

Kurs sprzedawca II stopień

Przedmiot: Sprzedaż towarów

Nauczyciel: Małgorzata Lewandowska

Sposób zaliczenia przedmiotu -
proszę zapoznać się z przesłanymi
materiałami i do dnia 20.XI.2020,
odesłać odpowiedzi na pytania:

1. Podaj przykłady niedoborów
naturalnych.

2. Podaj przyczyny niedoborów
nadzwyczajnych.

3. Co to jest Normalizacja i Norma

Odpowiedzi proszę wysłać na adres:
paulanewt19@wp.pl

7.2. Przyjęcie zakupionych towarów do magazynu

Obecnie firmy handlowe wykorzystują komputerowe systemy zarządzania magazynem, które wspomagają proces przyjmowania i wydawania towaru, a także ułatwiają utrzymanie porządku w magazynie i lokalizowanie towarów. Dzięki temu obsługa towaru w magazynie staje się szybka i prosta.

W obsłudze magazynu są wykorzystywane m.in. wózki widłowe wyposażone w skaner kodów oraz monitor, mobilne urządzenia skanujące (nazywane potocznie kolektorami). Kompletowanie zamówienia polega na odnalezieniu sektora magazynu (informacja o lokalizacji wyświetla się na monitorze), w którym znajduje się szukany towar. Następnie za pomocą skanerów sczytuje się kod lokalizacji towaru oraz kod kreskowy z etykiety towaru. Po skompletowaniu zamówienia następuje zaksięgowanie listy pobrania, wystawienie dokumentu WZ.

Każda część magazynu jest oznaczana odpowiednim kodem, a każdy sektor można dowolnie opisać, np. nazwą towarów w nim składowanych, co ułatwia szukanie towaru. Magazynier nie musi pamiętać rozmieszczenia towarów w magazynie. Plan magazynu umożliwia podgląd sektorów i podsektorów magazynu, pokazuje lokalizację danego towaru, datę przyjęcia, ilość, cenę jednostkową i wartość wszystkich sztuk.

Pozycje towarów w magazynach są widoczne także na planie magazynu przy wprowadzaniu różnego typu dokumentów magazynowych, takich jak wydania i przyjęcia zewnętrzne. Daje to możliwość szybkiej lokalizacji zamawianych przedmiotów, a tym samym znacznie przyspiesza samą transakcję.

Dokumenty magazynowe możliwe do wystawienia automatycznego w takim programie:

- zamówienie do dostawcy (ZD);
- zamówienie od klienta (ZK);
- przyjęcie zewnętrzne (PZ);
- wydanie zewnętrzne (WZ);
- sporządzenie (PZ) na podstawie zamówienia do dostawcy;
- sporządzenie (WZ) na podstawie zamówienia od klienta;
- wystawianie faktury VAT z pojedynczego dokumentu WZ oraz faktury zbiorczej;
- sporządzenie przychodu wewnętrznego (PW);
- sporządzenie rozchodu wewnętrznego (RW);
- sporządzenie inwentaryzacji.

System zarządzania magazynem skraca czas wykonywanych czynności, umożliwia wyeliminowanie błędów pracowników, ponieważ nie ma potrzeby ręcznego zliczania towaru. Ten system umożliwia również podgląd aktualnych lokalizacji towaru w magazynie i wspomaga ekonomiczne wykorzystywanie powierzchni magazynowych.

Program magazynowy z modułem zarządzania magazynem umożliwia wykonywanie inwentaryzacji produktów, które znajdują się w magazynach, oraz archiwizację danych. Inwentaryzacji można dokonać zarówno dla wszystkich magazynów jednocześnie, jak i dla jednego sektora, podsektora, danego asortymentu znajdującego się we wskazanym miejscu. Raporty dostępne w tym programie magazynowym umożliwiają kontrolę ilościową i jakościową towarów znajdujących się w magazynie. Dane można dowolnie filtrować, grupować i wyświetlać. Przyjęcie zakupionych towarów do magazynu, w którym funkcjonuje system automatycznego przyjęcia towarów, obejmuje następujące czynności:

- skontrolowanie, czy otrzymany towar jest zgodny z wcześniej złożonym zamówieniem, czy odpowiednie są jego rodzaj, gatunek, odmiany, cena; te informacje należy również porównać z dokumentacją otrzymaną razem z dostawą;
- sprawdzenie, czy ilości towarów są zgodne z zamówieniem i fakturą sprzedaży;

J. Zasady przyjmowania, transportowania i magazynowania towarów:

- Dostarczony towar należy przyjmować tylko od strony zaplecza, przyjęcie towaru nie może zakłócać pracy sklepu i czynności te nie powinny być zauważone przez klientów.
- Przyjęty towar należy składować na podestach lub paletach z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów przeciwpożarowych i BHP.
- Regały, stojaki i półki powinny mieć określoną nośność i być tak umocowane, aby się nie przechyliły i nie przewróciły.
- Ręcznie rozładowany towar ułożony w stos na regale nie powinien przekraczać wysokości 1,5 m, regał powinien mieć oznaczoną nośność, sposób ułożenia musi wykluczyć możliwość obsunięcia lub przewrócenia stosu.
- Towary z regałów, stojaków i półek z wysokości większej niż 1,5 m należy zdejmować i układać przy użyciu specjalnych drabinek lub pomostów.
- Zdejmowanie towarów z półek lub stosów należy rozpocząć od górnej warstwy.
- W celu zminimalizowania wysiłku pracowników przemieszczanie towarów w magazynie powinno odbywać się przy użyciu środków transportu odpowiednich do powierzchni magazynowej. Urządzenia te muszą spełniać wymogi BHP i ppoż. Pracownik obsługujący taki sprzęt ma obowiązek posiadania stosownych uprawnień. Powinien także zapoznać się z instrukcją obsługi tego sprzętu. Osoby odpowiedzialne za sprzęt używany w magazynie powinny o niego dbać, czyścić go i konserwować, a na czas wolny od pracy zabezpieczyć go i odłączyć od źródeł zasilania. Na maszynach i urządzeniach o napędzie elektrycznym należy umieścić ostrzeżenia zabraniające włączania tych urządzeń przez osoby nieupoważnione. W przypadku stwierdzenia zaburzeń pracy maszyn i urządzeń należy je zatrzymać i zgłosić ten fakt przełożonemu. W magazynie, gdzie przechowywane są towary, należy zapewnić odpowiednią temperaturę i wilgotność powietrza.
- Towary trzeba zabezpieczyć przed uszkodzeniem, zepsuciem, zniszczeniem i kradzieżą.
- Wykonywanie zadań związanych z przyjęciem towarów do magazynu musi być zgodne z instrukcjami składowania, transportu oraz z obowiązującymi normami.
- Należy prowadzić dokumentację magazynową potwierdzającą przyjęcie i wydawanie towarów z magazynu (obecnie jest prowadzona dokumentacja komputerowa, a komputery są połączone w sieci).
- Przyjęty towar musi być bezpośrednio po rozładunku wprowadzony do systemu komputerowego, dzięki któremu pracownicy obsługi klienta znają stan towarów w magazynie.
- Towar świeżo przyjęty do magazynu należy rozłożyć dalej, natomiast towar z poprzedniej dostawy – bliżej, aby wynieść go do sali sprzedażowej w pierwszej kolejności.

0

Ilościowy i jakościowy odbiór towarów

ZAGADNIENIA

- Ilościowy odbiór towarów
- Jakościowy odbiór towarów

10.1. Odbiór towarów

Zamówiony towar powinien być dokładnie sprawdzony najpierw u dostawcy przed przekazaniem go odbiorcy, a potem u odbiorcy. Jeśli te czynności zostaną wykonane poprawnie, do handlu nie dostaną się towary złej jakości. Odbiór towaru powinien przebiegać sprawnie, bez zakłóceń w ciągłości sprzedaży. Odbioru towaru powinny dokonać kompetentne i upoważnione do tego osoby. W praktyce najczęściej jest to właściciel sklepu, kierownik, ewentualnie wyznaczony pracownik.

CIEKAWOSTKA

W dużych firmach handlowych każdy towar ma unikalny identyfikator SKU (ang. *Stock Keeping Unit*). SKU uwzględnia każdą cechę produktu, np. różne smaki, modele produktu, dodatki, ilości w jednym opakowaniu. Identyfikator SKU jest ustalany wewnątrz firmy. Jest kombinacją cyfr, liter i znaków specjalnych, np. W100B-50-38, gdzie W oznacza firmę, 100 – identyfikator produktu, B – towar przeznaczony do sprzedaży, 50 – kolor, 38 – rozmiar. Procedura odbioru towaru w nowoczesnych magazynach wygląda następująco:

1. Dział zajmujący się zakupem towaru wprowadza zamówienie zakupu do systemu komputerowego.
2. Starszy magazynier lub kierownik magazynu określa lokalizację nowych towarów w systemie komputerowym.
3. Operator wózka podjeżdża do samochodu dostawczego, skanerem odczytuje kody towarów, sprawdza w systemie, czy zgadza się ilość towaru, oraz określa lokalizację odbieranego towaru.
4. Operator zawozi towar do danego sektora magazynu i go rozładowuje.
5. W urządzeniu mobilnym zatwierdza dostarczenie określonej liczby towarów do danej lokalizacji w magazynie.

10.2. Ilościowy odbiór towarów

Odbiór ilościowy polega na sprawdzeniu zgodności z dokumentami (zamówieniem, fakturą, specyfikacją) ilości, wagi lub pojemności. Odbiór ilościowy zależy od:

- rodzaju towaru;
- rodzaju opakowań transportowych i zbiorczych;
- narzędzi do pomiaru ilości (miary, wagi itp.);

- wielkości i rodzaju firmy handlowej;
- struktury organizacyjnej placówki i stosowanych metod pracy;
- czasu dostawy.

Dużą rolę w usprawnieniu odbioru towaru odgrywa sposób zapakowania towaru przez dostawcę. Zastosowanie standardowych opakowań zbiorczych skraca czas odbioru towaru. Towar w opakowaniach zbiorczych powinien być jednakowo grupowany, np. po 10 szt. Wówczas odbiór ilościowy polega na przemnożeniu liczby opakowań zbiorczych przez liczbę jednostek znajdujących się w opakowaniu zbiorczym. Następnie otwieramy opakowanie zbiorcze i przeliczamy opakowania jednostkowe. Tę czynność możemy wykonać od razu przy odbiorze towaru lub później podczas przygotowywania towaru do sprzedaży, pod warunkiem że opakowanie zbiorcze nie zostało uszkodzone.

Odbiór ilościowy towarów sprzedawanych na wagę odbywa się inaczej. Najpierw ważymy dostarczony towar w opakowaniach zbiorczych lub transportowych, a następnie odejmujemy od uzyskanej wielkości wagę samego opakowania. Otrzymujemy wtedy wagę netto towaru.

W trakcie odbioru ilościowego towarów korzystamy z następujących urządzeń:

- wag: elektronicznych lub tradycyjnych, tzn. stołowych, uchylnych, tarczowych, dziesiętnych, przesuwnikowych;
- przyrządów do mierzenia długości: elektronicznych lub tradycyjnych, tzn. metrówek, półmetrówek;
- przyrządów do mierzenia pojemności: czerpaków, miarek, menzurek, baniek.

Obecnie oprócz tradycyjnych urządzeń mechanicznych wykorzystuje się miary elektroniczne, liczniki elektroniczne, organizery elektroniczne, palmtopy.

Jeżeli towary sprzedawane na wagę są dostarczone w standardowych opakowaniach, wagę towaru netto takiego opakowania sprawdzamy wrywkowo, a następnie sprawdzamy liczbę tych opakowań i mnożymy przez wagę. Powinna być ona zgodna z wagą podaną w dokumentach.

W wyniku odbioru ilościowego możemy stwierdzić niezgodność z dokumentami. Towaru może być za mało lub za dużo. W takim przypadku sporządzamy protokół różnic w dostawie towaru w obecności osoby, która dostarczyła towar.

10.3. Jakościowy odbiór towarów

Odpowiedzialność za jakość sprzedawanych towarów w sklepie ponosi właściciel lub kierownik sklepu.

Odbiór jakościowy polega na sprawdzeniu, czy towar nie ma:

- jawnych wad, które mogły powstać u dostawcy podczas transportu lub niewłaściwego obchodzenia się z towarem przez przewoźnika;
- wad produkcyjnych, które czasami mogą być ukryte.

Odbioru jakościowego może dokonać:

- osoba upoważniona z działu jakościowego odbioru towarów dużego przedsiębiorstwa handlowego;
- towaroznawca zatrudniony w punkcie sprzedaży detalicznej;
- pracownik sklepu upoważniony do odbioru towaru, który może za pomocą zmysłów (słuchu, wzroku, węchu, smaku, dotyku) ocenić cechy fizyczne towarów: konsystencję, zapach, barwę, smak, sprawność działania itp.;
- laboratorium własne w bardzo dużych przedsiębiorstwach handlowych lub laboratorium obce, któremu zlecimy dokonanie oceny jakości towaru.

Odbiór jakościowy polega na porównaniu rzeczywistych cech towaru z cechami określonymi w dokumentacji dostawy, cechami zadeklarowanymi przez producenta w ofercie, na stronie internetowej, na opakowaniu, z normami i standardami jakościowymi takich towarów. Weryfikacja ta nosi obecnie nazwę **audytu jakości**. Niektóre dostawy towarów żywnościowych muszą mieć dodatkową dokumentację, np.

- orzeczenie wystawione przez sanepid o warunkach zdrowotnych żywności;
- orzeczenie lekarsko-weterynaryjne dotyczące warunków zdrowotnych żywności;
- atesty o jakości zdrowotnej importowanych towarów.

Pracownicy sklepu, którzy są upoważnieni do odbioru jakościowego towarów, powinni być kompetentni w zakresie:

- towaroznawstwa;
- oznaczania towarów;
- technologii wytwarzania produktów;
- ewentualnych wad jakościowych towarów i sposobów ich wykrywania;
- procedury zlecania badań laboratoryjnych;
- przepisów postępowania reklamacyjnego i zasad odbioru ilościowego towarów.

Badanie jakości towarów najczęściej odbywa się za pomocą zmysłów. Jednak niektóre cechy towaru trzeba zbadać przeznaczonymi do tego przyrządami. W sklepie jest to prosty sprzęt do pomiaru długości, temperatury, masy. W laboratoriach używa się do oceny jakości różnorodnego sprzętu specjalistycznego i stosuje się metody badawcze:

- chemiczne – bada się skład chemiczny towarów;
- biologiczne i mikrobiologiczne – bada się zmiany, które zachodzą w towarach podczas przechowywania i transportu towaru;
- fizyczne – bada się właściwości fizyczne towarów.

Metody organoleptyczne, inaczej zwane sensorycznymi, są najczęściej stosowane w handlu. Wykorzystują one zmysły pracowników: wzrok, węch, dotyk, smak, słuch. Rzetelność takiego badania zależy od:

- stanu zdrowia badającego;
- stanu psychicznego badającego;

• warunków otoczenia
• wrażliwości zmysłu
• widoczności towaru

11.1. Wady towarów

ZAPAMIĘTAJ

Wady jakościowe towarów to wszelkie stwierdzone odchylenia od obowiązujących norm dla danego towaru. Wadą jest również to, że produkt nie spełnia wymagań dotyczących jego przeznaczenia i użytkowania.

Wady towarów powstają w trakcie ich wytworzenia z powodu zastosowania złych surowców, użycia nieodpowiednich maszyn i narzędzi, niedokładności pracownika. Towar może ulec zepsuciu i uszkodzeniu w trakcie transportu, rozładunku, przechowywania, niewłaściwej obsługi urządzenia.

Towar z wadami, uszkodzony lub zepsuty może być przeznaczony do obrotu jako towar niepełnowartościowy pod warunkiem, że klient zostanie dokładnie poinformowany o rodzaju wady, uszkodzenia czy zepsuciu.

Zauważone wady w towarze mogą być:

- **zasadnicze (niedopuszczalne)** – powodują, że towar jest niebezpieczny, zagraża zdrowiu i życiu i nie wolno dopuścić go do obrotu, nie można dopuścić do sprzedaży np. mleka w proszku dla niemowląt, w którym stwierdzono obecność szkodliwej substancji;
- **nieistotne** – ograniczają użyteczność towaru, lecz towar może być przekazany do obrotu pod warunkiem, że będzie oznaczony jako niepełnowartościowy, można zaoferować do sprzedania np. odkurzacz z uszkodzonym automatem chowającym przewód elektryczny czy koszulę, w której brakuje guzików.

Wady ujawnione od razu przy odbiorze towarów określamy jako **jawne**. Są też wady, które zostają odkryte dopiero w trakcie użytkowania produktu. Są to wady **ukryte**.

Wada towaru może powstać z powodu zbyt długiego przechowywania. Te wady określa się jako **wady starości**. Dotyczą one takich towarów, jak wędlina lub pieczywo.

Towary mogą posiadać **wady fizyczne**. Przyjmuje się, że dana rzecz jest wadliwa, jeżeli:

- zmniejszona jest jej wartość w stosunku do umowy, np. zegarek powinien być wodoszczelny, a nie jest, budzik nie dzwoni;

- zmniejszona jest jej użyteczność w stosunku do zapisanej w umowie, np. mikser miał mieć kilka wymiennych przystawek o różnym przeznaczeniu, a dołączone części nie pasują do tego typu urządzenia;
- nie ma właściwości, o których kupujący był zapewniony przez sprzedawcę, np. pieczywo miało być bez zawartości cukru, a posiadało w składzie karmel;
- niekompletna np. drukarka miała posiadać w wyposażeniu toner, a go nie posiadała, książka miała zawierać płytę CD, a jej nie dołączono;
- zmniejszona jest jakość towaru w wyniku złego przechowywania, pakowania lub transportu, np. zbrylony cukier, podarte opakowanie mąki, wyblakłe kolory koszuli, zagniecenia, podarcia, zawilgocenie papieru, zarysowania okładki w przypadku książki.

Książki mogą posiadać defekty fizyczne, które powstają w trakcie ich użytkowania np. źle spakowane mogą spowodować przygniecenie grzbietów, rozdarcie obwoluty. Część takich defektów powstaje z winy klienta, który nieostrożnie przegląda książkę, w efekcie czego dany egzemplarz ulega uszkodzeniu.

Towar może posiadać również wadę techniczną, np. zakupiony samochód ma niesprawne hamulce.

Książki mogą również posiadać defekty techniczne, które powstają w procesie produkcji np. czyste strony, źle przycięte kartki, brak składki.

Jeżeli wady odkryto w trakcie odbioru towarów, sporządza się protokół reklamacyjny. Na rysunku 10.1 pokazano wzór takiego protokołu. Przekazując ten protokół dostawcy, rozpoczynamy procedurę postępowania reklamacyjnego. Jeżeli wady w towarze odkryje klient, również ma prawo zareklamować towar.

Towar, w którym stwierdzono wady, nie może się znaleźć na półkach ani w części magazynu (sklepu) przeznaczonej na towary dobrej jakości.

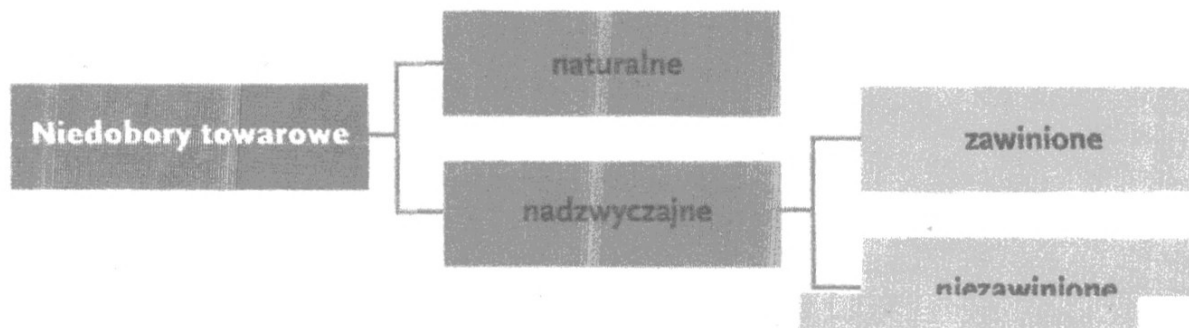
Procedury postępowania z towarem wadliwym, zepsutym czy uszkodzonym są następujące:

1. Po stwierdzeniu wady towaru w danej partii należy posortować produkty, tzn. oddzielić artykuły dobrej jakości od artykułów wadliwych, np. ze skrzynki z pomidorami należy wyjąć pomidory popsute, z pudełka z sałatą – zwiędnięte główki sałaty.
2. Po przebraniu towaru towar całkowicie nienadający się do sprzedaży należy wyrzucić do specjalnych, przeznaczonych do tego celu pojemników. Artykuły, które nadają się do wykorzystania, ale są gorszej jakości, należy zakwalifikować do niższej klasy jakości i obniżyć ich cenę, np. miękkie pomidory można oznaczyć jako przeznaczone na zupe i sprzedać po niższej cenie.
3. Na towar sprzedawany po cenie obniżonej z powodu złej jakości nie daje się gwarancji.
4. Jeżeli jest to możliwe, należy naprawić uszkodzony towar, np. w regale brakuje uchwytów – pracownik może je przykręcić.
5. Jeżeli nie ma możliwości sprzedania odebranego od dostawcy wadliwego towaru, możemy pozostawić go do dyspozycji dostawcy. Dostawca może:
 - wymienić towar na taki sam, ale bez wad;
 - wymienić towar na inny, o podobnych cechach i właściwościach, z uregulowaniem różnicy ceny;
 - zwrócić pieniądze, jeśli została uregulowana należność za ten towar.
6. Jeśli towar zupełnie nie nadaje się do sprzedaży, jest szkodliwy dla zdrowia i życia, należy go specjalnie oznakować, przeznaczyć do kasacji bądź utylizacji.

11.2. Ubytki i niedobory towarowe

Niedobór towarowy to stan zmniejszenia rzeczywistej ilości towaru w porównaniu z ilością wynikającą z dokumentacji księgowej. Niedobór można wykryć w trakcie inwentaryzacji. Dokonuje się wtedy spisu z natury towarów znajdujących się w sklepie i magazynie, a następnie porównuje z ilością w kartotekach towarowych, które odzwierciedlają przyjęcia i wydania towaru.

Rodzaje niedoborów przedstawiono na rys. 11.1.



rys. 11.1. Rodzaje niedoborów towarowych

Niedobory (ubytki) naturalne powstają ze względu na właściwości fizykochemiczne niektórych towarów. Przykłady takich niedoborów podano na rys. 11.2. Aby minimalizować te niedobory, należy zachowywać wszystkie zasady postępowania z towarami, w których mogą one zaistnieć, tzn. odpowiednio je transportować i przechowywać.



Rys. 11.2. Przykłady niedoborów naturalnych

Niedobory naturalne można ograniczyć poprzez:

- paczkowanie towarów;
- stosowanie hermetycznie zamykanych opakowań;

- stosowanie specjalistycznych opakowań;
- wyposażenie sklepów w odpowiednie urządzenia, np. chłodnie, urządzenia do rozlewania, paczkowania, krojenia.

Niedobory nadzwyczajne wynikają albo z błędów pracowników, albo z przyczyn zewnętrznych, którym pracownicy nie potrafili zapobiec.

Za niedobory zawinione odpowiadają pracownicy odpowiedzialni materialnie za powierzone mienie.

Niedobory niezawinione powstają nawet wtedy, gdy pracownicy bardzo się starali, ale i tak doszło do ubytków towarowych.



rys. 11.3. Przyczyny niedoborów nadzwyczajnych

11.3. Kontrola towarów przeznaczonych do sprzedaży

Kontrola towarów przeznaczonych do sprzedaży obejmuje przede wszystkim sprawdzenie, czy:

- towar ma określoną nazwę, która nie wprowadza klienta w błąd (np. napoju owocowego nie można nazwać sokiem, a miksru tłuszczowego – masłem), oraz wskazuje producenta czy importera;
- w miejscu sprzedaży są zapewnione odpowiednie warunki techniczno-organizacyjne, które umożliwiają dokonanie wyboru i sprawdzenie towaru (np. gniazdka elektryczne w sklepie z elektroniką);
- towar jest sprzedawany ze wszystkimi elementami jego wyposażenia z instrukcją obsługi, konserwacji i innymi dokumentami (dokumenty te powinny być sporządzone w języku polskim lub, jeśli rodzaj informacji na to pozwala, w zrozumiałej formie graficznej);
- ceny promocyjne są naprawdę cenami promocyjnymi;
- towary niepełnowartościowe mają specjalne oznaczenia;
- towary są: bezpieczne – opatrzone informacją o cenie, cechach fizycznych (gabaryty, ciężar, świeżość, smak), niezawodne, sprawne, trwałe, wytrzymałe, nowoczesne; funkcjonalne (zastosowanie, łatwość obsługi); estetyczne.

Codzienną kontrolą większości tych cech dokonują pracownicy sklepu i za to odpowiadają. Kontrolą towarów przeznaczonych do sprzedaży dokonują:

- Inspekcja Handlowa;
- Państwowa Inspekcja Sanitarna;
- Centralny Inspektorat Standaryzacji;
- Państwowa Inspekcja Weterynaryjna;
- Państwowa Inspekcja Skupu i Przetwórstwa Artykułów Rolnych;
- Państwowa Inspekcja Ochrony Roślin i Nasiennictwa;
- Państwowy Zakład Higieny, Instytut Żywności i Żywienia oraz branżowe jednostki naukowe.

Inspekcja Handlowa kontroluje głównie:

- legalność i rzetelność prowadzonej działalności;
- spełnianie obowiązku uwidaczniania cen towarów;
- jakość i bezpieczeństwo towarów (ma do tego celu własne laboratoria);
- termin przydatności do spożycia;
- warunki przechowywania towarów;
- oznaczenia towarów (źle oznaczone towary są eliminowane z rynku);
- stosowane miary i narzędzia pomiarowe.

Państwowa Inspekcja Sanitarna kontroluje warunki sanitarne placówek handlowych, a przede wszystkim:

- czystość i porządek pomieszczeń, gdzie są przechowywane towary;
- zabezpieczenie sklepów przed gryzoniami i owadami;
- właściwe rozmieszczenie towarów w magazynie i sklepie (czy zapachy towarów nie wpływają na jakość innych towarów);
- warunki higieniczno-sanitarne spełniane przez pracowników sprzedających artykuły żywnościowe, w tym to, czy pracownicy:
 - mają spięte lub nakryte włosy;
 - mają bezwzględnie czyste ręce i odzież;

- stosują odpowiednie zasady ważenia towarów;
- mają aktualne książeczki zdrowia;
- przeszli kurs w zakresie minimum sanitarnego.

W przypadku towarów sprzedawanych w ramach handlu okrężnego Państwowa Inspekcja Sanitarna sprawdza, czy artykuły spożywcze są sprzedawane w miejscu do tego przeznaczonym (takie miejsca, a szczególnie te, w których sprzedaje się mięso i wędliny, musi skontrolować jeszcze Weterynaryjna Inspekcja Sanitarna), czy nie są sprzedawane dietetyczne środki spożywcze, mleko niepasteryzowane, grzyby i przetwory (z wyjątkiem hodowlanych), napoje alkoholowe, nieopakowane pieczywo i wyroby cukiernicze; w przypadku sprzedaży towarów takich, jak: mięso, drób, ryby, mleko lub inne artykuły wrażliwe na temperaturę i światło słoneczne, sprawdza, czy zapewnione są właściwe warunki związane ze sprzedażą (chłodnia, zlewozmywak, ciepła woda).

Centralny Inspektorat Standaryzacji jest organizacją podległą ministrowi rolnictwa i prowadzi kontrolę standaryzacyjną towarów rolno-spożywczych wywożonych za granicę i przywożonych z zagranicy, które są przeznaczone do handlu i przetwórstwa gastronomicznego. Inspektorat nadzoruje przestrzeganie przepisów obowiązujących w krajowym obrocie towarowym.

Państwowa Inspekcja Weterynaryjna została powołana do analizy i oceny sytuacji epizootycznej¹, bezpieczeństwa produktów pochodzenia zwierzęcego i wymagań weterynaryjnych przy ich produkcji. Ocena sytuacji epizootycznej pozwala określić zakres występowania na określonym terenie i w określonym czasie zachorowań zwierząt na chorobę zakaźną np. wściekliznę.

Państwowa Inspekcja Skupu i Przetwórstwa Artykułów Rolnych kontroluje skup, zbyt, przetwórstwo, transport, składowanie wszystkich surowców i artykułów rolno-spożywczych.

Państwowa Inspekcja Ochrony Roślin i Nasiennictwa sprawuje nadzór fitosanitarny² nad roślinami, to znaczy czuwa nad stanem zdrowotności roślin i produktów roślinnych oraz prowadzi kontrolę fitosanitarną w miejscach odprawy celnej.

Państwowy Zakład Higieny, Instytut Żywności i Żywienia oraz branżowe jednostki naukowo-badawcze nadzorują i oceniają jakość surowców spożywczych i żywności przetworzonej.

Jeśli w wyniku przeprowadzonych kontroli zostaną ujawnione nieprawidłowości, instytucje mające uprawnienia do kontroli mogą nakładać mandaty, kierować wnioski do sądu rejonowego, nakazać usunięcie niedociągnięć w wyznaczonym terminie. W przypadku zagrożenia zdrowia lub życia klientów mogą nakazać zamknięcie punktu sprzedaży.

Norma i normalizacja

ZAPAMIĘTAJ

Normalizacja to opracowanie i stosowanie w praktyce norm jakości. Celem normalizacji jest ujednolicenie produktów, usług, procesów, systemów, instytucji. **Norma** jest dokumentem, w którym zapisano zasady wytwarzania produktów dobrej jakości oraz ich skład.

Zadaniem działalności normalizacyjnej jest:

- zapobieganie przypadkowości w wytwarzaniu produktów;
- kontrolowanie stosowania norm w praktyce produkcyjnej, dzięki czemu chronione są interesy klienta;
- mobilizowanie producentów do wprowadzania w życie postępu technicznego i technologicznego poprawiającego zdrowie i bezpieczeństwo klientów;
- oszczędzanie surowców i energii elektrycznej, a tym samym ochrona środowiska naturalnego;
- zmniejszenie pracochłonności produkcji;
- zastosowanie produkcji seryjnej, która powoduje wzrost wydajności pracy i zmniejszenie kosztów produkcji;
- ułatwienie współpracy kontrahentom.

W handlu działania normalizacyjne mają szczególne znaczenie. Dzięki nim sprzedawca może:

- poznać przeznaczenie, wymagania jakościowe i użytkowe towaru;
- wprowadzić jednolite warunki jakościowego odbioru towarów;
- skontrolować jakość towaru;
- sprawdzić oznakowanie towaru;
- określić wymagania dotyczące opakowań i transportu, dzięki czemu można lepiej zabezpieczyć towar w czasie przechowywania, transportu i użytkowania.