wdrażają system zapewnienia jakości HACCAP (ang. Hazard Analysis and Critical Control Point). Jest to system, który identyfikuje, ocenia i kontroluje zagrożenia istotne dla bezpieczeństwa żywności.

Po przystąpieniu do Unii Europejskiej w Polsce wprowadzone zostały regulacje prawne dotyczące bezpieczeństwa żywności. Dyrektywa 93/43/EWG została wprowadzona do polskiego prawa z chwilą wejścia ustawy z dnia 11 maja 2001 r. o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia, która definiuje pojęcia Dobrej Praktyki Higienicznej (GHP) i Dobrej Praktyki Produkcyjnej (GMP). Dyrektywa ta nakłada obowiązek wprowadzenia systemu HACCP we wszystkich firmach zajmujących się produkcją, dystrybucją, magazynowaniem i dostarczaniem konsumentom żywności (wyłączając podstawową produkcje rolniczą). Natomiast we wrześniu 2005 r. opublikowana została norma ISO 22000:2005 „System zarządzania bezpieczeństwem żywności - Wymagania dla organizacji w całym łańcuchu Żywnościowym”. Dokument ten łączy ze sobą wymagania GMP/ GHP z wymaganiami systemu HACCP.

Zgodnie z procedurą HACCP placówki handlowe analizują zagrożeni dla jakości zdrowotnej żywności, jakie mogą pojawić się w obrocie towarowym i na podstawie takiej analizy wyznaczają punkty, etapy lub operacje, w których należy podjąć działania zapobiegające nieprawidłowościom jakościowym. Następnie wprowadzają modyfikacje, efektem, których ma być wykluczenie elementów mogących pogarszać jakość żywności. Proces wdrapania systemu HACCP jest dokumentowany, co pozwala analizować jego skuteczność i wprowadzać niezbędne zmiany.

Podstawowym czynnikiem obniżającym jakość zdrowotną artykułów żywnościowych są drobnoustroje namnażające się na artykułach spożywczych i wytwarzające niebezpieczne toksyny. Zastosowanie optymalnych warunków przechowywania towaru (schłodzenie lub zamrożenie, suszenie, obróbka termiczna, itp.) oraz odpowiednich opakowań może ograniczyć rozwój drobnoustrojów.

Oprócz zabiegów mających na celu zahamowanie lub ograniczenie rozwoju drobnoustrojów obecnych wewnątrz lub na powierzchni produktu Żywnościowego, system HACCP wdrażany w jednostkach handlowych skupia się także na:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | obowiązkowych okresowych badaniach na nosicielstwo pasożytów,  |
| −  | przestrzeganiu czystości pomieszczeń,  |
| −  | wyeliminowaniu gryzoni, owadów i innych szkodników,  |
| −  | utrzymaniu urządzeń służących do przechowywania i porcjowania towarów w czystości,  |
| −  | oddzielaniu towarów zepsutych, ze śladami pleśni, chorób itp.,  |
| −  | odpowiednim oznakowania towarów z kolejnych dostaw.  |

Kontrolę w zakresie wdrażania procedur systemu HACCP prowadzi kierownik placówki handlowej.

Od pracowników przeprowadzających odbiór jakościowy wymaga się wiedzy towaroznawczej i umiejętności identyfikowania cech charakterystycznych dla produktu, a także wykrywania wszelkich nieprawidłowości. Pracownicy muszą znać metody badania i oceny jakości, czynniki i procesy rzutujące na jakość i wartość użytkową towarów. Ma to szczególne znaczenie w odniesieniu do żywności.

Mleko i jego przetwory należą do podstawowej grupy produktów spożywczych, które cenione są przez klientów i dietetyków za wartości odżywcze, jakie dostarczają organizmowi. Najcenniejsze jest białko zawarte w mleku i jego przetworach oraz witaminy z grupy A i B, a także składniki mineralne (wapń, fosfor i potas) i tłuszcz.

Badając jakość mleka i jego przetworów należy zwrócić szczególną uwagę na:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | barwę,  |
| −  | właściwy zapach i smak bez posmaków obcych,  |
| −  | konsystencję,  |
| −  | opakowanie, które nie może być uszkodzone, a w przypadku opakowań kartonowych  |

wybrzuszone.

Napoje mleczne, jogurty, kefiry, maślanki, twarożki to produkty, które w ostatnich latach zdominowały rynek nabiału. Różnorodność smaków i opakowań jednostkowych stanowi atrakcyjną ofertę towarową dla klientów. W sklepach powinna być stała i pełna oferta najwyższej jakości artykułów nabiałowych, którą uzupełniają śmietany i śmietanki oraz sery i twarogi. Kontrolując jakość tych produktów należy przede wszystkim sprawdzać datę przydatności do spożycia, wygląd opakowań i samego produktu. Produkty nabiałowe należy przechowywać w urządzeniach chłodniczych i chronić przed zanieczyszczeniem, szkodnikami i światłem. Polska Norma PN-A-86002:1995 określa wymagania dla mleka surowego, zgodne z dyrektywami europejskimi, natomiast Polska Norma PN-A-86003:1996 Mleko i przetwory mleczne – Mleko spożywcze przedstawia parametry, jakimi powinny charakteryzować się wymienione produkty.

Mięso i jego przetwory zajmują waśnie miejsce w Żywieniu człowieka, gdyż są podstawowym źródłem białka, tłuszczu i związków mineralnych. Badając jakość mięsa należy ocenić:

|  |  |
| --- | --- |
| −  | jego barwę,  |
| −  | właściwy zapach i smak,  |
| −  | ogólny wygląd,  |
| −  | brak zanieczyszczeń.  |

Z mięs produkowane są przetwory w postaci: wędlin (kiełbas, produktów blokowych, wędlin podrobowych, wędzonek) oraz konserw. Oceniając jakość wędlin należy uwzględnić te same parametry, które są podstawą oceny mięs, a dodatkowo należy ocenić fakturę i strukturę wyrobu oraz jego opakowanie. W przypadku konserw należy zwrócić uwagę na oznaczenia umieszczone na opakowaniu, wygląd etykiety, brak rdzawych plam oraz brak wybrzuszeń, które są oznaką zachodzącej fermentacji.

Mięso i przetwory mięsne muszą być przechowywane w sklepie w warunkach chłodniczych. Zabezpieczone przed zanieczyszczeniami wpływem obcych zapachów i szkodnikami. Oceny jakości mięs wołowych można dokonywać po zapoznaniu się z Polską Normą PN-91 A-82001/A2, która określa sposób klasyfikacji tusz wołowych według systemu

EUROP. Podział i charakterystyka tuszek drobiowych zawarta jest w Polskiej Normie PN-84/a-86520

### Ćwiczenia

#### Ćwiczenie 1

Na podstawie opisu sposobu zaopatrzenia sklepu pana Kowalskiego ustal zagrożenia dla jakości towaru i środki kontroli, tych zagrożeń. Posługując się procedurą systemu HACCP określ:

1. kontrolne punkty krytyczne dla procesu zaopatrzenia sklepu, w których muszą być zachowane szczególne środki ostrożności,
2. procedurę postępowania, która musi być przestrzegana, aby punkty krytyczne znajdowały się pod kontrolą,
3. sposób kontrolowania punktów krytycznych,
4. jakie działania naprawcze powinny być podjęte dla zachowania jakości produktów.

Pan Kowalski jest właścicielem niewielkiego sklepu branży spożywczej. Zatrudnia jednego pracownika, który zajmuje się sprzedażą. Sam najczęściej zaopatruje sklep w towary, które może kupić na owocowo-warzywnym rynku hurtowym. Kupując towary zwraca uwagę na ich wygląd. Zakupione towary dostarcza do sklepu natychmiast własnym samochodem FSO-truck. Niemniej często zdarza się, że następnego dnia część owoców lub warzyw nie nadaje się do sprzedaży i spożycia. Pan Kowalski szuka przyczyn strat, jakie powstają w wyniku szybkiego psucia towarów.

#### Ćwiczenie 2

Spośród podanych niżej informacji zamieszczanych na opakowaniach towarów wybierz i zapisz w odpowiedniej kolumnie tabeli informacje umieszczane na opakowaniach jednostkowych oraz informacje zamieszczane na opakowaniach zbiorczych. Jeśli informacja na opakowaniu jednostkowym i zbiorczym jest taka sama zapisz ją po obu stronach w tabeli.

|  |  |
| --- | --- |
| −  | dane producenta (nazwa, logo, adres),  |
| −  | nazwa produktu,  |
| −  | ilość opakowań jednostkowych,  |
| −  | opis wyrobu (skład surowcowy, data produkcji, nr serii, okres gwarancji),  |
| −  | masa netto,  |
| −  | kod kreskowy EAN 13 lub EAN 8,  |
| −  | znaki manipulacyjne,  |
| −  | informacja o sposobie postępowania ze zużytym opakowaniem,  |

|  |  |
| --- | --- |
| −  | informacja o sposobie postępowania z produktem,  |
| −  | znaki ostrzegawcze,  |
| −  | data przydatności do spożycia (data produkcji, okres ważności),  |
| −  | warunki przechowywania,  |
| −  | informacje reklamowe,  |
| −  | informacje o ilości wyrobów jednostkowych w opakowaniu,  |
| −   | suma mas poszczególnych elementów.  |
| Znaki umieszczane na opakowaniach  |
| jednostkowych  | zbiorczych  |
|      |   |