**Предмет**

**Организация торговли непродовольственными товарами**

**Тема. Качество товаров: понятие, показатели и градации качества, оценка и контроль качества, дефекты**.

Тип урока: Комбинированный.

Вид занятия: лекция с элементами самостоятельной работы и практическими заданиями.

**Цели:**

* **Образовательная:** способствовать обобщению, расширению и углублению знаний по качеству товара
* **Воспитательная:**
* а) способствовать развитию умения слушать своих сверстников;
* б) воспитание активной жизненной позиции, кредитной культуры;
* в) способствовать повышению самооценки;
* **Развивающая**:
* а) способствовать развитию профессиональных качеств ;
* б) способствовать развитию логического мышления;
* в) способствовать воспитанию интереса к будущей профессии.

**Задачи:**

* предоставить условия для практической деятельности;
* дать возможность продемонстрировать творческие и интеллектуальные способности;
* помочь обучающимся убедиться в наличии практических навыков;
* поощрить обучающихся;
* дать практические советы.

1.Градации товаров

**Теоретический материал**

**Оценка качества — совокупность операций по выбору номенклатуры показателей, определению их действительного значения и сопоставлению с базовыми показателями.**

Деятельность по оценке качества складывается из трех групп операций, каждой из которых свойственны специфические особенности.

1. Выбор номенклатуры потребительских свойств и показателей, их определяющих.

Основными критериями выбора являются: этап жизненного цикла продукции (приемка сырья, производство, хранение, распределение и реализация); потребности, которые должен удовлетворять товар; субъективные особенности оценщика.

Так, на этапе приемки сырья, предназначенного для изготовления продукции с сильно измененными свойствами, в том числе внешним видом, существенное значение имеют показатели технологических свойств и безопасности, но не важны эстетические свойства. В то же время при реализации в номенклатуру показателей качества необходимо включать показатели всех потребительских свойств, но особенно важны для потребителя показатели назначения, надежности, безопасности, эргономических и эстетических свойств.

При выборе номенклатуры потребительских свойств и показателей чрезвычайно важно правильно выбрать из всего многообразия такие показатели которые имеют решающее значение для определенных целей. Например, при оценке качества муки на хлебозаводе необходимо выбрать следующие показатели: количество и качество сырой клейковины, амилолитическая активность, газообразующая способность, а при реализации муки - цвет, зольность, степень измельчения. В обоих случаях необходимо оценивать показатели безопасности в соответствии с установленными требованиями. Если мука предназначена для выпечки хлебобулочных изделий, то требования к ней отличаются от требований к другим типам муки (макаронной, блинной и т.п.).

2. Определение действительных значений показателей качества**.**Проводится путем количественныхи качественных измерений, Количественные измерения применяются для определения размера показателя, а качественные - для размерности. Так, показатель «цвет» может, быть измерен количественно (например, цвет пива в мл 0,01 N раствора йода) и качественно (визуально отмечаются цвет пива, его насыщенность).

3. Сопоставление действительных значений измеряемого показателя с базовым. В качестве базовых показателей могут быть приняты регламентированные значения стандартов или других НД, а также стандартные образцы, вещества, эталоны. Цвет пива по стандарту устанавливается как светло- или темно-коричневый и сравнивается с цветом, раствора йода определенной концентрации.

Цвет муки устанавливается по эталонам, соответствующим по цвету определенному сорту муки.

При сравнении выявляется соответствие или несоответствие действительных значений показателей качества базовым. Эта операция завершается установлением определенных градаций, классов, товарных сортов, марок продукции, что в конечном счете связано с принятием решения о присвоении товару определенной градации качества.

**Градация, класс, сорт -**категория или разряд, присвоенные объектам, имеющим то же самое функциональное применение, но различные требования к качеству (МС ИСО 8402: 1994).

Градация, класс, сорт отражают предусмотренное или установленное различие в требованиях к качеству, которые, в свою очередь, устанавливают взаимосвязь функционального использования и затрат.

Для принятия окончательного решения о градации качества товара необходимо сравнить действительные и базовые значения по всей номенклатуре выбранных показателей.

*Стандартным*признается товар, который соответствует установленным требованиям по всем выбранным показателям.

Если хотя бы по одному из определяемых показателей выявлено несоответствие, то товару не может быть присвоена стандартная градация, а только пониженная - нестандартная или брак.

К*нестандартному*относится товар, который не соответствует установленным требованиям по одному или комплексу показателей, но это несоответствие не является критическим (опасным). Например, если влажность хлеба выше установленной нормы, то он относится к нестандартному.

**Брак -** товар с выявленными устранимыми или неустранимыми несоответствиями по одному или комплексу показателей.

Различают *устранимый* и *неустранимый* брак. После устранения несоответствий градация товара может быть изменена. Если устранение брака способствовало улучшению всех показателей до установленной нормы, то товар признается стандартным. Например, сортировка партии свежих плодов и овощей с отбраковкой дефектных экземпляров приводит к формированию новой партии стандартной продукций.

Иногда устранение несоответствия по одному показателю вызывает несоответствие по другому показателю, хотя новый дефект менее значительный. Например, удаление незначительной части загнивших тканей у яблок (брак) приводит к тому, что продукция будет аналогична нестандартной из-за несоответствия по форме и состоянию поверхности, а также наличия механических повреждений. Продукция с устраненными несоответствиями может использоваться, но уже по другому назначению. Так, хлеб деформированный, загрязненный, подгоревший относится к санитарному браку и может быть направлен на промпереработку или на корм скоту.

Разновидностью брака с неустранимыми значительными или критическими дефектами являются **отходы.**Отходы со значительными несоответствиями установленным требованиям относятся к *ликвидным*, а с критическими - к *неликвидным.*Примером ликвидных отходов могут служить кости и шкура мясокопченостей или окислившийся поверхностный слой жира (штафф) у сливочного масла, которые могут быть использованы при условии реализации но пониженным ценам (кости, шкура) или после термической обработки (сливочное масло). К неликвидным отходам относятся товары, которые не могут быть использованы по назначению из-за несоответствия по показателям безопасности, например товары с биоповреждениями (загнившие, плесневелые, поврежденные грызунами и др.).

В результате выявления соответствия или несоответствия установленным требованиям все товары по назначению могут быть подразделены на три класса.

**К первому классу**относятся товары, пригодные к использованию по назначению. Этоткласс представлен стандартными товарами, которые подлежат реализации без каких-либо ограничений.

**Второй класс**- товары, условно пригодные для использования по назначению. Принадлежность к нему определяется градациями нестандартных товаров или брака с устранимыми дефектами. Условно пригодные товары могут быть реализованы по пониженным ценам или отправлены на промпереработку либо на корм скоту. При их реализации до потребителя должна быть доведена достоверная информация о причинах понижения качества.

**Третий класс -**опасные товары, непригодные для использования по назначению**.**К нему относятся неликвидные отходы. Эти товары не подлежат реализации, а также поставке для промышленных и кормовых целей. Они должны быть уничтожены или утилизированы с соблюдением определенных правил. К сожалению, нормативный документ, регламентирующий порядок уничтожения опасной продукции отсутствует, что зачастую приводит к нарушению порядка ее уничтожения.

В оптовой и розничной торговле преобладают потребительские товары первого класса. Товары второго и третьего классов должны своевременно выявляться при приемочной и текущей оценке качества и не допускаться к реализации.

1. Сортамент

Одной из важных задач оценки качества является установление, градаций качества стандартной продукции, которые представлены сортами. Как уже указывалось ранее, сорт **-** категория качества продукции одного наименования, но отличающаяся от другой категории значениями показателей. Совокупность сортов, относящихся к одноименному товару, называется **сортаментом.**Различают сортамент природный и товарный.

***Природный сортамент****-*совокупность сортов одноименной продукции, отличающихся характерными анатомо-морфологическими признаками.

Например, природный сортамент яблок включает более 200 сортов, отличающихся формой, основной и покровной окраской плодов, другими показателями. Каждый природный сорт имеет свое, только ему присущее название. Например, сорта яблок: Ренет Симиренко, Джонатан, Белый налив. Природный сортамент характерен для пищевых продуктов растительного происхождения.

Для продуктов животного происхождения вместо термина «сорт» применяются иные термины: для крупного рогатого скота - «породы», для птицы - «кроссы». Например, куры мясных и яйценосных кроссов различаются анатомо-морфологическими признаками.

Непродовольственные товары на природные сорта (породы и пр.) не делятся, так как в отличие от ряда продуктов питания, используемых в пищу без существенной переработки, промышленные товары отличаются сложностью и многоступенчатостью производства. При этом исходные свойства природного сырья значительно изменяются.

***Товарный* *сортамент****-*совокупность товарных сортов, различающихся значениями регламентированных НД показателей качества.

Наименования товарных сортов в отличие от природных, как правило, обезличены. В основном бывают; высший, 1-й, 2-й и 3-й товарные сорта. Иногда выделяют сорт экстра.

Сортам некоторых товаров дополнительно или взамен присваивают особые наименования. Например, байховый чай подразделяют на следующие товарные сорта: букет, экстра, высший, 1-й, 2-й и 3-й. Сорта ржаной муки - обойный, обдирный и сеяный - присвоены в соответствии с применяемыми помолами тех же наименований.

На формирование товарного сорта влияют различные факторы: сырье, технология, условиям сроки хранения. В зависимости от преобладания одного из факторов или их комплексного воздействия на значение показателей, определяющих товарный сорт, различают сырьевой, технологический и комплексный принципы деления сортамента.

*Сырьевой принцип*основан на том, что различия в значениях показателей качества товарных сортов обусловлены особенностями сырья.

Этот принцип положен в основу деления на сорта кофе, мяса, колбас, макаронных изделий. Так, мясо высшего сорта можно получить только от задней и лопаточной частей туши и невозможно - от патины, голяшки и других частей, мясо которых относится к низшим сортам. Различия между сортами колбас обусловлены, в первую очередь, сортом мяса, предопределяющего подбор вспомогательного сырья.

При *технологическом принципе*различия между сортами обусловлены технологическими процессами.

По этому принципу подразделяют cорта муки, крупы, крахмала. Так, из одного и того же зерна можно при трехсортном помоле получить муку высшего, 1-го и 2-го сортов, что обусловлено такими операциями, как дробление зерна, разделение образовавших частиц на фракции по содержанию отрубей и размол каждой фракции по отдельности. Сорт крупы и крахмала зависит от тщательности отделения примесей

Согласно *комплексному принципу*формирование различий между сортами обусловлено комплексом факторов: сырьем, технологией, условиями и сроками хранения.

Например, сорт чая зависит от качества чайного сырья. Чем моложе собранный чайный побег (флеш) и меньше его длина (от верхушечной нераскрывшейся почки), тем выше качество сырья. Однако для получения чая высщих сортов необходимо, кроме того, строго соблюдать технологический режим отдельных операций (скручивания, ферментации и др.). При хранении происходит старение чая за счёт окислительных процессов, вследствие чего сорт чая изменяется. Чем дальше хранится чай, чем выше температура хранения и больше доступ кислорода, тем быстрее происходит старение. За год хранения при комнатной температуре грузинский чай высшего сорта приобретает органолептические свойства, присущие 2-му сорту, вследствие чего возникает пересортица.

***Пересортица***- один из распространенных способов качественной фальсификации. В зависимости от причин возникновения она может носить, объективный и субъективный характер. Так, пересортица, происходящая при хранении, не зависит от работников фирмы и является объективной. При сырьевом и технологическом принципах, когда сорт полностью сформирован на стадии производства, пересортица носит субъективный характер и объясняется либо злоупотреблениями, либо нарушениями технологии, производства, включая некачественный приемочный контроль сырья.

Кроме деления на товарные сорта, ряд товаров подразделяют по основным и частным признакам на группы - сложности или качества, марки, номера и др.

*Группы сложности -*градации, отличающиеся по техническому уровню показателей качества. Эти градаций присущи бытовой радиоаппаратуре в зависимости от величины акустических параметров.

*Группы качества*применяются для характеристики туалетного мыла и духов в зависимости от рецептуры, которая обусловливает различные свойства их.

*Марки,* *номера -*градации качества товара, отличающиеся значениями одного или нескольких определяющих показателей. Так, марки манной крупы (М, МТ и Т) различаются цветом, консистенцией крупинок, а главное - сырьем (мягкие пшеницы - М, или твердые - Т, или их смесь - МТ). Марки цемента характеризуются разной прочностью.

Деление на номера применяется для ячменных и пшеничных шлифованных круп в зависимости от размера крупинок, для писчей бумаги - в зависимости от ее состава. Крупу рис делят на типы в зависимости длины, ширины и стекловидности крупинок.

Следует отметить, что принципиальной разницы между товарными сортами, группами сложности и качества, марками, номерами и типами нет. Все они являются градациями качества товара одного наименования. Разные термины сложились исторически, но по сути обозначают одно и то же.

Другой задачей оценки качества товаров является выявление несоответствий, или дефектов.

1. Дефекты

**Дефект** - невыполнение заданного или ожидаемого требования, касающегося объекта, а также требования, относящегося к безопасности (МС ЦСО8402: 1994, п. 2.11).

Дефекты подразделяют по нескольким признакам: степени значимости, наличию методов и средств для их обнаружения или устранения.

По степени значимости различают критерии критические, значительные и малозначительные.

***Критические дефекты****-*несоответствия товаров установленным требованиям, которые могут нанести вред жизни, здоровью, имуществу потребителей или окружающей: среде. Товары с критическими дефектами нельзя или экономически нецелесообразно использовать по назначению. Например, загнившие яблоки нельзя использовать в пищу или на промпереработку, так как они содержат вредные для организма вещества (микотоксины), обладающие канцерогенным и мутагенным действием. Даже если менее половины мякоти плода еще не загнила, то отделение здоровых тканей требует таких больших затрат, что обработка невыгодна.

***Значительные дефекты****-*несоответствия, существенно влияющие на использование по назначению и надежность товаров, но не влияющие на безопасность для потребителя и/или окружающей среды. Так, ушибы, проколы, повреждения вредителями ухудшают внешний вид, снижают выход съедобной части и сохраняемость яблок, но плоды все же могут быть использованы по назначению (в свежем виде и на промпереработку).

***Малозначительные дефекты***- несоответствия, которые не оказывают существенного влияния на потребительские свойства товаров, в первую очередь на назначение, надежность и безопасность. Так, при оценке качества яблок к малозначительным дефектам могут быть отнесены небольшие отклонения от формы, размера, окраски.

В зависимости от наличия методов и средств обнаружение дефекты подразделяются на ***явные,***для которых предусмотрены методы и средства обнаружения, и ***скрытые,***для которых методы и средства обнаружения не предусмотрены или их применение нецелесообразно.

Например, к явным дефектам консервов относится бомбаж в стадии вздутия банки, который определяется визуальным осмотром. Начальные стадии; бомбажа нельзя обнаружить визуально. Для этого необходим микробиологический контроль, для чего банки нужно вскрывать. При выборочном контроле всегда существует опасность, что банки в начальной стадии бомбажа могут не попасть в выборку. Если же вскрыть все банки в товарной партии, то реализовать такую партию нельзя. Поэтому сплошной контроль невозможен, а другие методы неразрушающего контроля отсутствуют.

В зависимости от наличия методов и средств устранения дефекты делят на устранимые и неустранимые.

***Устранимые дефекты***- дефекты, после устранения которых товар может быть использован по назначению. Так, к устранимым дефектам относят загнивание яблок, если поражено менее 50 % плода. После удаления загнившей ткани, а также части прилегающей к ней здоровой ткани плоды можно использовать в свежем виде или на промпереработку.

***Неустранимые дефекты -***дефекты, которые невозможно или экономически невыгодно устранять. Примером неустранимых дефектов могут служить полностью гнилые плоды и овощи, другие виды микробиологической порчи товаров, их механические разрушения.

При оценке качества, товаров товароведы должны проводить диагностику их дефектов по характерным признакам проявления дефектов и устанавливать причины их возникновения. Это необходимо для выявления градации качества (стандартная, нестандартная, брак и отходы) и класса товаров по назначению (пригодные, условно пригодные и непригодные к использованию по назначению), так как градации качества и классы товаров по назначению в значительной мере определяются дефектами разной степени значимости. Так, товары с критическими дефектами относятся к неликвидным отходам, непригодным к использованию по назначению, со значительными - к нестандартным, если количество допускаемых дефектных товаров превышает установленные нормы.

В пределах установленных норм допускаемых отклонений товары со значительными дефектами, а также с малозначительными (без ограничений) считаются стандартными. Разные градации, классы, сорта стандартной продукции зачастую отличаются заданными требованиями, касающимися объектов с малозначительными или значительными дефектами. При диагностике причин возникновения дефектов выявляются виновные юридические или физические лица для предъявления им претензий по качеству товаров.

В зависимости от места возникновения все дефекты условно подразделяют на технологические, предреализационные и послереализационные.

***Технологические дефекты****-*дефекты, вызванные недостатками при проектировании и/или разработке продукции, сырья, несоблюдением или несовершенством производственных процессов. Эти дефекты являются следствием недостаточного управления и контроля качества при производстве продукции. Поступление товаров с технологическими дефектами в торговлю свидетельствует о неудовлетворительной организации приемосдаточного контроля у изготовителя, поставщика и продавца.

Если технологические дефекты при сдаче - приемке имели скрытый характер, то в течение 4 мес. продавец может предъявить претензии поставщику. Так, в приведенном выше примере со скрытыми формами бомбажа товароведы после проявления этого технологического дефекта должны предъявить претензию поставщику.

Если при приемке технологические дефекты носили явный характер, но не были обнаружены или зафиксированы, а партия с такими дефектами была принята товароведом или материально ответственным лицом без уведомления изготовителя и поставщика, то по истечении срока, обусловленного Инструкцией по приемке товаров народного потребления по качеству, предъявить претензии невозможно.

***Предреализационные дефекты***возникают при транспортировании, хранении, подготовке к продаже или реализации товаров. Примером таких дефектов может служить бой товаров встеклянной таре, бой посуды, микробиологическая порча товаров при хранении, утрата товарного вида при подготовке к продаже или реализации вследствие загрязнения, деформации и т. п. При возникновении таких дефектов предъявить претензии можно только работникам торговой организации, по чьей вине эти дефекты появились. Для предупреждения появления таких дефектов руководители и товароведы торговой организации должны проводить инструктаж работников, разъясняя правила обращения с товаром.

Товары, у которых выявлены недопустимые технологические или предреализационные дефекты, реализации не подлежат.

Дефекты товаров могут возникать не только при их изготовлении, транспортировании, хранении и реализации, но и после реализации - при эксплуатации и хранении у потребителя.

***Послереализационные дефекты***возникают при хранении, эксплуатации или использовании товаров потребителем. Причинами возникновения этих дефектов могут быть:

-нарушение потребителем правил эксплуатации, хранения, транспортирования или потребления;

-проявление скрытых технологических или предреализационных дефектов.

В первом случае потребитель имеет право предъявить претензию, если правила эксплуатации, хранения, транспортирования или потребления не были доведены до него соответствующим образом. При наличии достаточной информации о таких правилах (например, с помощью эксплуатационных документов или маркировки) претензии, вызванные появлением послереализационных дефектов по вине потребителя, не принимаются.

В случае появления скрытых дефектов товаров, не по вине потребителя, продавец обязан либо устранить дефекты за свой счет, либо заменить дефектный товар на бездефектный, либо вернуть уплаченную сумму денег. При этом потребитель имеет право претендовать на возмещение материального и морального ущерба. Права потребителей и ответственность изготовителей и продавцов регламентируются Федеральным законом «О защите прав потребителей».

Вопросы для самопроверки.

1. Что такое градации качества? Дайте развернутый ответ.

9. Что такое сортамент товаров? Дайте развернутый ответ.

10.Опишите дефекты товаров.

**Тема. Стандартизация, сертификация и идентификация товаров. Качественная идентификация непродовольственных товаров.**

Тип урока: Комбинированный.

Вид занятия: лекция с элементами самостоятельной работы и практическими заданиями.

**Цели:**

* **Образовательная:** способствовать обобщению, расширению и углублению знаний по качеству товара
* **Воспитательная:**
* а) способствовать развитию умения слушать своих сверстников;
* б) воспитание активной жизненной позиции, кредитной культуры;
* в) способствовать повышению самооценки;
* **Развивающая**:
* а) способствовать развитию профессиональных качеств ;
* б) способствовать развитию логического мышления;
* в) способствовать воспитанию интереса к будущей профессии.

**Задачи:**

* предоставить условия для практической деятельности;
* дать возможность продемонстрировать творческие и интеллектуальные способности;
* помочь обучающимся убедиться в наличии практических навыков;
* поощрить обучающихся;
* дать практические советы.

1. СЕРТИФИКАЦИЯ ТОВАРОВ И УСЛУГ

**Сертификация продукции** — процедура подтверждения качества, посредством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям

Согласно действующему законодательству, [сертификация товаров](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.rospromtest.ru%2F) может быть добровольной и обязательной. Для того, чтобы обеспечить конкурентоспособность предприятия на международном уровне многие предприятия проходят сертификацию по системе качества ISO.

ИСО**- Международная организация по стандартизации. Разработчик и издатель международных**стандартов.

**Объектами сертификации являются:**

* продукция;
* работы (услуги);
* системы менеджмента;
* персонал

Услуги по сертификации оказывают специализированные центры сертификации.

Услуги по сертификации должны осуществляться не только качественно, но и законно.

Чаще всего, центры сертификации предлагают российским и иностранным поставщикам или производителям следующие услуги по сертификации:   
1)разработка технических условий;  
2) обязательная и добровольная сертификация продукции;   
3) сертификат соответствия;   
4) [сертификат пожарной безопасности](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.rospromtest.ru%2Fcontent.php%3Fid%3D108);   
5) разъяснительные письма для торговли и таможни ВНИИС;  
6) сертификаты происхождения;  
7) оформление гигиенических заключений и т.д.

**Сертификация услуг (работ)** — это независимое подтверждение соответствия утвержденным требованиям с целью соблюдения «Закона о защите прав потребителей» поставщиком работ и услуг на территории Российской Федерации.

Правила сертификации услуг (работ) регламентируются Постановлением Госстандарта РФ от 05.08.1997 N 17 «О принятии и введении в действие Правил сертификации.

Одним из самых распространенных сертификатов качества в России является сертификат соответствия, который должен быть оформлен в установленном порядке в соответствии с законом Российской Федерации. Такой сертификат может оформляться на разнообразные товары и услуги. Сертификат соответствия позволяет обеспечить здоровье потребителя и охрану окружающей среды.

Пожарный сертификат следует получать для продукции, которая подлежит обязательной сертификации в области пожарной безопасности.

**2. Маркировка как средство товарной информации**

**Маркировка** — текст, условное обозначение или рисунок, нанесенные на упаковку или [товар](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.grandars.ru%2Fcollege%2Fbiznes%2Ftovar.html) и другие вспомогательные средства.

Главным назначением маркировки является **доведение основных сведений о товаре до потребителей**, а также идентификация товара.

**Функции маркировки**

**Информационная функция** — доведение до заинтересованных субъектов всех необходимых сведений о товаре, регламентируемых Федеральным законом «О защите прав потребителей».

В соответствии с этим Законом продавец обязан предоставить приобретателю следующую информацию о товаре:

* адрес (место нахождения);
* фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), импортера;
* наименование технического регламента или иное обозначение об обязательном подтверждении соответствия товара;
* сведения об основных потребительских свойствах товаров
* сведения о составе (в том числе наименования использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, а также компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если их содержание в таком компоненте превьппает 0,9 %)
* о пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки), а также о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях; правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;
* информацию об энергетической эффективности товаров при необходимости;
* срок службы или срок годности товаров, а также сведения о действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при их невыполнении, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению.

**Идентифицирующая функция** — доведение до потребителей, продавцов, экспертов и контролирующих органов информации, позволяющей идентифицировать товары — установить их соответствие действующим законам, ГОСТам, договорам по ассортиментной принадлежности, [качеству](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.grandars.ru%2Fcollege%2Ftovarovedenie%2Fkachestvo-tovarov.html) и безопасности.

**Структура товарной маркировки**

Товарная маркировка является первым информационным блоком, с которым встречается потребитель при покупке товара, и содержит всю основную информацию.

При этом маркировка товаров должна быть:

* четкой и разборчивой, выделяться или размещаться на фоне, контрастном по отношению к цвету упаковки (изделия);
* устойчивой к воздействию климатических факторов;
* сохраняться в течение всего допустимого срока использования товара;
* достаточной для обеспечения безопасного обращения с товарами.

В структуре маркировки можно выделить **три основных элемента**:

* текст;
* рисунок;
* информационные знаки.

**Текст** является наиболее распространенным элементом, наиболее доступным для потребителей и других субъектов рыночных отношений. В тексте товарной маркировки могут быть использованы все формы товарной информации.

К нему предъявляются требования в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», ГОСТ Р 51074-2003 «Продукты пищевые. Информация для потребителя», а также ГОСТами на маркировку групп непродовольственных товаров.

**Маркировка продовольственных товаров**

Должна содержать следующую информацию:

* наименование продукта и его вид, сорт, марку;
* наименование страны, производителя и его адрес;
* массу нетто или объем продукта;
* состав — наименования основных ингредиентов, входящих в состав продукта, включая пищевые добавки;
* пищевую ценность (калорийность, количество белков, жиров и углеводов, а также наличие витаминов);
* условия хранения;
* срок годности, дату изготовления;
* способ приготовления (для полуфабрикатов и продуктов, предназначенных для детского питания);
* рекомендации по использованию (для биологически активных пищевых добавок);
* обозначение нормативно-технического документа, на основании которого произведен товар; информацию о подтверждении соответствия.

**Маркировка непродовольственных товаров**

Должна содержать следующую информацию:

* наименование товара;
* наименование страны, производителя, его адрес;
* назначение (область использования);
* основные свойства и характеристики;
* правила и условия эффективного и безопасного использования;
* обозначение нормативно-технического документа, на основании которого произведен товар;
* информация о подтверждении соответствия.

**Рисунок** наносится на товар для выполнения эмоциональной и мотивационной функции. Именно наличие красочного рисунка способствует выбору товара потребителями. Однако он не всегда присутствует на маркировке.

**Информационные знаки** представляют собой краткие и информативные изображения, несущие определенную информацию. Многие информационные знаки расшифровать под силу только специалистам в области торговли. Применяемые в настоящее время информационные знаки разделяют на следующие группы: товарные знаки, знаки наименования мест происхождения товаров, знаки соответствия или качества, штриховые коды, компонентные знаки, размерные, эксплуатационные, манипуляционные, предупредительные, экологические.

**Виды маркировки**

Маркировка бывает:

* **Производственная** — маркировка, наносимая [предприятием](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.grandars.ru%2Fcollege%2Fekonomika-firmy%2Fpredpriyatie.html) — изготовителем товаров и регламентируемая в первую очередь ФЗ «О защите прав потребителей» и действующими техническими регламентами на продукцию;
* **Торговая** — маркировка, наносимая поставщиком или продавцом товаров (услуг).

**Производственная маркировка**

**Носители производственной маркировки** — этикетки, кольеретки, вкладыши, ярлыки, бирки, контрольные ленты, клейма, штампы.

**Этикетка**

**Этикетка** — **основной носитель**[**информации о товаре**](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.grandars.ru%2Fcollege%2Ftovarovedenie%2Fsredstva-tovarnoy-informacii.html), на которой указываются все сведения, необходимые для субъектов рыночных отношений. Этикетки печатаются типографским способом и приклеиваются на товар или упаковку, наносятся литографическим способом на банки консервов, наносятся с помощью лазера на этикетку или сам товар (дата изготовления и срок годности товара).



**Кольеретка**

**Кольеретки** — специальный вид этикетки, наносимый на горлышко бутылки алкогольной и безалкогольной продукции. Они не содержат большого объема информации, а иногда на них наносят лишь фирменный знак или наименование товара. Основная функция кольеретки — **создание эстетического образа**.



**Вкладыш**

**Вкладыши** — разновидность этикетки, которая содержит основные сведения о товаре и вкладывается в упаковку товара, когда поместить всю необходимую информацию на коробке не представляется возможным. Иногда помимо информативной части содержит [рекламу](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.grandars.ru%2Fstudent%2Fmarketing%2Freklama.html). Чаще всего вкладыши можно увидеть в упаковках [парфюмерно-косметических товаров](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.grandars.ru%2Fcollege%2Ftovarovedenie%2Fparfyumerno-kosmeticheskie-tovary.html), кондитерских товаров и лекарственных средств.

**Бирка**

**Бирки** — носители маркировки, которые могут пришиваться, приклеиваться, подвешиваться на [товар](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.grandars.ru%2Fcollege%2Fbiznes%2Ftovar.html). На бирках в основном указывают фирменное наименование или товарный знак.

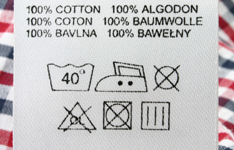


**Ярлык**

**Ярлыки** точно так же, как и бирки, прикладываются, приклеиваются, пришиваются или подвешиваются на товар, но в отличие от бирок **содержат больше информации**, например сорт, марку, размер, дату выпуска и др.

**Контрольная лента**

**Контрольные ленты** имеют небольшой размер, содержат в основном символическую информацию, дополняющую информацию на этикетках, ярлыках и бирках, а также используются в случае потери основной информации. Чаще всего размещаются на одежде и [обуви](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.grandars.ru%2Fcollege%2Ftovarovedenie%2Fkozhevenno-obuvnye-tovary.html).



**Клеймо и штамп**

**Клейма и штампы** — обозначения установленной формы, наносимые на товары, а также на упаковку и этикетки. В зависимости от того, где они нанесены, их делят на производственные и торговые, а в зависимости от своего назначения — на ветеринарные, карантинные, товароведные.

Примерами клейм и штампов служат ветеринарное клеймение туш убойных животных, вдавливание даты изготовления в сыры, штампование фирменной упаковки для предотвращения фальсификации товаров.

**Торговая маркировка**

**Носители торговой маркировки** — товарные и кассовые чеки, а также ценники.

Торговая маркировка в отличие от производственной **несет в большей степени информацию о продавце**, а наносится, как правило, не на товар, а на носители. Информация, которая должна содержаться на этих носителях, регулируется Постановлением Правительства N 55 «Правила продажи отдельных видов товаров».

**Кассовый чек**

**Кассовый чек** — документ, подтверждающий совершение договора купли-продажи. Это фискальный документ, имеющий отношение к [уплате налогов](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.grandars.ru%2Fstudent%2Fnalogi%2Fuplata-nalogov.html), должен содержать следующие реквизиты:

* наименование предприятия-продавца;
* номер контрольно-кассовой машины;
* дату продажи;
* стоимость покупки.



**Товарный чек** выдается вместе с кассовым чеком при продаже [непродовольственных товаров](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.grandars.ru%2Fcollege%2Ftovarovedenie%2Fneprodovolstvennye-tovary.html). При продаже [продовольственных товаров](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.grandars.ru%2Fcollege%2Ftovarovedenie%2Ftovarovedenie-prodovolstvennyh-tovarov.html) может выдаваться вместе с кассовым чеком для детализации купленных товаров в отчетных документах, а при отсутствии контрольно-кассовых машин — в качестве подтверждения совершения купли-продажи. Должен содержать следующие реквизиты:

* наименование предприятия-продавца;
* наименование товара;
* размерные характеристики;
* цену;
* дату реализации.



**Ценник**

**Ценник** — документ, который служит для доведения краткой информации о товаре и его [цене](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.grandars.ru%2Fcollege%2Fcenoobrazovanie%2Fcena.html) до потребителя и является основанием для совершения сделки купли-продажи, поэтому в магазинах размешается строго под продаваемым товаром. Должен содержать следующую информацию:

* наименование предприятия-продавца;
* наименование товара;
* наименование предприятия-изготовителя;
* сорт;
* марку;
* срок годности;
* цену за единицу.

На обороте ценника продавец ставит дату заполнения, подпись заполнившего лица, а также печать организации. К сожалению, большинство ценников в [розничной торговой сети](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.grandars.ru%2Fcollege%2Fbiznes%2Ftorgovye-seti.html) не соответствует предъявляемым к ним требованиям

3. ВОЗВРАТ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА

В первую очередь стоит разобраться с тем, какими свойствами должен обладать товар, являющийся качественными. Они прописаны в законе с названием «О защите прав потребителей». Товар должен соответствовать:

* Условиям договора купли-продажи;
* Требованиям, которые были указаны в соответствующем законе или иных нормативных правовых актах (в частности, для группы продовольственных товаров это «Закон о качестве и безопасности пищевых продуктов»);
* Своему описанию или образцу;
* Характеристикам, которые позволяют применять данный товар по его непосредственному предназначению.

Таким образом, качество товара означает собой способность данного продукта исполнять свои функции. Право лица, совершившего покупку, на возврат своих денежных средств и некачественного товара, установлено статьей 18 Закона о защите прав потребителей. Оно не может быть заменено другими замещающими вариантами, которые предлагает продавец.

Порядок действий при приобретении некачественного товара

Если качество приобретенного товара вас не устроило, то, согласно статье 18 Закона о защите прав потребителей, вы имеете право выбрать одну из следующих альтернатив:

* потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
* потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
* потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
* потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
* отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.
* При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

**Крупногабаритный товар:**  
Товар, имеющий крупные габариты, а также товар, имеющий вес более 5 кг, возвращается за счет продавца.

**Технически сложные товары:**

Ваши права также действительны и для категории технически сложных товаров, полный перечень которых можно посмотреть в Постановлении Правительства РФ (сотовые телефоны, бытовая техника и т.п.). Однако в случае приобретения таких товаров ваши права как покупателя несколько сужаются. В Постановлении Правительства РФ указан перечень технически сложных товаров, которые можно вернуть в магазин. Обычный товар или технически сложный товар, включенный в перечень, можно вернуть в течение срока в 15 дней после совершения сделки купли-продажи, не считая дня покупки.

По истечении данного срока осуществить возврат можно только в случае наличия принципиального недостатка, который не позволяет осуществлять эксплуатацию товара по его назначению. Причиной продления 15-дневного срока также могут стать нарушения сроков проведения ремонтных работ, установленные законом. Кроме того, вы можете даже при условии соблюдении сроков ремонта расторгнуть сделку купли-продажи, если работы по устранению недостатков проводились неоднократно, и вы были лишены права пользоваться своей покупкой в общей сложности в течение более чем 30 дней во время каждого из годов действия гарантии. Кроме того, вам не могут предоставить скидку на товар или соразмерное уменьшение цены за исключением случаев взаимной договоренности.

Возврат товара продавцу

Непосредственно само действие возвращения некачественного товара (вещи) в магазин с юридической точки зрения роли не играет. Важно выразить продавцу претензию о том, что вы хотите произвести возврат денежных средств, которые вы уплатили за товар. При этом под понятием «возврат некачественной продукции» подразумевают весь процесс в целом (независимо от того, был ли произведен физический возврат товара продавцу).

Сроки возврата некачественной продукции

Согласно закону о защите прав потребителей, ст. 19, вы можете предъявлять продавцу претензии о наличии недостатков в приобретенном товаре в течение либо гарантийного срока, либо всего срока годности. При установленном гарантийном сроке менее чем два года, либо при отсутствии определения гарантийного срока, вы можете выставлять свои требования продавцу в течение двух лет с момента получения на руки сомнительного товара.

Помимо этого, срок может быть расширен на то время, когда вы не могли эксплуатировать приобретенный товар по вине продавца. К примеру, согласно договору купли-продажи, вам должны были провести монтаж и настройку соответствующего оборудования. Кроме того, срок службы товаров начинает отсчитываться с момента того, как они были произведены, или имеет определенную дату.

Может ли покупатель потребовать возврата денежных средств за покупку после истечения гарантийного срока?

При возникновении определенных обстоятельств это возможно. Однако в таком случае вам придется выставлять свои претензии не продавцу, а производителю или импортеру. Данная возможность возникает, если в процессе эксплуатации устройства вы выявили существенный недостаток. При этом у вас есть доказательства того, что недостаток появился еще до момента получения товара на руки либо по тем причинам, которые возникли до данного момента. В подобных случаях вы можете потребовать безвозмездного устранения выявленных недостатков. Если ремонтные работы не были проведены в течение 20 дней, то вы можете возвратить товар изготовителю, потребовав при этом возврата уплаченных денежных средств.

Порядок возврата некачественного товара

Продавец должен удовлетворить требования о возврате уплаченных за некачественный товар денежных средств в течение 10 дней. При этом он обязан возвратить ту сумму, которая соответствовала стоимости товара в день расчета. Если сроки не соблюдаются, то каждый день просрочки несет для продавца уплату дополнительно 1% от стоимости. Цена товара в момент выплаты денежных средств может быть меньше, чем та сумма, которую заплатил покупатель в момент совершения сделки купли-продажи. В этом случае покупатель может потребовать от продавца возместить разницу.

На практике продавцы пытаются ухватиться за любую зацепку, вместо того чтобы добросовестно выплатить деньги. Поэтому покупатель должен излагать свои требования в письменном заявлении. Также может потребоваться помощь профессиональных юристов из адвокатской консультации №46 «Заневская». Обладая значительным опытом в разрешении подобных дел и зная обо всех нюансах, они обеспечат грамотное сопровождение всех ваших претензий, чтобы в конечном итоге вы получили обратно свои денежные средства. К примеру, не всем известно о том, что отсутствие чека о совершении сделки не является основанием для отказа в принятии претензии. Для этого достаточно показателей двух свидетелей о том, что договор на оказание услуг или приобретение товара был заключен.**Такие же правила действуют и при возврате денежных средств при некачественном оказании услуг.**

Порядок действий при возвращении денежных средств за оказанные услуги

Сначала вам необходимо сделать копии документов, которые подтверждают факт приобретения вами товара или оказания услуг. К ним относятся: кассовые или товарные чеки, квитанции, эскизы, сметы и договоры. Если документы были утеряны, то предъявляйте свои претензии при помощи свидетельских показаний. Если продавец либо исполнитель отказывается принять их, то вам придется обращаться в суд для удовлетворения претензий.

Вам потребуется написать претензию на имя руководителя юридического лица или индивидуального предпринимателя, в чьем магазине вы приобрели товар или чьи исполнители оказывали вам услугу. Претензия должна быть составлена в двух экземплярах. К заявлению необходимо приложить копии документов, которые подтверждают факт совершения покупки или оказания услуги. В претензии должно быть изложено одно из ваших требований к продавцу (согласно ст. 20, 21, 22 закона о защите прав потребителей). От того, каким именно оно будет, зависит срок его исполнения. Также нужно указать ваши контактные данные.

Вручите ваши требования продавцу или исполнителю. Если вы совершали покупку в крупном торговом центре, то можете обратиться к специальному менеджеру. Ваш экземпляр претензии должен совершать отметку о приеме заявления от представителя продавца либо исполнителя услуг. На отметке должна быть указана дата приема документов.

* Продавец может провести проверку качества приобретенного товара, и обязан после этого дать вам ответ (заключение) в письменном виде.
* Когда продавец или исполнитель принимает товар на проверку качества, он должен оформить это действие, описав внешний вид и состояние товара, наличие или отсутствие пломб. Прежде чем подписывать документ, вы должны внимательно ознакомиться с ним.
* Согласно ст. 18 п.5 закона о защите прав потребителей, вы имеете право присутствовать при проверке качества приобретенного товара.

В том случае, если согласно результатам проведенной проверки продавец либо исполнитель уведомил вас о ее результатах:

* В товаре был найден брак, допущенный на стадии производства, либо услуга оказалась выполненной некачественной, то он должен удовлетворить ваши требования.
* Брак в приобретенной продукции или выполненная услуга оказались некачественными по вине потребителя. В этом случае между продавцом (исполнителем услуг) и продавцом возникает спор о том, какие причины имеет возникновение недостатка. В таком случае в дело вступает Экспертиза товаров и услуг. Ее решение вы можете оспорить, обратившись в суд. Также вы можете присутствовать при проведении экспертизы товара.
* В случае отказа приема заявления продавцом или исполнителем либо отказа в проведении экспертизы вам нужно отправить письменно составленную претензию по почте, воспользовавшись уведомлением о вручении. Также вам придется обращаться за защитой своих прав как потребителя в суд

**Предмет - Организация торговли продовольственными товарами**

**Тема. Практическое занятие №3. Изучить упаковку и маркировку различных видов продовольственных товаров (данные оформить в таблицу)**

**Цель работы:** ознакомиться с основными видами и функциями маркировки и упаковки, изучить основные требования к маркировке товаров, ознакомиться с законодательной и нормативной базой.

**Теоретическая часть**

**Упаковка** - включает тару, в которую помещается продукция, этикетку и вкладыши.

**Тара** - основной элемент упаковки, представляющий собой изделие для размещения и пространственного перемещения продукции.

**Классификация тары и упаковки:**

1. По назначению: потребительская упаковка (внутренняя) - это флаконы и тубы, коробки, пакеты, банки и транспортная (внешняя) - это ящики, бочки, мешки.

2. По применяемым материалам: деревянная, картонно-бумажная, металлическая, полимерная, стеклянная, керамическая, полиметаллическая, текстильная, комбинированная и др.

3. По функциональному предназначению: потребительская, производственная, транспортная. Отдельная группа - тара-оборудование как специальный упаковочный комплекс, предназначенный для размещения, транспортирования, временного хранения и непосредственной продажи из него товаров.

4. По размерам: крупная и мелкая.

5. По кратности использования: разовая (для однократного использования), возвратная (бывшая в употреблении и используемая повторно) и многооборотная (многократное использование). Возвратная тара отличается от многооборотной прочностными показателями и организационно-юридическими условиями сдачи и возврата для очередного использования.

6. По качеству конструктивного исполнения (по способности сохранять свою форму): жесткая (не меняет своих форм и размеров - ящики из древесины, фанеры, шпона, гофрированного и сплошного картона, а также комбинированные; фляги, бидоны; бутыли стеклянные), полужесткая (менее устойчива и может частично менять свою форму) и мягкая (теряет свою форму после освобождения из-под продукта - тара из бумаги, искусственные и синтетические пленки).

7. По способности противодействовать проникновению воздуха и влаги: герметичная (сборная банка цилиндрической и фигурной формы, штампованная банка и др.; разновидности герметичной тары - пыле-, свето-, жиро, газо- и паронепроницаемая тара) и негерметичная.

8. По конструктивному исполнению: неразборная, разборная, складная и разборно-складная.

9. По наличию крышки или другого укупорочного средства: закрытая и открытая.

10. По соединению: плотная (детали соединены между собой без просветов) и решетчатая (с заданными просветами).

11. По функциональному назначению и особенностям конструктивных исполнений: изотермическая (внутри которой в течение определенного времени сохраняется заданная температура), изобарическая (внутри которой в течение определенного времени сохраняется заданное давление), аэрозольная (это изобарическая тара с распылительным клапаном, придающим продукции при ее потреблении аэрозольное состояние).

12. По принадлежности и условиям использования: производственная, инвентарная, складская.

13. По составному элементу: каркасная, стоечная, ящичная, сетчатая, коническая и другие.

14. По характеру предназначения: универсальная (применяется для самого широкого перечня продукции) и специализированная (применяется для конкретной, с учетом ее формы и условий хранения и перевозки продукции).

Существует штабелируемая упаковка, которая позволяет укладывать продукцию одну на другую несколькими рядами в устойчивый штабель с учетом ограничений по высоте и весу штабелирования, которые указаны на ней; и нештабелируемая.

Существует также упаковка, называемая мерной и хозяйственно-бы-товой.

**Современные упаковки:**

Вакуум-упаковка - герметичная потребительская упаковка, в которой за счет отсоса воздуха создано давление ниже атмосферного.

Пюр Пак, Тетра Пак, Тетра Брик и др. - потребительская тара из коробочного картона с полиэтиленовым покрытием со сварным продольным швом и прямоугольным дном. После заполнения продуктом верх сваривается в виде лепестковой складки по ширине коробки. Рекомендуется для молочной продукции, соков и т.д.

Бутылки ПЭТФ из полиэтилентерафтолата различной вместимости, формы и окраски. Рекомендуется для жидких пищевых продуктов.

Ламистер - алюминиевая фольга, склееная с полипропиленом, используется для кулинарной продукции, изготавливаются банки для пресервов и консервов.

Алюминиевая фольга с лаковым покрытием - упаковывают плавленые сыры, животные жиры и др.

Алюминиевая фольга в комбинации с бумагой - обладает большой механической прочностью и низкой ароматопроницаемостью, благодаря чему используется для упаковки чая и других ароматических продуктов.

**Требования к различным видам упаковки и тары:**

1. требования безопасности:

- защита товара от физико-химических и механических воздействий;

- экологическая безопасность и возможность рециркуляции и регенерации вышедшей из потребления упаковки.

2. требования маркетинга и торговли:

- сохранность и транспортабельность всех видов продукции;

- рациональное использование габаритов и грузовместимости транспортных средств и складских помещений;

- возможность применения средств комплексной механизации при погрузочно-разгрузочных работах;

- повышение качественного уровня организации торговли;

- максимальная информация потребителя о свойствах продукта, условиях его применения, особенностях хранения, перевозки и пр.;

**Функции тары и упаковки:**

1. Упаковка как емкость для продукта.
2. Защитная функция - защита товара от физико-химических и механических воздействий.
3. Многофункциональное использование.
4. Информационная функция - информация потребителя о свойствах продукта, условиях его применения, особенностях хранения, перевозки и пр.

При проведении товароведной экспертизы обращают внимание на вид тары, состояние упаковки и маркировки продукта, которые определяют путем визуального осмотра.

**Маркировка** - нанесение знаков, надписей и рисунков на товар или упаковку для их описания и указания способов перевозки, обработки и хранения.

В законе РФ «Об упаковке и маркировке потребительских товаров, реализуемых в сфере торговли и услуг» дано следующее определение маркировки - это текст, условные обозначения или рисунок, нанесенные на упаковку или на товар, предназначенные для идентификации товара или отдельных его свойств, для доведения до потребителя информации об изготовителях, количественных и качественных характеристиках товара.

Маркировка любого товара регламентируется соответствующим ГОСТом или ТУ на конкретную продукцию, ГОСТ 14192-96 «Маркировка грузов», законом РФ «О защите прав потребителя».

**Классификация маркировки по основным функциям:**

1. Отправительская: указывается в виде дроби: в числителе номер места и знак отправителя, в знаменателе - число мест в партии. Также указывается наименование отправителя и получателя и т.д.
2. Транспортная: применяется при использовании бочек, ящиков, мешков, контейнеров, фляг и наносится перевозчиком. Может содержать манипуляционные знаки.
3. Специальная.
4. Товарная.

Также условно всю информацию, выносимую на маркировку под-разделяют:

на основополагающую информацию - наименование товара, наименование предприятия-изготовителя, адрес;

потребительскую информацию - масса нетто или объем, дата производства, срок хранения, условия хранения, состав сырья, пищевая и энергетическая ценность, рекомендации по использованию, согласованность с МЗ РФ.

специальную информацию - номер документа, штрих-код, торговая марка предприятия, знак соответствия.

**Функции маркировки:**

1. Информационная.
2. Идентифицирующая.
3. Эмоциональная.

Товарная маркировка может быть производственной и торговой.

**Производственная маркировка** (наносится производителем) это текст, условные обозначения или рисунок, нанесенные на товар или упаковку. Носителями производственной маркировки являются этикетки, вкладыши, ярлыки, бирки, кольеретки, штампы, клейма, контрольные ленты и т.д.

Требования к производственной маркировке:

- доступность;

- достоверность;

- достаточность;

- наглядность;

- однозначность текстовых объяснений или рекомендаций;

- четкость текстовых пояснений;

- стойкость к атмосферным явлениям;

- практичность нанесения.

**Торговая маркировка** - это текст, условные обозначения или рисунок, нанесенные продавцом или изготовителем на товарные или кассовые чеки, упаковку или товар. Носителями являются: ценники, товарные и/или кассовые чеки. Отличие от производственной маркировки: выполнение идентифицирующей функции о факте продажи товара и его продавце, без расшифровки информации о самом товаре.

Требования к торговой маркировке регламентируются нормативными актами: «Правила продажи отдельных видов товаров», «Положение о применении контрольно-кассовых машин», «Правила оформления ценников».

**Информационные знаки:**

Информационный знак - это условные обозначения, предназначенные для идентификации отдельных или совокупных свойств товара. Наносится на упаковку или товар, легко узнаваем, нагляден.

Виды:

- товарные знаки - специальное обозначение, с помощью которого можно отличить товары и услуги одних фирм от товаров и услуг других фирм. Разработка, утверждение и применение товарного знака регулируется Законом РФ «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименование мест происхождения товаров» (1992 г.). Торговая марка и образ, если выносятся на маркировку товара, должны быть зарегистрированы в международном реестре и защищены юридически.

тм или ® - торговая марка зарегистрирована;

© - товарный знак является собственностью фирмы (купля технологии);

Ⓟ - товарный знак запатентован.

- знаки соответствия - знаки, подтверждающие соответствие маркированной им продукции установленным требованиям стандарта, других НД. Разрешение или лицензия на использование знака соответствия выдается органом по сертификации в установленном порядке. В зависимости от сферы применения различают национальные и транснациональные знаки соответствия.

Национальный знак соответствия - знак, подтверждающий соответствие требованиям, установленным национальными стандартами или другими нормативными документами. Он разрабатывается, утверждается и регистрируется национальным органом по сертификации.

В России утвержден общий знак соответствия системы ГОСТ Р, его размеры и символы регламентируются ГСТ Р 50460-92 «Знаки соответствия при обязательной сертификации». Под знаком соответствия ставится код органа по сертификации, например, АЮ19.

Во многих странах также применяют национальные знаки соответствия стандартам: в Германии - DIN, в Австрии - ONORM, во Франции - NF, в Польше - B, в России - РСТ.

Транснациональные знаки соответствия - знаки, подтверждающие соответствие требованиям, установленным региональными стандартами (странами определенного региона). Например, знак «СЕN» - Европейского комитета по стандартизации, «CENELEC» - Европейской электротехнической комиссии.

- комплексные знаки - предназначены для информирования о применяемых пищевых добавках.

Е - пищевая добавка, BIO - биологически активная добавка.

- размерные знаки - для обозначения количественных характеристик товара или физических величин. На пищевых продуктах: e - чистый вес (масса нетто) или объем продукта, s,m,x,l - для обозначения размера одежды.

- эксплуатационные знаки - о правилах эксплуатации, способах ухода и наладки товаров.

- манипуляционные знаки - о способах обращения с товаром, наносятся на транспортную тару. Их символика регламентируется ГОСТ 14192 «Маркировка грузов».

- предупредительные знаки - для обеспечения безопасности потребителя и окружающей среды при эксплуатации потенциально-опасных товарах. 🍸- Хрупкое. Осторожно.; ⇑ - Верх.

- экологические знаки - для информации об экологической чистоте товаров или экологически безопасных способах эксплуатации, использования и утилизации.

**Штриховое кодирование товаров:**

Штриховой код - знак, предназначенный для автоматизированной идентификации и учета информации о товаре, закодированный в виде цифр и штрихов. Штрих-код наносится на транспортную или потребительскую упаковку. В соответствии с требованиями проведения внешнеторговых сделок наличие штрихового кода на упаковке товара является обязательным условием его экспорта. При реализации товаров на внутреннем рынке нанесение штрихового кода является добровольным для производителя.

Наиболее широко распространен на международном потребительском рынке штриховой код EAN, разработанный Международной ассоциацией товарной нумерации. Это 13-ти или 8-разрядный код, состоящий из сочетаний штрихов и пробелов. Каждая цифра - сочетание двух штрихов и двух пробелов. Восьми разрядный код размещают на упаковке продукции с ограниченным местом для печати.

Структура 13- разрядного кода:

**ХХ ХХХХХ ХХХХХ Х**

**1 2 3 4**

позиция 1 - код страны, где находится банк данных о стране-производителе товара;

позиция 2 - код фирмы-производителя товара;

позиция 3 - код товара (артикул);

позиция 4 - контрольный знак, обеспечивающий надежность штрихо-вого кода.

Методика расчета контрольной цифры:

1. Складываются цифры, стоящие на четных позициях кода.
2. Результат первого действия умножается на 3.
3. Складываются цифры, стоящие на нечетных позициях кода (кроме контрольной).
4. Складываются результаты 2-го и 3-го действий.

5. Определяется контрольное число, представляющее собой разность между полученной суммой и ближайшим к нему большим числом, кратным 10.

1. Студентам выдают различные виды упаковки продовольственных товаров. Предлагается изучить потребительскую маркировку продукта, а сделанные выводы о соответствии информации требованиям соответствующих стандартов, ее достаточности и доступности, полученные результаты оформить в виде таблицы:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование продукта | Способ упаковки | Информация | | |
| Основополагающая | Потребительская | Специальная |
|  |  |  |  |  |

2. Студентам выдают различные виды упаковки продовольственных товаров. Студентам предлагается изучить штрих-код продукта и определить страну производителя, рассчитать контрольное число и сделать вывод о достоверности маркировки товара, результаты оформить в виде таблицы:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Код государства | Код завода-изготовителя | Код товара | Контрольная  цифра | Достоверность |
|  |  |  |  |  |  |

**Предмет эксплуатация контрольно-кассовой техники**

**Тема. Правила эксплуатации контрольно-кассовой технике**

Тип урока: Комбинированный.

Вид занятия: лекция с элементами самостоятельной работы и практическими заданиями.

**План  занятия**

**Цели:**

* **Образовательная:** способствовать обобщению, расширению и углублению знаний по работе с кассовыми аппаратами.
* **Воспитательная:**
* а) способствовать развитию умения слушать своих сверстников;
* б) воспитание активной жизненной позиции, кредитной культуры;
* в) способствовать повышению самооценки;
* **Развивающая**:
* а) способствовать развитию профессиональных качеств ;
* б) способствовать развитию логического мышления;
* в) способствовать воспитанию интереса к будущей профессии.

**Задачи:**

* предоставить условия для практической деятельности;
* дать возможность продемонстрировать творческие и интеллектуальные способности;
* помочь обучающимся убедиться в наличии практических навыков;
* поощрить обучающихся;
* дать практические советы.

**Оборудование:**раздаточный материал , карточки с заданиями

Компетенции:

ПК 4.5 Соблюдать правила эксплуатации ККМ и выполнять расчетные операции с покупателями

ПК 4.6 Проверять платежеспособность государственных денежных знаков

ПК 4.7 Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги

ПК 4.8Оформлять документы по кассовым операциям

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

**Время проведения:**90  мин

Ход занятия:

|  |  |
| --- | --- |
| Этап занятия | Деятельность преподавателя |
| 1.Организационный момент | 1.Проверка наличия обучающихся;  2.Объявление темы и цели занятия;  3.Изложение порядка проведения занятия. (5 мин) |
| 2.Повторение и закрепление изученного материала | **1**.Повторение теоретического материала. Ответы на вопросы преподавателя (10 мин):  **Вопросы :**  1. Перечислите основные документы, регламентирующие применение ККТ.   a)Закон РФ «О применении ККМ при осуществлении денежных расчётов с населением»;  b)Положение по применению ККМ при осуществлении денежных расчётов с населением  c)Приказ Госналогслужбы РФ «Об утверждении порядка регистрации ККМ в налоговых органах».  d)Государственный реестр ККТ, используемых на территории РФ.  e)Типовые правила эксплуатации ККМ при осуществлении денежных расчётов с населением.  f)Порядок использования средств визуального контроля на ККМ.  **2**.Тестирование (10 мин)  Подведение итогов тестирования (5 мин)  **3**.Работа преподавателя с практическим материалом. Решение примеров задания (15 мин) |
|  | 3. Самостоятельная работа студентов с заданиями (15 мин) согласно **Инструкции 1**  **4**. Подведение итогов самостоятельной работы (10 мин)  **5**. Самостоятельная работа студентов по карточкам |
| Рефлексия |  |
| 3Подведение итогов занятия | 1. Анализ  работы студентов (10 мин) 2. Домашнее задание (5 мин) |

 В результате данного занятия обучающийся должен  иметь представление о тех рисках, которые могут возникнуть при работе на неисправной технике.

В процессе решения ситуационных заданий обучающийся приобретает знания о правильной эксплуатации контрольно-кассовой техники и возможных негативных последствиях .

В результате изучения материала и решения практических ситуаций обучающийся приобретает умения по подготовке безопасной работы ККТ , подготовке рабочего места кассира и порядке действий в случаях возникновения нестандартных ситуаций.

**Основная литература**

1. Федеральный закон от 03.07.2016 N 265-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации" и отдельные законодательные акты Российской
2. Указание Банка России от 11.03.2014 N 3210-У (ред. от 03.02.2015) "О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства"
3. <Письмо> ФНС России от 09.07.2014 N ЕД-4-2/13338 "О порядке ведения кассовых операций и осуществлении наличных расчетов"
4. Указание Банка России от 07.10.2013 N 3073-У "Об осуществлении наличных расчетов" (Зарегистрировано в Минюсте России 23.04.2014 N 32079)
5. Контрольно-кассовая техника: практика применения/Под ред. Г.Ю. Касьяновой .-М.: АБАК, 2015.-224 с.
6. Косарева Г.С. Контролер – кассир торгового зала: учеб. пособие/Г.С. Косарева.- М.: Издательский центр «Академия», 2012.-64 с.
7. Яковенко Н.В. Кассир торгового зала: учеб. Пособие для нач. проф. образования / Н.В. Яковенко. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 224с. – (ускоренная форма подготовки)

# Дополнительная литература

1. Сенькин В.Д. Применение контрольно-кассовой техники – СПб.: Питер, 2015 – 224с. (Серия (Юридическая консультация)).
2. Кассовые операции / Под ред. Т.А. Стяжкиной. – М.: Издательство «Экзамен», 2014 – 158, (2)с (Серия «Документы и комментарии»).

# Интернет ресурсы:

1. http: // energohelp/net/
2. articles / law / 61758

**Задание 1.**

**Соотнесите названия технических устройств ККМ и их характеристики**

Основные узлы ККМ

|  |  |
| --- | --- |
| Узлы ККМ | Характеристики |
| 1.блок клавиатуры | С) Ввод различных операций, программирование и управление работой ККМ |
| 2.блок печати | Е) Печать кассовых документов |
| 3.механизм ключей | А) предназначен для включения ККМ и перевод ее в рабочие режимы |
| 4.блок индикации | В)Показ информации, отражение режимов работы, состояние в текущий момент ККМ |
| 5.блок автоматической памяти | Д)блок для записи , хранения и выдачи информации |
| 6.контроль правильности алгоритма и информации | F) Встроенный механизм, который при ошибке блокирует машину и издает звуково |

**Задание 2. Изучите инструкцию**

**Инструкция по эксплуатации**

**Кассовый аппарат МИНИКА 1102Ф  -**  
1. **Начало смены**  
Включить ККА в сеть боковой клавишей.  
На индикаторе дата.  
Нажать ИТ – на индикаторе время.  
Нажать ИТ .  
Нажать ИТ – появиться П?  
Набрать пароль 000000  
  
2. **Работа (без НДС)**  
Набираем цену товара – отдел 1СК – клавишей ПИ – клавиша ИТ.  
  
3. **Работа (с НДС)**  
Набираем цену товара – отдел 1СК – клавишу «.»,затем любую из клавиш 0,1,2,3 (смотря на какой клавише у Вас установлен НДС, можно узнать в фирме приобретения ККМ) – клавиша ПИ – клавиша ИТ  
  
4. **Отказ от суммы в незавершенном (до клавиши ИТ) чеке**  
Нажать клавишу АНВЗ – набрать ошибочную сумму – отдел 1СК – клавиша ПИ – клавиша ИТ.  
  
5. **Возврат чека при завершенном чеке (после нажатия ИТ)**  
Нажать клавишу АНВЗ – набрать ошибочную или возвращенную сумму – 1СК.  
Составить Акт. К Акту приложить объяснительную кассира, чек возврата и ошибочный чек.  
  
6. **Закрытие смены, конец дня Х – отчет**  
Клавишей РЖ перейти в режим ОБГ.  
Нажать клавишу ИТ – на индикаторе появится – П  
Набрать пароль 000000 – на индикаторе появится ОБГ – 1.  
Нажать клавишу ИТ.  
Распечатается Х – отчет.  
  
7. **Снятие Z – отчета.**  
Клавишей РЖ перейти в режим ОСГ – нажать клавишу ИТ – на индикаторе П2.  
Набираем пароль 000000 – на индикаторе появится ОСГ.  
Нажать клавишу ИТ – аппарат просит распечатать контрольную ленту.  
Нажать клавишу ИТ – распечатается контрольная лента.  
Нажать клавишу С – распечатается Z – отчет

**Задание 3. Тест**

**1. Перечислите основные документы, регламентирующие применение ККТ**.

 a)Закон РФ «О применении ККМ при осуществлении денежных расчётов с населением»;

b)Положение по применению ККМ при осуществлении денежных расчётов с населением

c)Приказ Госналогслужбы РФ «Об утверждении порядка регистрации ККМ в налоговых органах».

d)Государственный реестр ККТ, используемых на территории РФ.

e)Типовые правила эксплуатации ККМ при осуществлении денежных расчётов с населением.

f)Порядок использования средств визуального контроля на ККМ.

**2. Закончите предложение, выбрав один правильный ответ**.

 1). Технический паспорт – это

а)Документ с технической информацией.

b) Фискальный документ

с)Документ о возврате товаров

d) Документ, где заносятся итоги смены

2). Средство визуального контроля - это

а)Знак торговой организации

 b)Знак для определения вида бизнеса

c)Номерная голографическая наклейка

d)Корпус, оболочка ККМ.

3). Фискализация – это

 а)Межремонтные работы, направленные на ежедневное удаление пыли.

 b)Это комплекс действий, который включает в себя настройку, регистрацию, запуск аппарата c)Комплекс мероприятий, направленных на поддержание ККМ в постоянной исправности. d)Оказание услуг потребителям

4). Кассовый чек - это

а)Документ, используемый при регистрации ККМ

b)Фискальный документ, фиксирующий сделку купли-продажи

c)Основной документ по которому проводят налоговую проверку

d)Акт, где заносятся сведения о ремонте ККМ.

5) ККМ предназначены для работы в различных информационных сетях, они обладают возможностями персональных компьютеров по управлению, хранению и обработке информации. а)Автономные ККМ.

b)Активные системные ККМ

c)Фискальные регистраторы.

d)Пассивные системные ККМ.

1-a, 2-c, 3-b, 4-b, 5-b 5 баллов

1. **Неисправности ККМ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Неисправности** | **Действия КО** |
| Съезжающие суммирующие счетчики. Неправильно считается сумма | Обратиться к администратору |
| ККМ не позволяет получить фискальные отчеты | Обратиться к администратору |
| Расхождение реального времени с текущим | Обратиться к администратору |
| Принтер печатает, а чек не печатается | Необходимо перевернуть заправленную ленту |
| Засыпает сканер | Необходимо нажать кнопку сканер-гудок на клавиатуре |
| Буфер чека переполнен | Необходимо закрыть чек, попросить покупателя рассчитаться, а остальное пробить в следующем чеке |

1. **Техника безопасности при работе с ККМ**

Большинство [ККМ](https://voronezh.kkm.ru/shop/digital/kontrolno-kassovye-apparaty/) работает от сети. Это сложное техническое устройство, питаемое электрическим током, особенно если мы говорим про [POS-терминалы](https://voronezh.kkm.ru/shop/digital/pos-sistemy/) или [POS-системы](https://voronezh.kkm.ru/shop/digital/pos-sistemy/). Поэтому первая рекомендация – при оборудовании рабочего места кассира постараться всячески исключить возможность соприкосновения работающего с токоведущими устройствами, шинами заземления, батареями отопления, водопроводными трубами.

Сюда же относится и требование, согласно которому розетка, куда включена [ККМ](https://voronezh.kkm.ru/shop/digital/kontrolno-kassovye-apparaty/), должна быть заземлена, а сила тока в ней должна соответствовать техническим характеристиками кассового аппарата.

Также не рекомендуется включать машину в сеть без предохранителя (заменять предохранитель «жучком»), а перед включением в сеть осмотреть розетку, шнур и вилку на предмет повреждений.

Некоторые [ККМ](https://voronezh.kkm.ru/shop/digital/kontrolno-kassovye-apparaty/) оснащены металлическим денежным ящиком, который минимум на треть выдвигается во время выдачи первого чека. Так что кассиру об этом стоит помнить, дабы осталось синяков.

Если кассовый аппарат внезапно остановился или застопорился при незаконченном рабочем цикле, его следует немедленно обесточить, а уж потом проверять механизмы. После окончания работы также стоит отключить электропитание [ККМ](https://voronezh.kkm.ru/shop/digital/kontrolno-kassovye-apparaty/).

Что касается ремонтов и всяческих вмешательств в работу [ККМ](https://voronezh.kkm.ru/shop/digital/kontrolno-kassovye-apparaty/), то они не допускаются после ее пуска до окончания рабочего цикла. Не допускается и проведение технического обслуживание аппарата, включенного в сеть.

Начиная работу с [ККМ](https://voronezh.kkm.ru/shop/digital/kontrolno-kassovye-apparaty/), необходимо ознакомиться с требованиями техники безопасности. Без этого к работе на кассовом аппарате сотрудники не должны допускаться. Наконец, рекомендуется в целях обеспечения безопасности работы кассира оборудовать его рабочее место устройством вызова охраны и администрации, а также предусмотреть аварийное освещение. Последнее относиться не столько к безопасности при работе с кассой, сколько к правилам обращения денежной наличностью. В наш неспокойный век, к сожалению, от ограблений никто не застрахован, так что об этом стоит подумать заранее.

Задания

Вариант 1

1. Что такое установочный механизм ККТ и каково его назначение?
2. Что такое фискальная память  ККМ?
3. Что означают клавиши - ФЦ,Корр, С.
4. Что означает порядок действий:

Цена товара – 1 СК- ПИ-ИТ.

Вариант 2.

1. Каковы возможности ККМ?
2. Для чего предназначено печатающее устройство?
3. Что означают клавиши: ИТ, КЛ, ВВ.
4. Что означает порядок действий:

              РЖ-ОСГ-ИТ-000000-ИТ-ИТ-РЖ.

Вариант3.

1. Каково назначение фискальной памяти в работе ККМ?
2. Для чего предназначен режим программирования?
3. Что означают клавиши: КР, СК, ВТ,
4. Что означает порядок действий: