

**МІНІСТЕРСТВО АГРАРНОЇ ПОЛІТИКИ ТА
ПРОДОВОЛЬСТВА УКРАЇНИ**

СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ

Кафедра ТОВАРОЗНАВСТВА

ДИПЛОМНА РОБОТА

ОКР «Бакалавр»

**на тему: «Контроль якості скляних побутових товарів Сумською
торгово-промисловою палатою у магазині «Маркет посуду»
м. Суми та перевірка штрихового коду»**

**Виконала: студентка 4 курсу
напряму підготовки
6.030510 «Товарознавство і торговельне підприємництво»
Савченко Олеся Сергіївна** _____

**Керівник: ст. викладач
Лисенко Наталія Павлівна** _____

**Рецензент: доцент
Івченко Наталія Миколаївна** _____

Суми-2013

Сумський національний аграрний університет

Інститут економіки та менеджменту

Факультет економіки і менеджменту

Кафедра товарознавства

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Напрямок підготовки 6.030510 «Товарознавство та торговельне підприємництво»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри товарознавства

_____ **М.П.Головко**

“ ____ ” _____ 2012 року

З А В Д А Н Н Я

НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Савченко Олесі Сергіївні

Тема роботи: *«Контроль якості скляних побутових товарів Сумською торгово-промисловою палатою у магазині «Маркет посуду» м. Суми та перевірка штрихового коду»*

керівник роботи ст.викладач *Лисенко Н.П.*

затверджені наказом вищого навчального закладу від

“ ____ ” _____ 20__ року № ____

2. Строк подання студентом роботи 16.02.2013р.
3. Вихідні дані дипломної роботи: ГОСТ 26821 «Посуда и декоративные изделия из натрий-кальций-силикатного стекла. Технические условия».
4. Перелік питань, які потрібно розробити. Стан ринку побутових виробів із скла в Україні. Законодавча база, що регулює якість та безпеку товарів народного споживання. Функції і завдання торгово-промислової палати України. Фактори, що формують якість побутових скляних виробів. Вимоги до якості. Дослідження якості зразків скляних стаканів в магазині «Маркет посуду» м. Суми представниками Сумської торгово – промислової палати.

5. Консультанти розділів дипломної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Ст. викладач Верещака І.В.	10.10.12	10.10.12

6. Дата видачі завдання 10.10.2012р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів дипломної роботи	Примітка
	ВСТУП	12.10.12	
1.	ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ	17.10.12-5.12.12	
1.1	Стан ринку побутових виробів із скла в Україні	17.10.12	
1.2	Законодавча та нормативна база, що регулює якість та безпеку товарів народного споживання	26.10.12	
1.3	Торгово-промислова палата України, її функції і завдання щодо контролю якості продукції.	3.11.12	
1.4	Фактори, що формують якість побутових скляних виробів	8.11.12	
1.5	Фактори, що формують якість побутові вироби із скла	14.11.12	
1.6	Вимоги до якості побутових виробів із скла	21.11.12	
1.7.	Відповідальність працівників торгівлі за реалізацію недоброякісних товарів	30.11.12	
	Висновки щодо огляду літературних джерел, обґрунтування обраної теми.	5.12.12	
II.	ДОСЛІДНИЦЬКО- ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ЧАСТИНА	10.12.12	
2.1	Мета, завдання, предмет та об'єкти дослідження	10.12.12	
2.2	Методи дослідження якості товарів із скла	24.12.12	
2.2.1	Визначення органолептичних показників виробів із скла за участю представників Сумською ТПП	12.02.13	
2.2.2	Експериментальні дослідження якості виробів із скла	12.02.13	
2.2.2.1	Профілювання якості побутових виробів із скла за 5 – бальною шкалою	13.02.13	
2.2.2.2	Встановлення рівня якості скляних виробів	14.02.13	

2.2.3.	Фізико-хімічні методи дослідження	08.02.13	
2.3.	Аналіз результатів експериментального дослідження	14.02.13	
2.4.	Перевірка штрихового кодування	01.02.13	
III.	ОХОРОНА ПРАЦІ	22.01.13	
	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	15.02.13	

Студент

(підпис)

Савченко О.С.

Керівник дипломної роботи

(підпис)

Лисенко Н.П.

ПЕРЕЛІК КЛЮЧОВИХ СЛІВ

Споживчі властивості, якість, товар, нормативний документ, стандарт, дослідження, характеристика, матеріал, класифікація, надійність, експорт, імпорт, технологія, промисловість, форма, розмір, конструкція, декор, дефект, структура, виробництво, пресування, пресовидування, показник якості, закон, стаття, відповідальність, профілювання.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

Випадки	випад.
Включення	включ.
Відсоток	%
Гривня	грн.
Кубічний сантиметр	см ³
Кілограм	кг.
Літр	л.
МегаПаскаль	МПа
Мілілітр	мл.
Міліметр	мм.
Мільйон	млн.
Рисунок	рис.
Рік	р.
Стандарт	Ст.
Система управління якістю	ISO
Сумська торгово – промислова палата	СТПП
Таблиця	табл.
Тонна	т.
Технічні умови	ТУ
Умовні одиниці	\$
Хвилина	хв.
Чоловік	чол.
Штук	шт.

ВСТУП

Склоробство виникло в IX - X столітті в Росії, набагато раніше, ніж в Америці (XVII ст.) і раніше, ніж у багатьох інших країнах Західної Європи (Англії, Швеції, Венеції, Богемії, Лотарингії, Нормандії й ін.).

Загальний промисловий підйом, що почався за царювання Петра I, захопив і скляну справу. Розвиток склоробного виробництва був викликаний великим попитом на скляні вироби - шибки, дзеркала, посуд. Асортимент виробів посудного цеху Ямбурзького заводу був дуже великим. Так, наприклад, у 1722 році завод випускав: чарки пивні з кришками і без кришок, чарки винні і горілочні різних розмірів, склянки пивні, горілочні, різні пляшки, лампади, сільнички, огіркові чаші, кишенькові фляги, чорнильниці і т.д.

З вищенаведених історичних даних, можна зробити висновок, що тема склоробного виробництва була актуальна ще 250 років тому.

У наш час зберігаються традиції і секрети старих майстрів, уміння працювати зі склом передається на генетичному рівні з покоління в покоління. Час диктує нові тенденції, але основи ремесла залишаються непорушними.

Сьогодні підприємства нашої країни роблять продукцію зі скла і кришталю: чарки, келихи, фужери, графіни, глечики, склянки, пивну серію, високомистецькі штофи, салатники, сортові вази, вази для декорації інтер'єрів, парфумерну тару, сулії медичного призначення, що відповідають самому вимогливому смаку.

Поряд з вітчизняними виробниками борються за ринок збуту і визнані світові лідери по виготовленню скляного посуду, такі як: Складні заводи «KAVALIER» Чехії, Італійська фірма "Carlo Giannini" і т.д.

Мета дипломної роботи – провести контроль якості скляних побутових товарів за участю Сумської торгово – промислової палати у магазині «Маркет посуду» м. Суми та перевірити штриховий код зразків побутових виробів із скла.

Для реалізації мети бакалаврської роботи необхідно вирішити наступні завдання:

1. Ознайомитись із законодавчою та нормативною базою, що регулює якість товарів народного споживання;
2. Описати торгово – промислову палату України, її функції і завдання щодо контролю якості продукції;
3. Вияснити чинники, які формують якість скляних побутових товарів;
4. Описати методи експериментального дослідження якості товарів із скла;
5. Розробити профілювання скляних виробів з визначенням дескриптора;
6. Провести аналіз контролю якості побутових виробів із скла Управлінням по захисту прав споживачів у магазині «Маркет посуду» м. Суми;
7. Перевірити штриховий код на скляному посуді.

Дипломна робота складається з таких розділів: вступ, огляд літературних джерел, дослідницько - експериментальна частина, охорона праці.

Для опрацювання окремих теоретичних питань та контролю якості побутових виробів із скла нами розроблена логічна модель, яка представлена на рис.1.

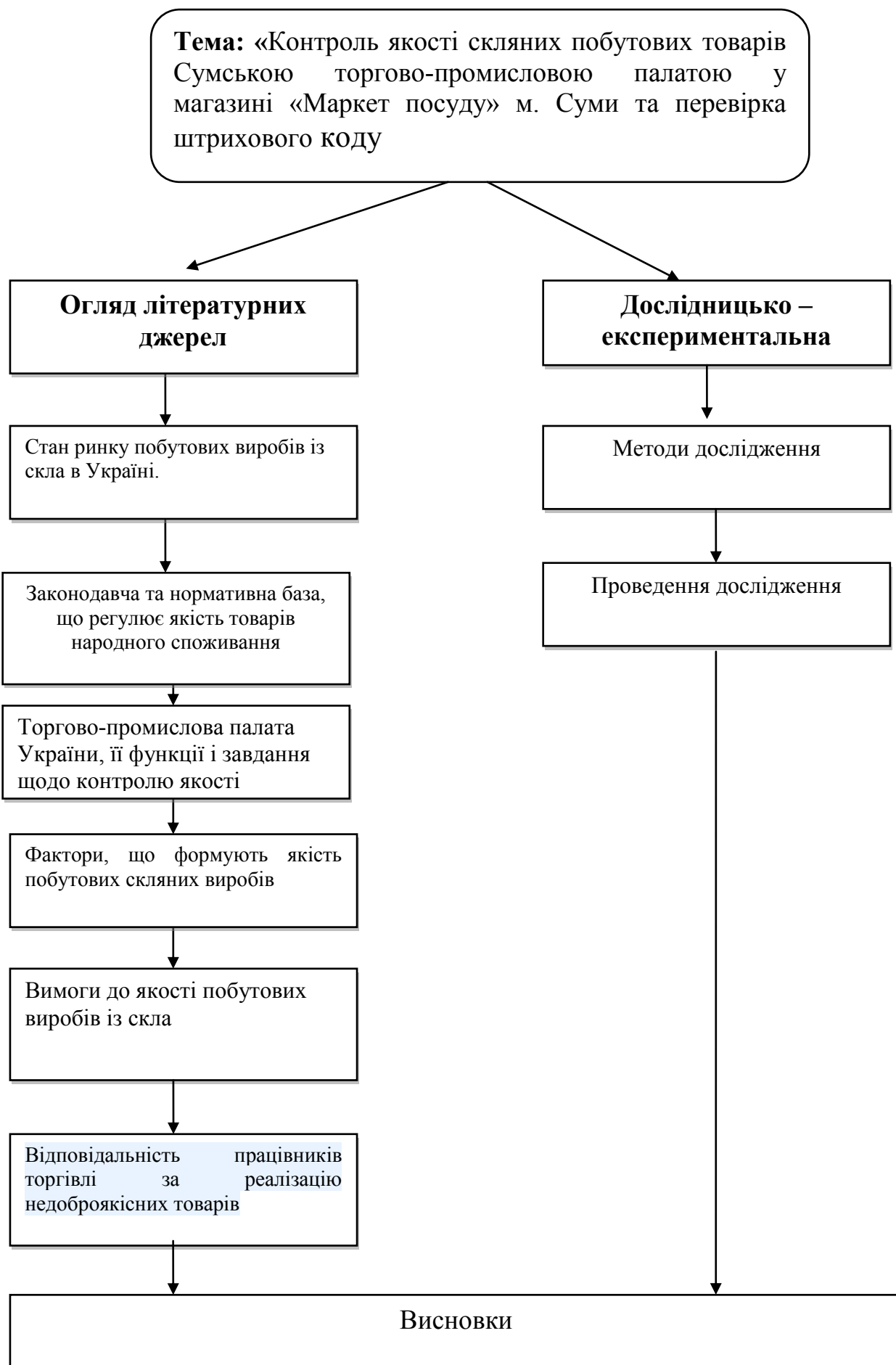


Рис.1 Логічна модель для опрацювання окремих теоретичних питань та проведення досліджень якості з теми «Контроль якості скляних побутових товарів Сумською торгово-промисловою палатою у магазині «Маркет посуду» м. Суми та перевірка штрихового коду».

РОЗДІЛ 1. ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1.1 Стан ринку побутових виробів із скла в Україні

Скляна промисловість України – це галузь промисловості, підприємства якої виробляють побутові вироби із скла, а також віконне, поліроване, тарне, господарське, архітектурно-будівельне, лабораторне, медичне. Продукцію цієї промисловості широко застосовують у різних галузях народного господарства, в техніці та побуті.

Виробництво скла за давніх часів, як ремісництво, набуло поширення в середні віки. На території України скло виробляли з 3-4 ст. Промислове виробництво скла виникло на початку 18 ст., коли було введено в дію Київську гуту. Будівництво більших склоробних підприємств почато в кінці 19 ст. в основному на Київщині та в Донбасі. Тепер в Україні налічується понад 35 заводів, які виробляють скло та скловироби. Найпотужніші з них: Костянтинівський завод “Автоскло”, Костянтинівський механізований склоробний завод, Лисичанський склоробний завод та завод “Пролетарій” (м. Лисичанськ Луганської обл.), Львівський, Херсонський, Керченський, Одеський, Бучанський (Київська обл.), Київський та інші. Організовано виробництво нових ефективних матеріалів і виробів для будівництва (профільне скло, склоблоки, склопакети, армоване, візерунчасте й теплозахисне скло, килимово-мозаїчні плити, скломармур, скло оздоблювальне типу авантюринового та ін.).

Скляний посуд відноситься до товарів повсякденного попиту.

Оснoву скляної промисловості України на сьогоднішній день складають, за даними Держкомстату України, 36 малих і великих виробників скляного посуду. Серед них 15 – 17 великих спеціалізованих фірм.

На сьогоднішній день скляна промисловість в основному працює на експорт (таблиця 1.1.) - майже 70 % продукції експортується в Росію. За даними Держкомстату, в 2011 році з України було вивезено 8,036 млн.т. скляного посуду на суму 8724,98 тис. доларів.

Таблиця 1.1

Експорт скляного посуду з України за 2009– 2011 роки

Код УКТ ЗЕД	2009 р.		2010 р.		2011р.	
	Млн. т	Тис. \$	Млн. т	Тис. \$	Млн.т	Тис. \$
6911 посуд столовий, кухонний та інший із скла	5173	8308,26	4539	5536,23	8035,9	8724,98
6911100000 посуд столовий та ку хонний	4976,6	7992,49	4480,8	5443,29	7550	8232,93
6911900000 - інший	196,8	315,77	58,3	92,94	485,86	492,05

Експортується скляний посуд також на ринки Молдавії, Білорусії, Азербайджану, країн Балтії.

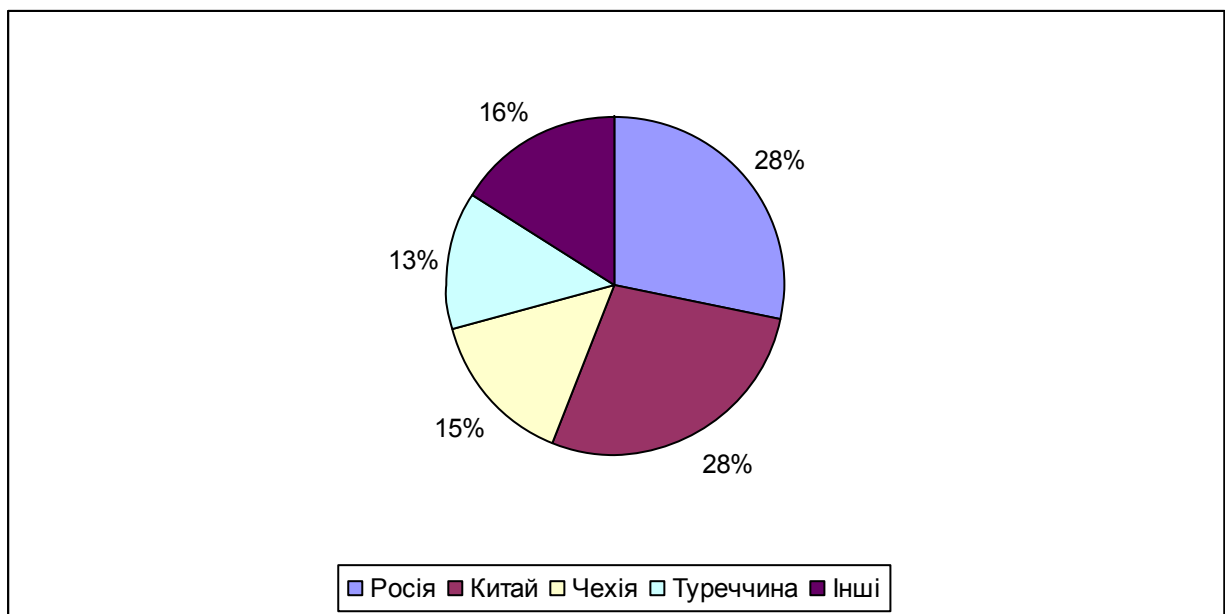
Щодо імпорту скляної продукції, то на вітчизняному ринку присутній скляний посуд із Чехії, Англії, Польщі, Японії, Китаю, Німеччини. Загальна ситуація імпорту скляного посуду в Україну за останні декілька років відображена в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Імпорт скляного посуду в Україну за 2009 – 2011 роки

Код УКТ ЗЕД	2009 р.		2010 р.		2011 р.	
	Млн.т	Тис. \$	Млн.. т	Тис. \$	Млн.. т	Тис. \$
6911 – посуд столовий, кухонний і інший із скла	252,76	1380,97	178	746,04	360	917,69
6911100000 – посуд столовий та кухонний	243,6	1283,3	162	672,64	317,4	793,57
6911900000 - інший	9,2	97,67	16,2	73,4	41,4	123,6

Імпорт скляного посуду за виробниками пердставлений на діаграмі 1.



Діаграма 1. Імпорт скляног посуду в Ураїну за виробниками

Як видно із діаграми найбільшу питому вагу по ввезенню побутових виробів із скла має Росія – 28%.

Виходячи з приведених даних в таблиці 1.3. видно, що запаси скляного посуду на 01.01.2010 р. склали 2,2 млн. грн.(див. табл.1.3). Можна сказати, що ситуація за 2010 рік більш-менш нормалізувалась. У великих містах вже склалася визначена структура збуту посуду: 1 – 2 спеціалізованих магазину в центрі міста; відділи в крупних універмагах, господарчих магазинах, які мають відділи посуду. [31]

Таблиця 1.3

Структура товарних запасів в цілому по Україні на 01.01.2010 рік

Товар і товарна група	Запаси на 01.01.2010 р.		Зміна запасів за 2010 р., (+,-), млн. грн.	Запаси на 01.01.2010 р. у % до запасів на 01.01.2009 р.
	Сума млн. грн.	Дні		
Скляний посуд	2,2	167	- 0,4	83,5

Проблемою галузі є те, що в середньому з кожним роком рівень продажу скляного посуду скорочується на 15 %. Це пов'язано з індексом цін, які змінювалися протягом останніх 5 років.

Спад матеріального добробуту народу, також не дозволяє значну частку коштів витратити на придбання скляного посуду різноманітного призначення і це в значній мірі впливає на обсяг реалізації скляних виробів, тому в перспективних планах розвитку виробництва скляних виробів, торгівлі необхідно враховувати купівельну спроможність населення.

Основними завданнями скляної галузі є:

- Встановлення та розвиток професійних інформаційних зв'язків підприємств, діяльність яких пов'язана зі скляною промисловістю через їх участь у загальних заходах;
- Поліпшення на базі науки та техніки виробничого досвіду необхідного для розвитку вітчизняної скляної промисловості; Підвищення

професійного рівня фахівців, організація заходів для поліпшення підготовки професійних кадрів для скляної промисловості;

- Впровадження програм – досліджень у плани робіт відповідних профільюючих кафедр, направлених на вивчення та рішення проблем виробництва та технологій скляної промисловості на конкурсній основі;
- Надання допомоги у створенні і реалізації інвестиційних проектів.

Таким чином, дана галузь є розвинутою, попит населення на побутові вироби із скла задоволений. Асортимент виробів досить широкий та різноманітний.

Разом з тим, існують певні проблеми в галузі, тому проводиться реконструювання існуючого виробництва та будівництво нових потужностей шляхом інвестується виробництва як міжнародними фінансовими установами, так і вітчизняними.

1.2. Законодавча та нормативна база, що регулює якість товарів народного споживання

В Україні створена законодавчо - нормативна база щодо контролю якості товарів народного споживання, до таких документів можна віднести:

1. Закон України «Про захист прав споживачів»
2. ЗУ «Про стандартизацію»
3. Нормативні документи:
 - Стандарти
 - ТУ
 - ISO
4. ЗУ «Про підтвердження відповідності»

5. Декрет КМУ «Про державний нагляд за додержанням стандартів у нормі прав та відповідності за їх порушенням».

Одним із основних законів України, який регулює відносини між споживачами товарів, продавцями товарів, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів є ЗУ «Про захист прав споживачів» [2].

Згідно ст. 4 даного законодавства споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції;
- 4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- 5) відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством;
- 6) звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;

Споживачі також мають інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.

Споживачі зобов'язані:

- 1) перед початком експлуатації товару уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в наданій виробником (продавцем, виконавцем) документації на товар;

3) користуватися товаром згідно з його цільовим призначенням та дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару (виконавцем) в експлуатаційній документації;

4) з метою запобігання негативним для споживача наслідкам використання товару - застосовувати передбачені виробником в товарі засоби безпеки з дотриманням передбачених експлуатаційною документацією спеціальних правил, а в разі відсутності таких правил в документації - дотримуватися звичайних розумних заходів безпеки, встановлених для товарів такого роду

Згідно Ст.5. «Про захист прав споживачів» держава повинна забезпечувати споживачам:

1. Захист їх прав, надавати можливість вільного вибору продукції.

2. Створювати умови для здобуття споживачами потрібних знань з питань реалізації їх прав.

Закон України «Про стандартизацію» регулює відносини, пов'язані з діяльністю у сфері стандартизації та застосуванням її результатів, і поширюється на суб'єкти господарювання незалежно від форми власності та видів діяльності, органи державної влади, а також на відповідні громадські організації [5].

Об'єктами стандартизації є продукція, процеси та послуги, зокрема матеріали, складники, обладнання, системи, їх сумісність, правила, процедури, функції, методи чи діяльність.

Найважливіші об'єкти стандартизації такі:

а) організаційно-методичні та загальнотехнічні об'єкти, зокрема:

1) організація провадження робіт зі стандартизації;

2) термінологічні системи різних галузей знань та діяльності;

3) класифікація та кодування інформації;

4) методи випробовування (аналізування), системи та методи забезпечування якості, контролювання якості та керування якістю;

б) вимоги щодо захисту прав споживачів, охорони праці, ергономіки, технічної естетики, охорони природного довкілля;

Залежно від об'єкта стандартизації, положень, які містить документ, та процедур надавання йому чинності, розрізняють такі нормативні документи:

- стандарти;
- кодекси усталеної практики (настанови, правила, зводи правил);
- технічні умови.

Стандарти, кодекси усталеної практики та технічні умови мають чинність відповідно до рівнів суб'єктів стандартизації, установлених законодавством.

Державні стандарти України містять обов'язкові та рекомендовані вимоги.

До обов'язкових належать:

- вимоги, що стосуються безпечності продукції для життя, здоров'я і майна громадян, її сумісності і взаємозамінності, охорони навколишнього природного середовища, і вимоги до методів випробувань цих показників;
- вимоги техніки безпеки і гігієни праці з посиланням на відповідні норми і правила;
- метрологічні норми, правила, вимоги та положення, що забезпечують достовірність і єдність вимірювань;
- положення, що забезпечують технічну єдність під час розроблення, виготовлення, експлуатації або застосування продукції.

Обов'язкові вимоги державних стандартів підлягають безумовному виконанню на всій території України.

Рекомендовані вимоги державних стандартів України підлягають безумовному виконанню, якщо:

- це передбачено чинними актами законодавства;
- виробником (постачальником) продукції документально заявлено про відповідність продукції цим стандартам.

Порядок застосовування стандартів для забезпечення потреб оборони України визначає Міністерство оборони України відповідно до покладених на нього функцій, враховуючи особливості сфери оборони.

Технічні умови (далі — ТУ) установлюють вимоги до продукції, призначеної для самостійного постачання, до виконання процесів чи надавання послуг замовникові і регулюють відносини між виробником (постачальником) і споживачем (користувачем).

В ТУ установлюють вимоги до якості, виконання, розмірів, сировини, складаних одиниць, безпечності, охоплюючи вимоги до торгового фірмового знака, термінології, умовних познач, методів випробовування (вимірювання, контролювання, аналізування), пакування, маркування та етикеткування, надавання послуг, а також визначають, за потреби, способи оцінювання відповідності встановленим обов'язковим вимогам.

Щодо стандартів, то розроблена серія ISO 9000 їх розроблено для сприяння організаціям, незалежно від їх типу та чисельності працівників, у впровадженні та забезпеченні функціонування-ефективних систем управління якістю

ISO 9000 описує основні положення систем управління якістю і визначає термінологію для систем управління якістю[32].

ISO 9001 установлює вимоги до системи управління якістю, якщо організація потребує продемонструвати свою спроможність поставляти продукцію, що відповідає вимогам замовників і застосовних регламентів, а також прагне до підвищення задоволеності замовників.

ISO 9004 містить настанови щодо результативності та ефективності системи управління якістю. Метою цього стандарту є поліпшення показників діяльності організації, а також задоволення замовників та інших зацікавлених сторін.

Разом вони формують узгоджену серію стандартів на системи управління якістю, яка сприяє взаєморозумінню в національній та міжнародній торгівлі.

Управління організацією охоплює управління якістю поряд з іншими аспектами управління.

Встановлено вісім принципів управління якістю, які найвище керівництво

може використовувати для поліпшення показників діяльності організації.

а) Орієнтація на замовника;

Організації залежать від своїх замовників і тому повинні розуміти поточні та майбутні потреби замовників, виконувати їхні вимоги і прагнути до перевищення їхніх очікувань.

б) Лідерство;

Керівники встановлюють єдність мети та напрямів діяльності організації, їм слід створювати та підтримувати таке внутрішнє середовище, в якому працівники можуть бути повністю залучені до виконання завдань, що стоять перед організацією.

в) Залучення працівників;

Працівники на всіх рівнях становлять основу організації, і їхнє повне залучення дає змогу використовувати їхні здібності на користь організації.

г) Процесний підхід;

Бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю та пов'язаними з нею ресурсами управляють як процесом.

д) Системний підхід до управління;

Ідентифікування, розуміння та управління взаємопов'язаними процесами як системою сприяє організації у результативнішому та ефективнішому досягненні її цілей.

е) Постійне поліпшення;

Постійне поліпшення діяльності організації в цілому слід вважати незмінною метою організації.

ж) Прийняття рішень на підставі фактів;

е) ефективні рішення приймають на підставі аналізування даних та інформації;

й) Взаємовигідні стосунки з постачальниками.

Організація та її постачальники є взаємозалежними, і взаємовигідні стосунки підвищують спроможність обох сторін створювати цінності.

Ці вісім принципів управління якістю формують основу стандартів на

системи управління якістю, які входять до стандартів серії ISO 9000.

Також розроблений ЗУ «Про підтвердження відповідності»[6], який регулює відносини, що виникають у процесі підтвердження відповідності продукції, систем якості, систем управління якістю, систем екологічного управління та вимогам, які встановлені законодавством України, і поширюються на виробників та постачальників продукції незалежно від форми власності і видів діяльності, на органи з сертифікації, випробувальні лабораторії, а також відповідні державні органи.

Згідно з цим законом об'єктами підтвердження відповідності є продукція, системи якості, системи управління якістю, системи екологічного управління, персонал.

Згідно з декретом КМУ «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення»[10] державний нагляд здійснюється за планами органів державного нагляду за зверненнями громадян у формі перевірки додержання: стандартів, норм і правил, санітарно-гігієнічних, санітарно-протиепідемічних і ветеринарних норм і правил, при розробленні, виробництві, випуску, зберіганні, транспортуванні, використанні, експлуатації, реалізації та утилізації продукції підприємствами, в тому числі оптовими торговельними організаціями, за винятком реалізації товарів у сфері роздрібної та оптово-роздрібної торгівлі, надання послуг громадянам як споживачам, шляхом проведення періодичних або постійних перевірок з вибіркоvim або суцільним контролем.

Перевірка за зверненнями громадян проводиться відповідно до законодавства про порядок розгляду пропозицій та заяв громадян.

Результати перевірки оформлюються актом, форма і порядок складання якого визначаються центральним органом виконавчої влади у сфері технічного регулювання та споживчої політики.

Згідно до даного декрету об'єктами державного нагляду є:

- 1) продукція виробничо-технічного призначення, товари народного споживання, продукція тваринництва та рослинництва, продукція, що пройшла сертифікацію, - на відповідність стандартам, нормам і правилам;
- 2) продукція імпортна - на відповідність діючим в Україні стандартам, нормам і правилам стосовно безпеки для життя, здоров'я й майна людей і навколишнього середовища;

У ст.8 даного декрету «Про Відповідальність суб'єктів підприємницької діяльності» йдеться про відповідальність, яку несе підприємець у разі порушення стандартів, норм і правил:

- 1) за реалізацію продукції, що не відповідає вимогам стандартів, норм і правил, підприємець сплачує штраф у розмірі 25 відсотків вартості реалізованої продукції;
- 2) за ухилення підприємця від пред'явлення органам державного нагляду продукції, яка підлягає контролю, він сплачує штраф у розмірі 25 відсотків вартості продукції, що випущена з моменту ухилення;
- 4) за реалізацію продукції, яка підлягає, але не пройшла обов'язкової сертифікації або за реалізацію продукції, яка підлягає іншій обов'язковій процедурі з підтвердження відповідності, але щодо якої немає відповідного документа про відповідність.

Сплата штрафу, передбаченого даним декретом не звільняє підприємця від обов'язків відшкодування збитків споживачам продукції, які виникли внаслідок порушення стандартів, норм і правил, невиконання умов договору на поставку продукції.

Таким чином, в Україні розроблена законодавчо – нормативна база, яка представлена у вигляді законів України, нормативних документів, які регулюють якість товарів народного споживання, також здійснюють захист прав споживачів. Створені відповідні органи, які здійснюють державний нагляд за додержанням стандартів, норм та прави суб'єктами підприємницької діяльності.

1.3. Торгово-промислова палата України, її функції і завдання щодо контролю якості продукції.

Торгово-промислова палата України, відповідно до Закону України про торгово-промислові палати в Україні - це недержавна неприбуткова організація, що на добровільних заставах поєднує юридичних осіб і громадян України, зареєстрованих як підприємці, а також їхні об'єднання»[7].

Головне завдання ТПП - це насамперед створення сприятливих умов для вітчизняного підприємництва, подання й захист його інтересів на всіх рівнях

Торгово – промислова палата України виконує свої функції самостійно або через регіональні торгово-промислові палати, що діють на території Автономної Республіки Крим, областей, у місті Києві та Севастополі, та через створені нею підприємства та інші організації, які вона поєднує і координує.

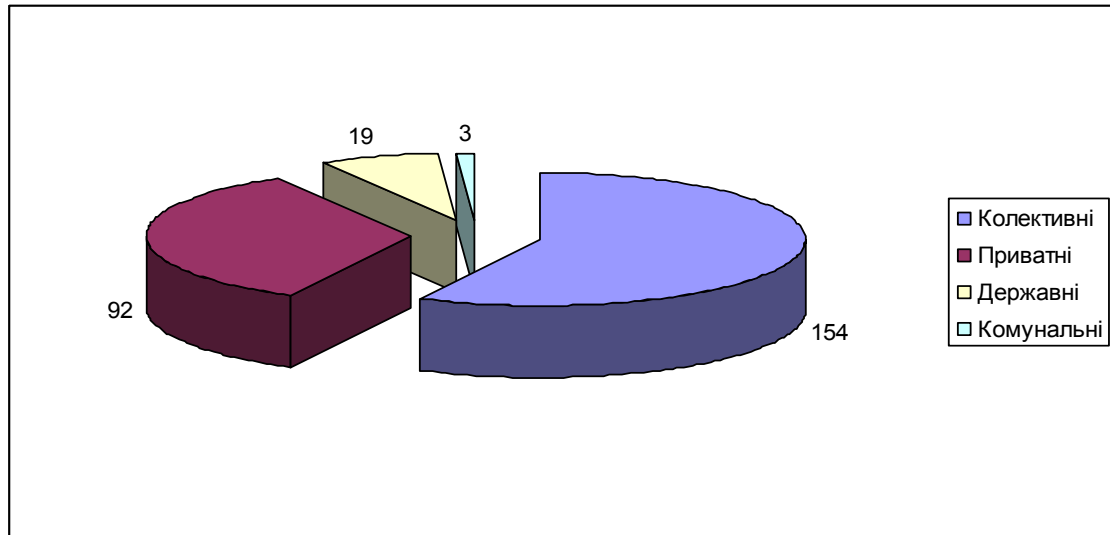
Торгово – промислова палата виконує багато функцій, але головними є:

1. сприяння розвитку виробництва конкурентноздатної продукції шляхом залучення закордонних технологій і "ноу-хау", інвестицій, створення акціонерних товариств, спільних підприємств і інших організацій;
2. засвідчення Свідоцтва про походження товарів, що вивозяться з України, товаросупроводжувальної документації на них і низку інших документів;
3. виконання доручення господарських організацій на проведення експертизи, контроль якості і комплектності, перевірку кількості імпортних і експортних товарів;

На території Сумської області також створена торгово – промислова палата відповідно до Указу Президента України від 4 липня 1994р. № 357/94 "Про торгово-промислову палату України" та діє відповідно до Закону України "Про торгово-промислові палати в Україні" від 2 грудня 1997р..

Сумська торгово-промислова палата (СТПП) - недержавна неприбуткова організація, яка на добровільних засадах об'єднує провідні підприємства Сумської області, сприяє просуванню їх бізнесу, захисту ділових інтересів не тільки на регіональному та республіканському, але і на міжнародному рівні.

На даний момент членами Палати є 228 підприємств різних форм власності (див.діаграма2).



Діаграма 2. Члени ТПП за формою власності

Основне завдання Палати – це створювати сприятливі умови для вітчизняного підприємництва, представляти і захищати його інтереси на всіх рівнях, включаючи вищі ешелони влади, розвивати прямі зв'язки із зарубіжними партнерами в галузі економіки, науки і торгівлі, шукати інвесторів і допомагати готувати інвестиційні проекти і бізнес-плани .

Основний вид діяльності - видача підприємствам декількох видів сертифікатів походження товарів та проведення цінових експертиз.

З 2004 року в складі СТПП працює електровимірювальна лабораторія, що є новим видом послуг.

Фінансово – економічні показники Сумської ТПП

Питому вагу в реалізації складають послуги з оформлення сертифікатів походження товарів (59,7%), експертиза продукції та товарів (13,7%). Сталими

залишаються обсяги робіт із товарної нумерації, оцінки вартості майна, патентно- ліцензійні послуги. Розширений і сам перелік додаткових послуг:

- електровимірні дослідження;
- організація та проведення виставок, презентацій;
- навчання та надання консультацій з актуальних питань ведення бізнесу;

Сумська ТПП є законослухняним платником податків і зборів, яких за п'ять років до державної скарбниці та позабюджетні фонди спрямовано 3 млн. 463,7 тис. грн.

Але більш за все про ефективність роботи свідчить переміщення Сумської ТПП у рейтингу регіональних палат за кількістю членів Палати та обсягом наданих послуг.

Із 2008-2012рр. загальний обсяг послуг, які були надані СТТП зросли від 1156 тис. грн. до 2729,6 тис. грн. (або на 236%). (таблиця 1.4)

Таблиця.1.4

Порівняльна характеристика показників по видах послуг 2007-2012 років
(тис.грн.)

№ п/п	Найменування показників	2008	2009	2010	2011	2012
1	Усього загальний обсяг реалізації послуг, у т. ч. по видах послуг	1156,0	2008,3	2371,0	2729,6	4886,4
2	Сертифікація продукції	663,6	2008,3	1337,7	1635,8	3369,0
3	Експертиза кількості і якості товару	232,1	433,4	230,7	320,1	360,3
4	Експертиза походження товару	65,4	76,6	149,1	151,3	-
5	Товарна нумерація	21,5	20,5	56,7	53,2	24,5
6	Оцінка вартості майна	2,1	11,7	5,5	10,1	14,5

7	Петентно – ліцензійна діяльність	8,1	14,9	10,8	22,8	14,8
8	Експертиза форс – мажорних обставин	132,0	18,7	-	63,2	-
9	Проведення презентацій		-	26,8	65,6	-
10	Електро-вимірювальна лабораторія		39,4	36,6	57,0	123,8
11	Виставкова діяльність	3,0	38,7	67,8	83,5	213,7
12	Навчання		68,4	277,5	259,0	288,4
13	Інформаційні послуги	26,0	19,7	17,5	20,0	3,4
14	Переклади	2,2	11,1	1,2	3,4	10,0

Сумська торгово-промислова палата успішно пройшла перевірку на відповідність системи менеджменту якості вимогам Міжнародного стандарту ISO 9001:2000 та 30 червня 2004 року отримала сертифікат відповідності Харківського державного центру стандартизації, метрології та сертифікації.

Також до послуг Сумської ТПП входить здійснення експертизи товарів. Основним завданнями експертизи є:

1. організація обстеження, дослідження об'єкта експертизи;
2. установлення відповідності об'єктів експертизи умовам контрактів, законодавчим чи регламентувальними вимогами;
3. формування та оформлення об'єктивних, обґрунтованих висновків в актах експертизи.

В залежності від мети, експертизу поділяють на первинну, повторну та контрольну:

▲ первинну експертизу проводять згідно з порядком, який передбачає здійснення всіх необхідних заходів, достатніх для підготовки обґрунтованого висновку згідно з постановленим завданням;

▲ повторну експертизу проводять з метою контролю роботи експерта або за умов виявлення обставин, які впливають або можуть

вплинути на результат первинної експертизи;

▲ контрольну експертизу проводять з метою контролю роботи експерта або за умови виявлення обставин, які впливають або можуть вплинути на результат первинної експертизи.

Процес надання послуги з експертизи в загальному вигляді включає такі процеси:

▲ подання, реєстрація та аналізування заявки;

▲ організація проведення експертизи;

▲ дослідження об'єкта експертизи:

- експертиза кількості вантажних місць/виробів, що надійшли у ТЗ/ТО

- експертиза кількості виробів, що надійшли у вантажних місцях;

- експертиза якості товару

▲ оформлення акта експертизи та наряду;

▲ аналізування оформлених документів;

▲ реєстрація та видача акта.

Правовою підставою для надання послуги з експертизи є письмова заявка. Заявка повинна містити таку інформацію:

▲ повну назву організацію замовника, його адресу, телефон та банківські реквізити (для фізичних осіб — прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання, за потреби — паспортні дані);

▲ прізвище та телефон відповідальної особи;

▲ найменування, кількість, країну походження та місце знаходження продукції;

▲ завдання експертизи;

▲ гарантії замовника щодо створення умов проведення експертизи, безпеки експерта та сплати коштів за надані послуги.

Для забезпечення документування простежуваності, подану заявку реєструють у журналі за датою її надходження з наданням їй чергового реєстраційного номера.

Після реєстрації, аналізують заявку, потім оцінюють спроможність палати в проведенні тих чи інших дослідів, а вже потім, призначеному експерту оформлюють наряд. Наряд оформлюють на підставі записів, занесених в журнал в процесі реєстрації.

Оцінювання результатів експертизи продукції проводять за:

- ⚡ загальною кількістю продукції;
- ⚡ кількістю за конкретними ознаками асортиментної позиції;
- ⚡ комплектністю;
- ⚡ станом пакування та маркування.

Результати експертизи аналізують з метою визначення можливих причин виникнення недостачі або механічних пошкоджень продукції, враховуючи результати огляду пакування та маркування.

При проведенні експертизи якості продукції, крім документів на об'єкт експертиз, аналізують законодавчі та регламентовані вимоги, технічної, технологічної та експлуатаційної документації до цієї продукції.

Відповідно до завдання експертизи та з метою перевірки показників якості продукції на відповідність встановленим вимогам обирають:

- ⚡ методи перевірки (органолептичний, вимірювальний, лабораторний);
- ⚡ вид перевірки (вибірковий, суцільний);
- ⚡ вид випробування показників якості продукції (руйнівний, неруйнівний) на відповідність встановленим вимогам.

Для перевірки якості продукції лабораторним методом відбирають зразки (проби) з ідентифікованої партії продукції.

Для однозначної ідентифікації відібрані зразки (проби) належним чином пакують та маркують із зазначенням:

- ⚡ дати відбору зразків (проб)
- ⚡ номери транспортної накладної та номери ТЗ/ТО
- ⚡ назви продукції згідно з наданими документами;
- ⚡ конкретних ознак продукції (номер партії, серії, модель,

артикул, тип тощо)

▲ інших знаків, які вказують на приналежність відібраних зразків (проб) до пред'явленої на експертизу партії продукції.

Ідентифіковані таким чином зразки (проби) пломбують пломбіром позначками Палати або опечатують.

Пакування, маркування, опечатування зразків (проб) виконують будь-яким способом, що виключає підміну, зміну чи доступ до продукції без їх руйнування.

До акта експертизи заносять запис щодо відбору зразків (проб) з оформленням відповідного акта.

Наданий випробувальною лабораторією протокол випробувань аналізують з метою визначення:

▲ відповідності протоколу випробувань вимогам ДСТУ ISO/IEC 17025;

▲ однозначної ідентифікації зразків (проб), що пройшли випробування з партією продукції, з якої їх було відібрано;

▲ відповідності результатів випробувань досліджених зразків (проб) встановленими вимогами.

Органолептичним методом визначають такі показники якості продукції як зовнішній вигляд (колір, форма, консистенція тощо), запах, смак, звук, сприйняття на дотик, наявність дефектів тощо.

Перевірку зовнішнього вигляду виробів на відповідність зразку-еталону або його дублікату здійснюють у разі, коли це передбачено умовами контракту.

Перевірка показників якості продукції органолептичним методом не включає можливості використання технічних засобів (лупа, лінійка, ваги, мікроскоп, мікрофон, слухова трубка тощо), які підвищують сприйнятливість та можливості чуття.

За допомогою вимірювального методу визначають такі показники якості, як маса виробу, сила струму тощо, отримані з використанням засобів вимірювальної техніки та/або вимірювального обладнання.

Вибіркову перевірку якості продукції здійснюють у тому разі, якщо це передбачено умовами контракту та НД зі стандартизації на конкретний вид продукції.

Результати перевірки якості пред'явленої продукції експерт реєструє у робочому журналі.

За результатами оцінювання встановлюють:

- ▲ кількість продукції, що має відхилення показників якості або параметрів, у межах допусків для продукції нижчого сорту, гатунку, категорії тощо;

- ▲ кількість продукції, що має відхилення показників якості або параметрів у межах допусків для придатної продукції.

При аналізуванні результатів експертизи роблять висновок щодо характеру дефектів, які можуть бути:

- ▲ виробничими, в тому числі прихованими

- ▲ після виробничими

- ▲ механічного характеру

Акт експертизи складають виключно на підставі записів у робочому журналі, які уможливають простежуваність всіх дій експерта у процесі проведення експертизи та засвідчують результати проведених досліджень. Акт експертизи складають у 3-х примірниках, та складається висновок експерта.

Висновок має бути складений стисло, конкретно та обґрунтовано, виходячи з наявних об'єктивних доказів, і не тільки чітко, щоб не виникала потреба у додаткових роз'яснення експерта.

Керівник підрозділу або уповноваження ним особа аналізує оформлені документи експертизи з метою контролю за:

- ▲ Повнотою дослідження відповідно до завдання експертизи;

- ✧ Правильність та обґрунтованість зробленого висновку;
- ✧ Дотримання вимог цієї Методики та критеріїв оцінки, якими керувалися експерти при проведенні експертизи
- ✧ Якість та своєчасність оформлення акта експертизи
- ✧ Відповідність вартості експертизи, що зазначена в наряді, встановленим тарифам.

Термін аналізування документів експертизи документів, як правило, не повинен перевищувати одного робочого дня.

Таким чином, Сумська ТПП являється центром зосередження прогресивних ідей у розвитку та становленні цивілізованих ринкових відносин, також Сумська торгово-промислова палата стала надійним союзником і помічником регіональних бізнес-кіл. Вона набирає все нових обертів у своїй діяльності, значно зріс і продовжує зростати її авторитет в області, що дозволяє з оптимізмом і впевненістю дивитися в майбутнє і ставити перед собою все більш масштабні цілі.

1.4 Фактори, що формують якість побутових скляних виробів

Якість скляних побутових виробів залежить від багатьох факторів. Основними з них є сировина і матеріали, технологічний процес, рівень вимог нормативної документації, а також пакування, маркування, умови зберігання. В своїй роботі я акцентувала увагу на двох основних факторах: це сировина та технологічний процес.

1.4.1. Сировина і матеріали

Скло можливо зварити зі звичайного кварцового піску, але для цього є потреба у дуже високій температурі, до 1700 градусів за Цельсієм. Склад

компонентів, з яких варять скло, є дуже важливим для кінцевого результату. Отримання таких температур у печах промислового типу є дуже велика складність. Звичайні печі, паливом для яких є тверде, рідке або газоподібне паливо, для цього не підходять. Для плавлення кварцового піску застосовують електричні пекти спеціального приладу. Розплавлений пісок має настільки густу та в'язку масу, що з неї дуже важко видалити повітряні кулі та придати виробам потрібну форму. У варінні скла використовують тільки самі чисті різновиди кварцового піску, в яких доля домішок не більше 2-3 % від загальної маси. Особливо небажана присутність заліза, яке забарвлює скло у зелений колір. Якщо до піску додати соду, то можливо зварити скло при більш малій температурі. Але! Таке скло розчиняється у воді, а вироби з нього руйнуються під впливом атмосфери. Для придання склу нерозчинних властивостей, до складу вводять ще один компонент – вапно, вапняк. Всі вони мають одну формулу. Це класичне скло, до складу якого входять кварцовий пісок, сода та вапно, такого скла виготовляють до 90 % від всього скла, воно зветься натрієво-кальцієвим. Содя - досить коштовна сировина і має високий попит і з боку інших виробництв, саме тому при варінні скла здебільшого використовують природний мінерал Na_2SO_4 , однак при цьому є потреба у більш високих температурах при варінні скла.[11-12]

Для виготовлення побутового посуду та декоративних виробів використовують оксидне скло, в яких головним склаутворюючем є оксиди кременю, бору, алюмінію та ін.

Скло, в якому головним склаутворюючем є оксид кременю, має назву силікатного, скло, в якому головним склаутворюючем є оксиди бору та кременю – боросилікатним, а скло, з головними утворюючем з оксиду алюмінію, бору та кременю – алюмоборосилікатним. Згадані оксиди утворюють основу структури скла та визначають його головні якості.

Окрім поданих оксидів, у складі скла присутні оксиди лужних та лугоземельних металів. З лужних оксидів використовують оксид натрію, оксид

калію, оксид літію; з луго-земельних - оксиди кальцію, оксиди магнію, оксиди цинку, оксиди барію, оксиди свинцю.

Кожен з поданих оксидів впливає на хімічний склад скла.

Сировину для виготовлення скла поділяють на основну або склоутворюючу та допоміжну.

До головних компонентів, до складу скла додають кислотні, лужні, та луго-земельні оксиди. Саме цьому, чим більше у скла лужних металів, тим при менших температурах воно плавиться.

Головний кислотний оксид SiO_2 – вводять у скло через кварцовий пісок. З підвищенням вмісту діоксиду кремню у склі покращуються його механічна та термічна міцність, хімічна стійкість, однак при цьому підвищується температура варіння.

Оксид бору B_2O_3 додають до скла разом з борною кислотою або бурою. Він полегшує варіння, покращує фізико-хімічні властивості скла.

Оксид алюмінію Al_2O_3 вводять до скла через глинозем. Ця домішка сприяє покращенню показників на міцність та хімічною стійкості скла.

Лужні оксиди Na_2O , K_2O додають через вуглекислі (сода, поташ) або сірково-кислі солі. Вони знижують температуру варіння скла, полегшують формування виробів, однак при цьому зменшують міцність, зменшують стійкість до температури та хімічну стійкість.

Луго-земельні оксиди додають через вуглекислі солі.

Оксид кальцію додають через крейду та вапняк, оксид магнію - через магнезит або доломіт, оксид свинцю – за допомогою свинцевого сурику.

Оксиди кальцію, магнію, цинку збільшують хімічну стійкість та стійкість до температури самих виробів. Оксиди барію, свинцю, цинку покращують щільність, оптичні якості і саме з цих приводів їх використовують у виробі кристалю. У виробництві скла використовують гірські породи, що мають у складі луг, відходи збагачувальних комбінатів, кольорової металургії, домені шлаки, у великої кількості – бій скла.[13]

Допоміжні матеріали полегшують та прискорюють варіння скла,

забарвлюють його або заглушають його. За призначенням їх класифікують на освітлювачі, знебарвлювачі, глушники, барвники, відновлювачі та окислювачі. Освітлювачі сприяють видаленню з маси газу, котрі з'являються при розкладі сировинних матеріалів. Знебарвлювачі погашають або послабшають небажані кольорові відтінки. Глушники зменшують прозорість та гарантують білий колір скла. Барвники надають склу потрібного кольору. В якості барвників використовують оксиди або сульфіді важких металів. Забарвлення може проходити також за рахунок відокремлення у склі коллоїдних часток вільних металів (мідь, золото). У синій колір скло забарвлюють оксидом кобальту, у блакитний - оксидом міді, у зелений – оксидом хрому або ванадію, у фіолетовий - марганцем, у розовим – селеном, у жовтий – оксидом церію, особливо виділяють красні кольори скла – рубіни-селеновий, мідний, золотий[29].

Таким чином, можна зробити висновок, що сировина та матеріали відіграють важливу роль для виготовлення виробів, тому повинні бути якісними та відповідати встановленим нормам.

1.4.2. Технологічний процес

Виробництво скляних виробів включає в себе обробку сировини, складання шихти, варіння скломаси, формування та відпал виробів, первинна та декорована обробки (див. додаток А).[14]

Обробка сировини складається з очищення піску та інших компонентів від небажаних домішок, з тонкого подрібнення та з просіювання компонентів.

Виготовлення шихти, інакше кажучи, сухої суміші компонентів, включає в себе - відваження компонентів згідно рецептурі та ретельне її вимішування до однорідної маси. Найбільш сучасними методами є виготовлення з шихти брикетів та гранул, при цьому зберігаються однорідність маси шихти та

прискорюється варіння скла.

Варіння скломаси проходить у ванній та горщиківих пічках за наявності температури у 1450-1550 ° С. Під час варіння проходять складні фізико-хімічні перетворення та взаємодії головних компонентів з утворенням та плавленням силікатів та вільного кремнезему. За допомогою освітлювачів скломасу вивільняють від газових включень, ретельно вимішують до отримання однорідної маси щодо складу та в'язкості. За наявності порушень режиму обробки сировини, виготовлення шихти та варіння, у скломасі виявляють дефекти у вигляді небажаної присутності кольорів та чужорідних включень - скловидні (свиль, шпир), газових (пухир, мошка), кристалічні (каміння).

Формування виробів з в'язкої скломаси може проходити у різні способи. Ця можливість пов'язана з поступовим збільшенням в'язкості скла за пониженням температури та високим натягненням скла на поверхні, яке зумовлює отримання гладкої, рівної поверхні виробів. Метод формування у великій мірі зумовлює конфігурацію виробів, товщину стінки виробів, методи декорування, колір та саме цьому є важливо ознакою щодо асортименту та ціни виробів [25].

Побутові вироби виготовляють ручним та вільним видуванням, видуванням за допомогою механізмів, пресуванням, пресовидуванням, методом в декілька стадій, моліруванням (гнуттям), відцентровою формовкою.

Ручне видування проходить за допомогою складувної трубки з використанням дерев'яних або металевих форм, у яких при обертанні сировини (пульки) завершується формування. За цим методом отримують вироби будь-яких конфігурацій та різної товщини стінки з гладкою поверхнею. Виробляють безкольорові, забарвлені у масі та накладні вироби (двошарові та більше). У процесі видування можливо прикрашати посуд за різними методами.

Вільне видування (у торгівлі - гутенське формування) - здійснюють також за допомоги складувної трубки, але вироби формують та остаточно

доробляють на відкритому повітрі. Дані вироби мають складні форми, плавну зміну форми, відрізняються більш товстою стінкою виробу. Декорують їх кольоровими смугами, стрічками, наліпками та ін.

Пресування виробів проводять за допомогою автоматичних пресів у металевих формах під тиском серцевника. Вироби без кольору або кольорові, мають пласку, циліндричну, конічну форми, знизу більш вузькі, а у верхній частини – широкі. Стінка виробу ширша ніж 3 мм. На поверхні можна побачити місце з'єднання часток після форми. Ту одноманітність, яка притаманна даним виробам, дещо виправляють за допомогою легкого узору на поверхні (фактурне пресування), пресуванням за відсутністю верхнього кільця, що дозволяю сформувати у кожного виробу по-різному вільно сформований, або ж за допомогою поєднання пресування та гнуття (прес-молірування).

Інші методи формування не є настільки поширеними.

При застосуванні формування можливі дефекти формування – кривуватість виробів, несиметричність зварювання деталей, різна товщина стінок, складки, зморшки, подряпини, дрібні тріщини поверхні та ін.

При формуванні через низьку теплопровідність скла, різкого та нерівномірного охолодження у виробах виникають залишкове напруження, яке може призвести до руйнування виробу. Саме тому так важливо дотримуватись технології – термічної обробки, яка складається з нагрівання виробу до 530-550 °С, витримка при цієї температурі та поступове повільне охолодження. Дотримання до цього дозволяє уникнути дефектів - залишкове напруження слабшає до безпечного, рівномірно розподіляється по перетину виробу.

Художня обробка – це процес нанесення різноманітних візерунків на виріб. Декорування підкреслює всі переваги виробу, воно має підкреслювати прозорість, блиск та гру світла у склі, особливість форми виробу, мати самостійну художню цінність. Декор є важливою ознакою асортименту, це майже головне у формуванні ціни виробу.

Декоративну обробку посуду класифікують на наступні різновиди - матування, гравірування, шліфування, витравлення (див. додаток Б).[15]

Матування включає в собі нанесення матового малюнку на прозорий фон або ж створення матового фону, при цьому малюнок залишається прозорими частинами фону. Матування поверхні здійснюється за допомогою струменя повітря з піском під дуже великим тиском. Пісок залишаючись на поверхні, залишає маленькі сколки, подряпини, що і надає виробу матового вигляду, створює блискучу поверхню у непрозорі. Для захисту частини поверхні від струменя повітря з піском використовують шаблони, які накладають на поверхню виробу. Їх виготовляють з гумових або цинкових листів.

Гравірування виробів проводять за допомогою мідних дисків, що обертаються, з діаметром 2-10 мм, на які подається олія з наждачною порошею. Прості малюнки наносять на скловироби за допомогою машини крізь пульсуюче натискування по поверхні спеціальними голками. Дані машини можуть згідно програми одночасно обробляти 4-6 та навіть більше виробів.

Травлення впроваджують за допомогою фтороводневої кислоти. Перед цим вироби обробляють захисним шаром мастики, який складається із суміші стійких до фтороводневої кислоти речовин (віск, парафін, бітум, каніфоль).

По шару мастики за допомогою голки прорізають малюнок та звільнюють поверхню скла, яке підлягає травленню. Далі виріб розміщують у травильну ванну, яка заповнена фтороводневою кислотою або її суміші з невеликим додаванням сіркової кислоти. В залежності від концентрації травильного розчину малюнок може бути блискучим або матовим. При використанні фтороводню у вигляді газу малюнок завжди буде матовим. Травлення класифікують на просте (геліоширне), складне (пантографне) та глибоке (художнє). Просте травлення – це глибокий прозорий малюнок геометричних фігур у вигляді прямих, кривих, ламаних. Складне травлення – лінійний малюнок, але більш складного характеру, зазвичай рослинний. Глибоке травлення – це складний малюнок здебільшого рослинного походження, але

на двошаровому склі. За рахунок різної глибини кольорового скла виходить опуклий малюнок різної окраски. Дане прикрашення досить складне.

Після завершення процесу травлення вироби миють водою, а потім для зняття захисного шару мастики нагрівають парою або розміщують у ванні з гарячою водою.

Декоративне шліфування базується на видаленні частини скла з поверхні виробу [24].

При застосуванні валового шліфування на поверхні виробу створюють зрізи у вигляді кола або овалу, а також надрізають на округлій поверхні пласкі грані (зазвичай не по всій довжині, а тільки на деяких частинах). Їх роблять за допомогою вертикальних кіл з звичайного каменя або ж штучної корундової сировини. Місце, яке пройшло шліфування, виходить матове та для відновлення на ньому проводять полірування на пробкових, дерев'яних або повстяних кругах.

Алмазне гранування проходить головним чином кришталевий посуд. Даний метод включає в собі прорізання глибоких канавок, які створюють скопище променів, зірок, або інших фігур.

Глибоке гранування проводять на корундових колах. Кола з алмазною крихтою дозволяють стрімко прискорити швидкість прорізання. Однак знавці більш цінують корундові вироби, ніж оброблені алмазною крихтою. Доволі часто за для зменшення вартості вироби спочатку пресують, а потім по заглибленням обробляють різцем. Звичайно, такі вироби цінують ще менше.

Після алмазного гранування вироби проходять шліфування. Однак при цьому інколи заглиблення алмазної грані залишають матовими. Потреби покупців різноманітні і склороби повинні враховувати це.

Завдяки алмазному грануванню вироби набувають особливого блиску та отримують гру світла, особливо це помітно при штучному світлі. Для глибокого шліфування можливо використовувати вироби різної товщини. Оскільки кришталеві вироби мають велику в'язкість та швидко віддають тепло, вироби з нього мають завжди товсті стінки. Саме такі вироби дуже

добре витримують алмазне гранування.

Алмазне гранування та шліфування по поверхні особливо мають сенс на виробках з багатошарового кольорового скла. Зрізи вивільняють нижні шари, візерунок виходить різноманітного кольору.

Наразі розробляють нові методи прикрашення виробів – плазмове запилення металів, фотохімічне гравірування та інше.

Таким чином, можливо зробити висновки, що саме склад скла здебільшого формує якість скляних виробів, формує його якість та призначення. Не менш важливим чинником у формуванні асортименту та якості скляних виробів є і технологія вироблення скла.

1.5 Вимоги до якості побутових виробів із скла

Якість товару - це сукупність характеристик товару, які визначають сукупність його здатності задовольнити встановлені і передбачені потреби.

Якість товару включає в собі наявність товаром вимог до нормативної та технічної документації. Якість має включати в собі комплекс властивостей та ступінь

Вимоги до якості товару – вираження певних потреб через переведення їх у набір кількісно або якісно встановлених норм щодо характеристик товару для забезпечення можливості його перевірки при використанні за призначенням

Вимоги до якості та контроль за якістю проводяться згідно регламентуючих документів – стандартів. На побутовий посуд та вироби зі скла діють наступні документи: ГОСТ 26821 «Посуда и декоративные изделия из натрий-кальций-силикатного стекла. Технические условия» [28]. Згідно нормативів цього документу, до якості висувають наступні вимоги:

- За формою, кольором та декоруванням вироби повинні відповідати

примірникам-еталонам та їх технічному опису.

○ На вироби, які виготовляють на експорт та вироби разового виготовлення, вимоги встановлюють замовники

○ На вироби не дозволяються наступні дефекти

1. оброблені сколки
2. рідко розташована завилькуватість
3. рідко розташована «мошка»
4. бульбашки у вигляді «серпу» у місцях з'єднання окремих частин виробу та декоративних елементів.

5. переплавлення краю

6. сліди порушення поверхні

7. сліди від форм та ножиців

8. сліди дистікування та полірування

9. недоведені або переведені риси малюнку

10. дефекти декорування матеріалами дорогоцінних та інших металів, люстровими та силікатними фарбами

11. покрученість у виробах механічної виробки

12. потовщення з одним виступом по верхній смузі стакану з натрій-кальцій-сілікатного скла

13. хвилястість поверхні грані

14. відступ малюнком від приклада-еталону за для усунення дефектів

15. несиметричність сплаву сосуди та донця, кільцевидне потовщення або хвилястість у місцях сплаву сосуди та ніжки, ніжки та донця

Кількість та розміри чужорідних включень не повинні бути вищими, ніж наведених у таблиці 1.5

Кількість та розміри закритих та відкритих бульбашок на зовнішній поверхні виробу не повинні перевищувати нижче наведені дані у таблиці 1.6

Таблиця 1.5

Норми чужорідних включень

Розмір включення, мм	Група виробів	Кількість включень, шт.
До 1,0 включно	Дрібні	1
	Середні	3
	Великі	4
	Особливо великі	5
Від 1,0 до 2,0 включно	Дрібні	1
	Середні	2
	Великі	2
	Особливо великі	3

Таблиця 1.6

Норми пузирів у скловиробах

Розміри пузирів, мм	Група виробів	Кількість пузирів, шт.
Від 1,0 до 2,0 включно	Дрібні	4
	Середні	5
	Великі	6
	Особливо великі	8
Від 2,0 до 3,0 включно	Дрібні	Не дозволяються
	Середні	1
	Великі	5
	Особливо великі	7
Від 3,0 до 5,0 включно	Дрібні	Не дозволяються
	Середні	Не дозволяються
	Великі	1
	Особливо великі	2

Загальна кількість пузирів на виробі не може бути більше, ніж:

- 4 – для дрібних виробів
- 5-для середніх виробів
- 9-для великих виробів
- 10 – для особливо великих виробів

Овальність краю круглих виробів не повинна перевищувати 2% від номінального діаметру, непаралельність краю площини донця не повинна бути більш ніж 1,5 мм для дрібних виробів, 3,0 мм для середніх виробів, 4,0 мм для великих виробів, 5,00мм для особливо великих виробів.

Різна товщина по стінках виробу не може перевищувати 20 % товщини загальної для виробів з кришталю, 30 % - для виробів з натрій-кальцій-сілікатного скла.

Кришки та пробки мають бути такими, що вільно входять у горловину виробу, можливо тільки злегка помітне качання пробки у горловині. Денце виробу має забезпечувати повільну стійкість на площини поверхні.

Вимоги безпеки:

1. Допустима міграція шкідливих речовин, які виділяються зі скла, що контактує з харчовими продуктами, встановлюється державними органами Держсанепідназору доречними документами, які затверджені згідно процедур.

2. Водостійкість виробів має бути не нижче 4 гідролітичного класу.

3. Стакани та блюдця до чаю, тарілки для гарячої їжі мають бути термічно стійкими. Видувні вироби не повинні руйнуватись при коливаннях температур 95-70-20 градусів, пресовані – при 95-60-20 градусів.

4. на виробках не дозволені:

- сколки
- прорізні грані
- шматочки скла, що налипають
- ріжучі та сипучі шматочки скла при декоруванні виробів

«насіпом»

- крізні посічи
- включення, що мають біля себе тріщини та посічи
- 5. Торцева поверхня верхнього краю та шви мають бути гладенькі
- 6. Декороване покриття, що нанесене на внутрішню поверхню виробу, яка контактує з харчовими продуктами, має бути стійким до кислоти
- 7. кріплення ручок виробу та елементів декорованого оформлення має бути стійким.

На декорованих кольоровою крихтою ділянках виробів допускаються не псуєчи товарного вигляду чужорідні включення розміром не більше 1 мм в кількості не більше 3 шт. для дрібних і середніх виробів, не більше 5 шт. - для крупних і особливо крупних виробів. Групу виробів визначають по найбільшому параметру

Маркування виробів наносять на паперову етикетку, яку наклеюють безпосередньо на виріб (застосування силікатного клею не допускається) або в процесі вироблення. Маркування споживацької (групової і (або) індивідуальної) тари, групової упаковки з паперу і транспортної тари наносять на паперову етикетку або штампом. Допускається не наносити маркіровку на споживацьку тару, упаковану в транспортну. В маркуванні виробів на паперовій етикетці указують наступні дані: товарний знак і (або) найменування підприємства-виробника; артикул; масову частку оксиду свинцю (тільки для свинцевого кришталю); позначення справжнього стандарту.

Етикетку поміщають на кожний виріб. В комплектах етикетці перешкоджають не менше ніж на один виріб, в сервізах - на найбільше. Допускається не указувати артикул в маркіровці виробів, упаковуваних в індивідуальну тару. Маркування в процесі вироблення повинна містити товарний знак або найменування підприємства-виробника. Склад комплекту або сервізу указують на споживацькій тарі або на найбільшому виробі. Допускається за узгодженням із споживачем не наносити маркування на вироби або наносити

на частину виробів в партії. На вироби, призначені для експорту, наносять маркування відповідно до умов договору або контракту.

1.6 Відповідальність працівників торгівлі за реалізацію недоброякісних товарів.

Одним із основних конституційних прав громадянина, реалізація якого вимагає встановлення певних гарантій, є право споживачів-громадян на придбання товарів належної якості.

Проголошення Конституцією України права громадян на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на інформацію про якість харчових продуктів зобов'язує державу, органи місцевого самоврядування створити організаційно-правові, соціально-економічні та примусово-владні гарантії збереження цього права. Водночас усі громадяни і юридичні особи зобов'язані дотримуватися встановлених щодо цього права правил. Таким чином, держава встановила певні гарантії, і усі закони та інші нормативно-правові акти мають відповідати наведеній конституційній нормі.

В умовах зниження виробництва товарів народного споживання, неконтрольованого ввозу неякісних чи низької якості товарів імпортного виробництва, затоварювання торгівлі окремими товарами внаслідок зменшення попиту на них, в тому числі і зумовленого зниженням платоспроможності більшої частини населення, приховування товарів для їх продажу через певний час за більш високими цінами, зумовленими інфляційними процесами, внаслідок чого товари продаються після закінчення термінів придатності та служби, та інші подібні дії зумовлюють поширення продажу недоброякісних товарів в торговельних підприємствах[26].

Придбання споживачем товару неналежної якості тягне небажані негативні наслідки для нього. Зокрема, він позбавляється комфорту, можливості користуватися річчю за призначенням. Використання речі з недоліками може призвести до заподіяння шкоди його життю, здоров'ю, майну тощо. У зв'язку з цим для нього першочергового значення набуває можливість якнайшвидшого відновлення порушеного права та усунення негативних наслідків, спричинених недоліками речі. Звичайно, дисциплінований та добросовісний продавець може сам оперативно усунути негативні наслідки придбання споживачем товару неналежної якості. Для інших продавців необхідні заходи примусового впливу. Тому важливе значення для споживачів має встановлення ефективного механізму відновлення їх порушених прав. Для цього в законодавстві передбачаються відповідні санкції щодо продавців (виробників, виконавців) та певний порядок задоволення вимог споживачів.

У сфері порушення прав споживачів законодавство України передбачає:

- цивільно-правову відповідальність
- адміністративно-правову відповідальність
- фінансово-економічну відповідальність
- кримінальну відповідальність

Основним способом захисту порушеного права громадянина-споживача є відшкодування шкоди, яку було заподіяно товарами неналежної якості. Цивільно-правова відповідальність полягає у застосуванні до порушника таких примусових санкцій, як:

- стягнення завданих потерпілому збитків;
- стягнення з порушника штрафних санкцій;

Основною і універсальною формою цивільно-правової відповідальності вважається відшкодування збитків, стягнення яких передбачене законом. Відповідно до ст. 22 ЦК України збитками є [1]:

- 1) втрати, яких особа зазнала у зв'язку зі знищенням або пошкодженням речі, а також витрати, які особа зробила або мусить зробити для відновлення свого порушеного права;
- 2) доходи, які особа могла б реально одержати за звичайних обставин, якби її право не було порушене.

У ст. 678 ЦК України визначаються правові наслідки передання товару неналежної якості при купівлі-продажу.[1] Покупець, якому переданий товар неналежної якості, має право, незалежно від можливості використання товару за призначенням, вимагати від продавця за своїм вибором:

- 1)пропорційного зменшення ціни;
- 2)безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- 3)відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі істотного порушення вимог щодо якості товару (виявлення недоліків, які не можна усунути, недоліків, усунення яких пов'язане з непропорційними витратами або затратами часу, недоліків, які виявилися неодноразово чи з'явилися знову після їх усунення) покупець має право за своїм вибором:

- відмовитися від договору і вимагати повернення сплачених за товар грошових коштів;
- вимагати заміни товару.

Якщо продавець товару неналежної якості не є його виробником, вимоги щодо заміни, безоплатного усунення недоліків товару і відшкодування збитків можуть бути пред'явлені до продавця або виробника товару.

Статтею 708 ЦК України встановлено право покупця у разі придбання ним товару неналежної якості протягом гарантійного та інших строків,

визначених обов'язковими для сторін правилами чи договором, при виявленні недоліків, не застережених продавцем, або фальсифікації товару за своїм вибором:

- вимагати від продавця або виробника заміни товару на аналогічний товар належної якості або на такий самий товар іншої моделі з відповідним перерахунком різниці в ціні;
- вимагати від продавця або виробника відповідного зменшення ціни;
- вимагати від продавця або виробника безоплатного усунення недоліків товару чи відшкодування витрат, здійснених покупцем чи третьою особою, на їх виправлення;
- відмовитись від договору і вимагати повернення вартості товару.

Для застосування встановлених законом санкцій за порушення умови договору про якість товару необхідно довести той факт, що товар є справді неналежної якості, має недоліки чи фальсифікований. Ці факти цілком можуть охоплюватися поняттям, застосованим в ЦК України - товар "неналежної якості".

Відповідно до ст. 614 ЦК України особа, яка порушила зобов'язання, несе відповідальність лише за наявності її вини (умислу або необережності), якщо інше не встановлено законом або договором. Вина не є неодмінною умовою відповідальності за порушення зобов'язання: договором або законом може встановлюватися відповідальність боржника незалежно від його вини. Але, якщо інше не передбачене договором або законом, відповідальність за порушення зобов'язання настає за наявності вини порушника.

В Законі України "Про захист прав споживачів" не дається визначення вини як умови цивільної відповідальності. В п. 12 ст. 14 цього Закону йдеться про те, що вимоги споживача не підлягають задоволенню, якщо продавець, виробник (підприємство, що виконує їх функції) доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання[2].

В Законі України "Про захист прав споживачів" міститься спеціальна ст. 17, яка прямо встановлює відповідальність за шкоду, заподіяну товарами неналежної якості, у якій зазначено, що шкода, заподіяна життю, здоров'ю чи майну споживача товарами (роботами, послугами), що містять конструктивні, виробничі, рецептурні чи інші недоліки, підлягає відшкодуванню в повному обсязі, якщо законодавством не передбачена підвищена міра відповідальності стороною, яка заподіяла її.

Згідно з положеннями ст. 17 Закону України "Про захист прав споживачів" вина виробника має бути встановлена. Відповідальність в таких випадках не повинен нести продавець за межами гарантійного терміну, за винятком випадків, коли продавець зберігав товар з порушеннями, що спричинили чи поглибили недоліки товару, а також коли він знав про недоліки товару, але приховав це від покупця.

Для застосування до продавця санкцій, як розірвання договору, заміна товару, виправлення недоліків у разі, якщо покупець не звертається з вимогою про відшкодування збитків, достатньо встановити лише факт продажу продавцем товару неналежної якості. Іноді покупець при прийнятті товару від виробника чи інших осіб об'єктивно не може виявити певні недоліки товару, наприклад, приховані конструктивні недоліки або недоліки, які можуть бути виявлені лише в процесі його експлуатації. Закон України "Про захист прав споживачів" не містить правила, яке звільняло б продавця від відповідальності перед покупцем за таких умов. Таким чином, на продавця і в цьому разі може бути покладено обов'язок задовольнити вимоги покупця про відшкодування збитків, незважаючи на те, що виявлені недоліки є наслідком дій третіх осіб, з якими продавець перебуває у договірних відносинах. Оскільки продавці є суб'єктами підприємницької діяльності, вони мають нести ризик такої діяльності.

Внаслідок придбання споживачем товару неналежної якості в нього виникає право на застосування правових способів відновлення порушених

прав та законних інтересів, порядок використання яких встановлений чинним законодавством України. Способи відновлення прав споживачів, порушених внаслідок придбання ними товарів неналежної якості, визначені у вже проаналізованій нами ст. 14 Закону України "Про захист прав споживачів"[2], а саме: споживач при виявленні недоліків чи фальсифікації товару протягом гарантійного терміну в порядку та строки, встановлені законодавством, на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

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

В ст. 14 Закону України "Про захист прав споживачів" законодавець окремо наголошує, що стосовно непродуктованих товарів, що були у використанні та реалізовані через роздрібні комісійні торговельні підприємства, вимоги споживача, зазначені у п. 1 ст. 14 (про безоплатне усунення недоліків товару чи відшкодування витрат на їх виправлення, зменшення купівельної ціни товару та ін.), задовольняються за згодою продавця.

Отже, Закон України "Про захист прав споживачів" зобов'язує продавця, виробника (підприємство, що виконує їх функції) прийняти товар неналежної якості у споживача і задовольнити його вимоги. Проте такий обов'язок зазначених відповідальних осіб не слід розуміти буквально, адже вимога, з якою звертається споживач до цих осіб, є не що інше як претензія, тобто правова форма для добровільного відновлення порушених прав.

Так, за наявності товару вимога споживача про його заміну підлягає негайному задоволенню, у разі необхідності перевірки якості - протягом 14 днів або за домовленістю сторін. Коли ж необхідний товар у продавця

відсутній, вимога споживача має бути задоволена у двомісячний термін з часу подання ним відповідної заяви. Якщо ж таку вимогу задовольнити у встановлений термін взагалі неможливо, споживач має право за своїм вибором пред'явити продавцю, виробнику (їх представнику) інші вимоги, передбачені законом (п. 4 ст. 14 Закону України "Про захист прав споживачів").

Законодавством враховано також можливе коливання цін. У разі задоволення вимог споживача про заміну товару з недоліками на аналогічний товар належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не провадиться, а при заміні товару з недоліками на такий же товар іншої моделі перерахунок вартості має здійснюватися виходячи з цін, що діють на час обміну. Якщо ж споживач вирішив розірвати договір, то у разі підвищення ціни на товар розрахунки провадяться виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги, а у разі зниження ціни - виходячи з вартості товару на час купівлі.

Цей же Закон у п. 7 ст. 14 зобов'язує продавця, виробника безоплатно усунути недоліки товару (непродовольчого) протягом 14 днів з моменту пред'явлення відповідної вимоги споживача або за згодою сторін в інший термін. За бажанням споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) аналогічний товар незалежно від моделі. Для цього виробник разом з продавцем зобов'язані на договірній основі передбачити обмінний фонд товарів. При цьому за кожний день затримки усунення вимоги про надання аналогічного товару та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений термін (14 днів) споживачеві виплачується неустойка в розмірі 1% вартості товару.

Крім цивільно-правової відповідальності, яка є основним видом відповідальності за порушення прав споживачів, до порушників законодавства про захист прав споживачів застосовується ще адміністративна, кримінальна відповідальність та фінансово-економічні санкції.

Стаття 23 Закону України "Про захист прав споживачів" передбачає чіткій перелік порушень законодавства про захист прав споживачів, за які настає відповідальність суб'єктів господарської діяльності сфери торгівлі, громадського харчування і послуг, у тому числі і громадян-підприємців у вигляді фінансово-економічних санкцій у вигляді штрафів.

Згідно з цією статтею відповідальність настає за:

- відмову споживачу в реалізації його прав, установлених п. 1 ст. 14 і п. 3 ст. 15 Закону України "Про захист прав споживачів;
- реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що підлягає обов'язковій сертифікації, але не має сертифіката відповідності (свідчення про визнання іноземного сертифіката);
- виготовлення, реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що не відповідає вимогам нормативних документів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища;
- відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товар, роботу;
- реалізацію товару, термін придатності якого закінчився;

В цих випадках до правопорушників застосовуються фінансові санкції у вигляді штрафів від 5 до 100 розмірів неоподаткованого мінімуму доходів громадян чи у відсотках від вартості товару, виконаної роботи чи послуги.

За порушення законодавства України про захист прав споживачів Кодексом України про адміністративні правопорушення передбачена адміністративна відповідальність за [3]:

- обман покупця чи замовника;
- випуск чи реалізацію продукції, яка не відповідає вимогам стандартів;
- випуск у продаж нестандартної продукції);

Згідно Кодексу України про адміністративні правопорушення в статті 155-2 йдеться про обман покупця чи замовника шляхом обмірювання, обважування, обраховування, перевищення встановлених цін і тарифів або

інший обман покупця чи замовника працівниками торгівлі і сфери послуг та громадянами - суб'єктами підприємницької діяльності під час реалізації товарів, виконання робіт, надання послуг, якщо матеріальна шкода, заподіяна таким обманом, не перевищує три неоподатковуваних мінімуми доходів громадян, - тягне за собою накладення штрафу від двох до п'ятнадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян [3].

Дії, передбачені частиною першою цієї статті, вчинені особою, яку протягом року було піддано адміністративному стягненню за такі ж порушення, - тягнуть за собою накладення штрафу від десяти до двадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

У статті 167 даного закону про випуск і реалізація продукції, яка не відповідає вимогам стандартів, сертифікатів відповідності, норм, правил і зразків (еталонів) щодо якості, комплектності та упаковки (за винятком випадків, передбачених законодавством України), -тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, громадян-власників підприємств чи уповноважених ними осіб від трьох до вісімдесяти восьми неоподатковуваних мінімумів доходів громадян [3].

Стаття 168. Випуск у продаж нестандартної продукції, що не відповідає вимогам стандартів, технічних умов і зразків (еталонів) щодо якості, комплектності та упаковки, -тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності та громадян — суб'єктів підприємницької діяльності від одного до вісімнадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Кримінальна відповідальність полягає у застосуванні заходу кримінального покарання щодо фізичних осіб, винних у скоєнні злочину. Така відповідальність передбачається нормами Кримінального кодексу України, зокрема, за [4].:

- обман покупців та замовників ;

- випуск або реалізацію недоброякісної продукції та ін.

Стаття 225 Кримінального кодексу України передбачає відповідальність за обман покупців або замовників.

Умисне обмірювання, обважування, обраховування чи інший обман покупців або замовників під час реалізації товарів або надання послуг, якщо ці дії вчинені у значних розмірах, караються штрафом до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадськими роботами на строк від ста до двохсот годин, або виправними роботами на строк до двох років, з позбавленням права обіймати певні посади чи займатися певною діяльністю на строк до трьох років.

Обманом покупців та замовників у значних розмірах слід вважати обман, що спричинив громадянину матеріальну шкоду в сумі, що перевищує три неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Залежно від способу вчинення обману покупців та замовників предметом цього злочину можуть бути грошові кошти, товари, а також різні вироби, що виготовляються чи ремонтуються за замовленням громадян.

Суб'єктами злочину є особи, які здійснюють розрахунки з покупцями чи їх обслуговують в підприємствах торгівлі чи підприємствах громадського харчування.

Стаття 226 передбачає відповідальність за фальсифікацію засобів вимірювання.

Виготовлення або перероблення з метою використання чи збуту, а також збут фальсифікованих вимірювальних приладів чи інструментів караються штрафом до ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадськими роботами на строк до двохсот годин, або виправними роботами на строк до двох років, або арештом на строк до трьох місяців.

Ті самі дії, вчинені особою, яка була засуджена за цією статтею, караються штрафом від ста до двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або обмеженням волі на строк до трьох років.

Стаття 227 Кримінального кодексу України передбачає відповідальність за випуск або реалізацію недоброякісної продукції.

Випуск на товарний ринок або інша реалізація споживачам недоброякісної, тобто такої, що не відповідає встановленим стандартам, нормам, правилам і технічним умовам, або некомплектної продукції та товарів, якщо такі дії вчинені у великих розмірах, караються штрафом від ста до двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або виправними роботами на строк до двох років, з позбавленням права обіймати певні посади чи займатися певною діяльністю на строк до трьох років.

Під випуском або реалізацією недоброякісної продукції, вчиненими у великих розмірах, слід вважати розміри, що перевищують триста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Кримінальна відповідальність у цих випадках передбачає штрафні санкції, громадські роботи, обмеження волі, виправні роботи, позбавлення права обіймати певні посади чи займатися певною діяльністю залежно від виду скоєного злочину [4].

Таким чином, для зменшення реалізації недоброякісної продукції в Україні створена нормативна база у вигляді цивільно – правової, кримінальної та адміністративної відповідальності, яка регулює якість товарів, а також має певний ряд санкцій до виробників та реалізаторів.

Висновки щодо огляду літератури, обґрунтування обраної теми.

Провівши аналітичний огляд літературних джерел можна зробити наступні висновки:

- Галузь по виробництву побутових скляних товарів має тенденції до розвитку. Попит населення на побутові вироби із скла задоволений. Асортимент виробів досить широкий та різноманітний. Разом з тим, існують певні проблеми в галузі, тому проводиться реконструювання існуючого виробництва та будівництво нових потужностей шляхом інвестується виробництва як міжнародними фінансовими установами, так і вітчизняними.
- В Україні розроблена законодавчо – нормативна база, яка представлена у вигляді законів України, нормативних документів, які регулюють якість товарів народного споживання, також здійснюють захист прав споживачів. Створені відповідні органи, які здійснюють державний нагляд за додержанням стандартів, норм та прави суб'єктами підприємницької діяльності.
- Також на території країни створені Торгово – промислові палати, які здійснюють засвідчення Свідоцтва про походження товарів, також виконують доручення господарських організацій на проведення експертизи, контроль якості і комплектності, перевірку кількості імпортованих і експортних товарів.
- На якість скляних побутових виробів впливають такі чинники: сировина і матеріали, технологічний процес, рівень вимог нормативної документації, а також пакування, маркування, умови зберігання.
- Також для зменшення реалізації недоброякісної продукції в Україні створена нормативна база у вигляді цивільно – правової, кримінальної та адміністративної відповідальності, яка регулює якість товарів, а також має певний ряд санкцій до виробників та реалізаторів за продаж неякісних товарів.

Як бачимо з вище сказаного тема дипломної роботи є актуальною, тому що наш побут не можливо представити без скляних побутових виробів, а саме скляного посуду, який займає в нашому побуті велике місце завдяки тому, що має безпосередній контакт з їжею та напоями, саме тому посуд має бути безпечним, функціональним та естетичним, бо прикрашає стіл та процес прийняття їжі.

РОЗДІЛ II. ДОСЛІДНИЦЬКО – ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ЧАСТИНА

Дослідницька частина проводилась сумісно з Сумською торгово – промисловою палатою .

Об'єктом дослідження був обраний магазин в м. Суми «Маркет посуду». Дослідження проводилося 12.02 2013р.. Для дослідження в магазині були обрані зразки скляних стаканів різних виробників.

Експериментальна частина роботи проводилась самостійно на базі лабораторії кафедри «Товарознавства».

Маркет посуду являється одним із провідних підприємств по продажу посуду м. Суми. Він розташований за адресою вул.. Курська 147. Маркет працює з 2007 року і забезпечує високоякісною продукцією з фарфору, фаянсу та скла...Підприємство працює з постачальниками як України так і ближнього та дальнього зарубіжжя. З року в рік магазин збільшує свій товарооборот, в середньому від 5% - 8,5%. В магазині представлений широкий асортимент товарів. (додаток В).

2.1. Мета, завдання, предмет та об'єкти дослідження

Експериментальна частина курсової роботи проводилась на прикладі магазину «Маркет посуду» м.Суми. З метою системного підходу до виконання передбачених змістом завдань нами була розроблена логічна модель досліджень, яка представлена на рис. 2.



Рис. 2 Логічне моделювання експериментальних досліджень дипломної роботи

Мета дипломної роботи – дослідження якості побутових виробів із скла, на прикладі магазину «Маркет посуду» м.Суми і оцінки якості скляних виробів та проведення обґрунтованих висновків та пропозицій.

Завданнями дослідження є:

- дослідження факторів, які впливають на якість побутових виробів із скла в магазині «Маркет посуду»;
- визначення органолептичних показників скляних товарів
- порівняльна оцінка скляних виробів із скла за якістю з використанням 5-ти бальної оцінки та профільння продукції із скла;
- аналіз отриманих даних , надання висновків і пропозицій.

Предметом дослідження являються органолептичні показники якості: зовнішній вигляд, форма виробу, декор, колір та дефекти; фізико - хімічні показники: місткість виробу, стійкість посуду, якість відпалу та визначення термічної стійкості.

Об'єктом дослідження були обрані 5 зразків скляних стаканів різних постачальників відібраних в магазині «Маркет Посуду», які представлені в таблиці 2.1

Таблиця 2.1

Зразки для дослідження

Найменування	Виробник	Примітки			Фото
		Склад скла	розміри	Форма виробу	
Склянка 358 мл (Зразок № 1)	Німеччина, Dibbern	Сілікатно-натрієве	358 мл	Склянка овальна	

Продовження таблиці 2.1

Склянка 245 мл (Зразок № 2)	Запорізький скляний завод, Україна	Сілікатно- натрієве	245 мл	Склянка овально- витянута	
Склянка «Luna» 265 мл (Зразок № 3)	Pasabache, Туреччина	Сілікатно- натрієве	265 мл	Склянка овальна	
Склянка “Karousel” 250мл (Зразок № 4)	Китай	Сілікатно- натрієве	250 мл	Склянка у формі конуса	
Склянка 330 мл (Зразок № 5)	Мелітопольс ький завод ВАТ, Україна	Сілікатно- натрієве	260 мл	Склянка циліндрична	

2.2. Методи дослідження якості товарів із скла

Існують різні методи визначення показників якості продукції – лабораторний, розрахунковий, органолептичний, соціологічний та інші методи. Для контролю якості були обрані стандартизовані методики.

Виходячи з того, що маємо аналізувати зразки товарів з групи «Побутові скляні товари», доходимо до висновку, що найбільш оптимальні є органолептичний та фізико - хімічний методи.

Органолептичний метод вимірювання якості товару відрізняється простотою у використанні та можливістю проведення, не потребує використання спеціального обладнання. Базується на використанні інформації, отриманої у результатах аналізу сприйняття органами почуття: зору, слуху, нюху, дотику, смаку. При цьому органи почуття людини служать приймачем для отримання почуттів, а значення показників знаходять за допомогою аналізу отриманих почуттів базуючись на досвіді та виражають у балах.

Органолептичні показники ми визначали за ГОСТ 26821 «Посуда и декоративные изделия из натрия – кальций – силикатного стекла. Технические условия».[28]

Відповідно до діючих нормативних документів при перевірці якості виробів важливо дотримуватись принципів сортування, тобто враховувати фактори, які зумовлюють можливість зарахування виробів до того чи іншого сорту чи ступеня придатності. Такими факторами є вид скла, спосіб виробництва, вид дефекту, розмір і місцезнаходження дефекту на виробі, розмір виробу, кількість однойменних дефектів на виробі, загальна кількість допустимих дефектів на виробі.

Були досліджені такі органолептичні показники виробів:

- Зовнішній вигляд;
- Форма виробу;

- Декор;
- Колір:
- Дефекти.

Зовнішній вигляд визначається візуально, шляхом огляду при розсіяному денному світлі.

Форма визначається за:

- функціонально-конструктивною обумовленістю, яка свідчить про відповідність форми виробу його призначенню, конструктивному вирішенню та застосованим матеріалам;
- загальною відповідністю умовам його використання;
- загальною відповідністю форми виробу навколишньому середовищу.

Форма багато в чому залежить і від технології виготовлення. Простота, суворість, виразність форми залежать від способу її отримання, рівня механізації і автоматизації процесів виробництва.

Отже, Форма кожного виробу сприймається через первинні елементи її будови. До них відносять: геометричний вид, величину, положення в просторі, масу, фактуру.

Декор оцінюється за ступенем відповідності виробу умові експлуатації, художньому образу, розміру шляхом візуального огляду.

Колір визначали шляхом відчуттям дослідника відповідного до спектрального складу світла, яке в даних виробах поглинається, тому вироби сприймаються як прозорі, а також відбивають потік світла відповідно до кольорів, яким оздоблений виріб.

Дефект визначається згідно ГОСТ 26821 «Посуда и декоративные изделия из натрия – кальций – силикатного стекла. Технические условия», шляхом зовнішнім оглядом неозброєним оком в умовах нормального освітлення на відстані 500-600 мм від ока спостерігача.

Дослідження фізико-хімічних показників

Місткість виробів перевіряють за допомогою мірного посуду або за масою води (в грамах), вміщеній в посуд до краю, при температурі 20°C. Лінійні

розміри виробів перевіряють універсальним інструментом (лінійка, штангенциркуль, кронциркуль) з похибкою вимірювання не більше 1 мм.

Стійкість посуду визначають так: наповнені водою вироби встановлювали на площині з кутом нахилу до горизонталі 10° . Якість відпалу скляних виробів встановлюють за допомогою поляриметра — полярископа ПКС — 250. В добре відпалених виробах поле зору в цьому приладі повинно бути рівномірно забарвленим у фіолетовий колір або мати червонувато-оранжеві відтінки з синім або фіолетовим кольорами. [14]

Термічну стійкість склянок перевіряють таким чином: у вироби при $t^\circ 20^\circ\text{C}$ наливають несильним струменем гарячу воду не нижче 95°C . Після охолодження у виробі до 70°C (для пресованих до 60°C) її виливали, а виріб швидко занурюють у воду кімнатної температури (20°C). Термостійкість загартованих пресованих виробів перевіряють наступним чином: нагрівають їх в спеціальній печі до 150°C , а потім швидко охолоджують у воді при температурі 15°C . При цьому випробуванні вироби не повинні руйнуватись.

Згідно з НТД, при одержанні незадовільних результатів перевірки і випробувань скляних виробів хоча б з одного показника, проводять повторну перевірку на подвоєній вибірці [14].

2.2.1. Визначення органолептичних показників виробів із скла за участю представників Сумською ТПП.

Сумська ТПП проводить товарознавчу експертизу товарів народного споживання. Проведення дослідження якості являється частиною експертної оцінки. Оцінку якості дослідних зразків проводили за ГОСТ 26821 «Посуд и декоративные изделия из натрий — кальций — силикатного стекла. Технические условия».

В процесі дослідження встановлювалась якість зразків шляхом визначення допустимих і недопустимих дефектів.

Результати дослідження представлені в таблиці. 2.2.

Таблиця 2.2

Показники якості скляних стаканів за дефектами

Показники	Зразок №1	Зразок №2	Зразок №3	Зразок №4	Зразок №5
Дефекти	-	-	Слід від поліровки (П.13 допускається)	-	-
	-	Щербина зароблена, яка не псує тов. вигляд (П.10 Ст. допускається)	-	-	-
				Незначна царапина, яка не псує ТВ (допускається П. 11 Ст.)	Мошка рідко розташована (П. 2.7. Ст. допускається)
	-	-	-	Посічка (не допускається П. 2.26 Ст.)	-
	-	-	-	Дно не забезпечує стійкість на горизонтальній поверхні (не допускається П. 2.22)	-

Результати дослідження дають змогу зробити висновки: вироби № 1,2,3,5 відповідають вимогам ГОСТу 26821 «Посуд и декоративные изделия из натрий – кальций – силикатного стекла. Технические условия», а виріб № 4 (Китай) не відповідає вимогам стандарту і він не може бути допущений до реалізації.

2.2.2. Експериментальні дослідження якості виробів із скла

З метою наукового обґрунтування результатів дослідження якості виробів із скла нами було проведене самостійне експериментальне дослідження з використанням сучасних органолептичних методів з застосуванням профілювання показників якості за 5-баловою шкалою. Це дало змогу ґрунтовно дослідити якість кожного зразка, встановити рівень якості продукції, зробити графічне опрацювання результатів дослідження.

2.2.2.1. Профілювання якості побутових виробів із скла за 5 – баловою шкалою

Для проведення профілювання ми обрали такі показники, як зовнішній вигляд, форма, декор, колір, дефекти.

Метою експериментального самостійного дослідження було встановлення відповідності естетичних показників скляних стаканів вимогам НД та визначити їх рівень якості з використанням профільного методу та встановити показники, які суттєво впливають на зміну якості зразків. Результати дослідження представлені в таблиця 2.3

Таблиця. 2.3

Профілювання якості побутових виробів із скла за 5 – бальною шкалою

Бальна оцінка	Характеристика органолептичних показників
Зовнішній вигляд	
5	Гладка, прозора, рівна поверхня, без порушень
4	Гладка поверхня без помітних зору порушень
3	Наявні мало помітні порушення, які допустимі ГОСТ
2	Наявні помітні сліди дефекті у вигляді пухирів та ін..
1	Має дефекти, які недопустимі ГОСТ(ом)
Форма	
5	Правильна зрізаного конуса або циліндра
4	Правильна, але нечітко виражена, має деякі відхилення
3	Незовсім неправильна
2	Неправильна
1	Має деформації
Декор	
5	Відповідає худ.образу
4	Відповіда худ. образу, але має незавершений вигляд
3	Елементи декорування. Грубі, неестетичні
2	Незавершений вигляд образу
1	Деко.. абсолютно невідповідає худ. образу
Колір	
5	Чітко виражений, рівномірно розповсюджений
4	Рівномірно розповсюджений, але не достаньо виражений
3	Незначні помутніння фарби на зразкові
2	На зразкові наявні пропуски фарби
1	Неякісне пофарбування, яке змивається

Продовження таблиці 2.3	
Дефекти	
5	Відповідає вимогам стандартів
4	Має незначні, допустимі відхилення
3	Містить дефект, який не допускається
2	Має декілька недопустимих дефектів
1	Заборонений до реалізації

Використовуючи розроблену таблицю профілювання, складаємо загальний профіль кожного зразка скляних виробів і результати оцінки заносимо у таблицю 2.4.

Таблиця 2.4

Профільювання зразків скляних товарів

№	Показник	Досліджувані зразки				
		Зразок№1	Зразок№2	Зразок №3	Зразок№4	Зразок №5
1	Зовнішній вид	Гладка, рівна поверхня, без порушень	Гладка, прозора поверхня без порушень	Гладка, прозора поверхня без порушень	Наявні мало помітні порушення, які допустимі ГОСТ	Гладка, рівна поверхня, без порушень
	Бали	5	5	5	3	5
2	Форма	Правильна форма циліндра	Правильна форма циліндра	Правильна форма циліндра	Правильна зрізаного конуса	Правильна форма циліндра
	Бали	5	5	5	5	5

Продовження таблиці 2.4						
3	Декор	Відповідає худ.образу	Відповідає худ.образу	Відповід ає худ.обра зу	Елементи декоруванн я: грубі, неестетичні	Відповіда худ. образу, але має незавершени й вигляд
	Бали	5	5	5	3	4
4	Колір	Чітко виражений, рівномірно розповсюд жений	Прозорий, без сторонніх домішок	Прозори й, без сторонні х домішок	Незначні помутніння фарби на зразкові	Чітко виражений, рівномірно розповсюдже ний
	Бали	5	5	5	3	5
5	Дефек ти	Відповідає вимогам стандартів	Відповідає вимогам стандартів	Відповід ає вимогам стандарт ів	Має декілька недопусти мих дефектів	Має незначні, допустимі відхилення у вигляді мошки
	Бали	5	4	4	2	4
Середня оцінка в балах		5	4,8	4,8	3,2	4,6

2.2.2.2. Встановлення рівня якості скляних виробів

Згідно з обраним критерієм результатів органолептичної оцінки скляних виробів встановлюємо шкалу їх рівня якості (таблиця.2.5).

Таблиця 2.5

Оцінювальна шкала рівня якості скляних виробів

№	Оцінення рівня якості	Бали	Характеристика якості
1.	„Відмінно”	4,5–5,0	Дана продукція відповідає усім органолептичним показникам стандарту. Зразок має найкращу органолептичну якість.
2.	„Добре”	3,7–4,4	Скляні вироби мають гарні органолептичні показники якості, відповідає вимогам НД
3.	„Задовільно”	2,5–3,6	Скляні вироби мають задовільні органолептичні характеристики, які відповідають вимогам стандарту.
4.	„Нижче задовільного”	1,5-2,4	Скляні вироби мають органолептичні показники якості, які не задовольняють вимогам НД
5.	„Незадовільно”	0-1,4	Даний зразок абсолютно не придатний для використання, не відповідає вимогам стандарту, та не допускається до реалізації

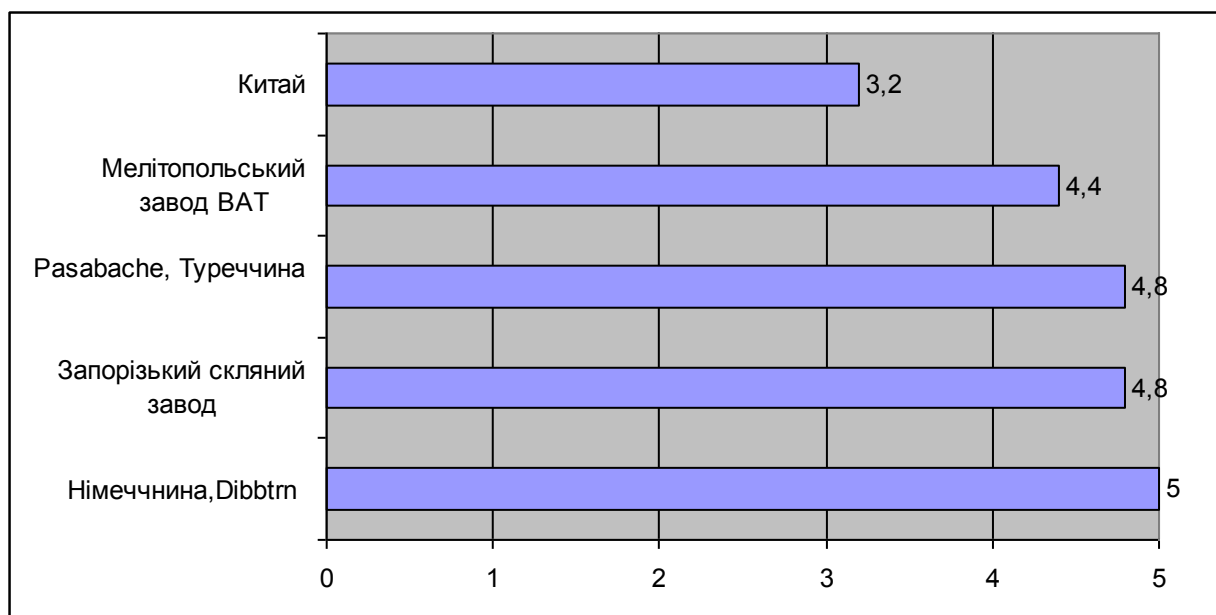
За результатами дослідження встановлюємо рівень якості і робимо висновок, що оцінку «відмінно» отримав:

- зразок №1 (виробник Німеччина, Dibbern) - 5 балів;
- зразок №2 (Запорізький скляний завод, Україна) – 4,8 балів;
- зразок №3 (Pasabache, Туреччина) - 4,8 балів.

Оцінку «добре» отримав зразок №5 (Мелітопольський заводу ВАТ, Україна) - 4,6 балів).

Оцінку «задовільно» зразок № 4 (Китай) – 3,2 балів.

Проведемо ранжування рівня якості та зобразимо результати на (діаграма 2)



Діаграма 2. Результатами дослідження рівня якості зразків скляних виробів різних виробників

З метою наочного сприйняття результатів дослідження проводимо графічне опрацювання - будуюмо профілограми (Рис.2.1;2.2;2.3;2.4;2.5)

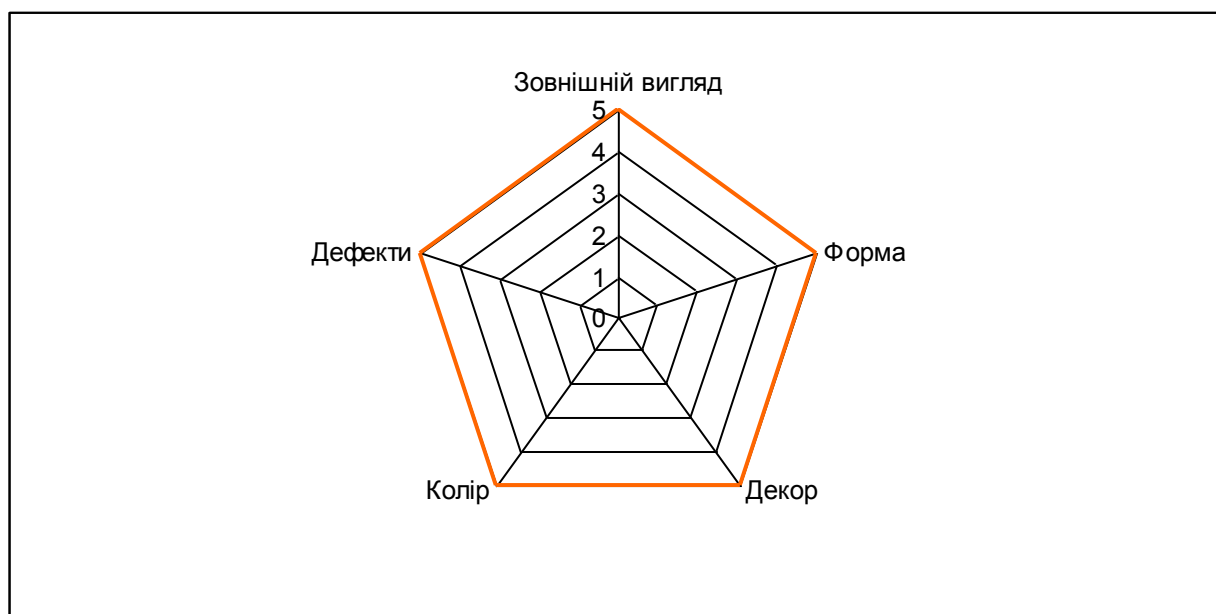


Рисунок 2.1. Зразок №1 (Німеччина, Dibbern)

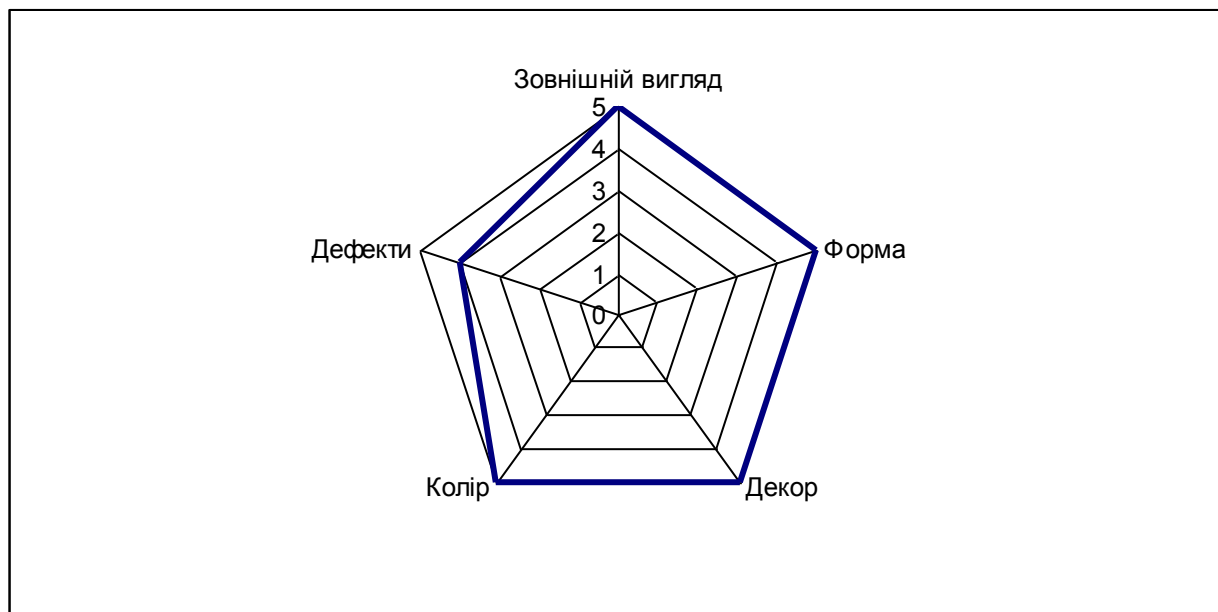


Рисунок 2.2. Зразок №2 (Запорізький скляний завод, Україна)

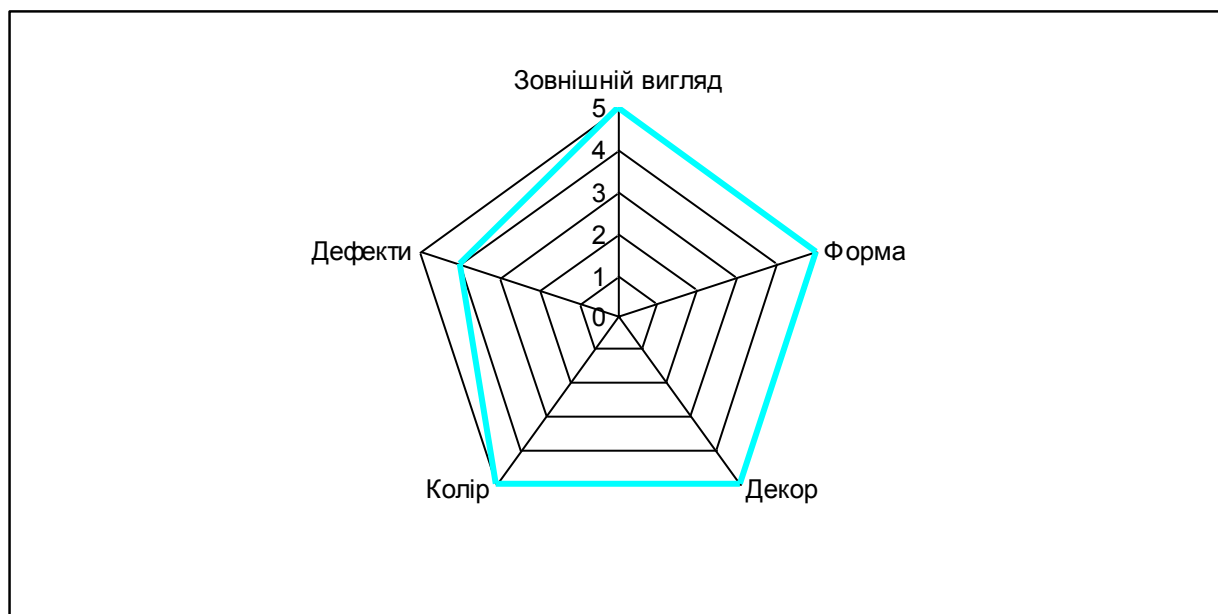


Рисунок 2.3. Зразок №3 (Pasabache, Туреччина)

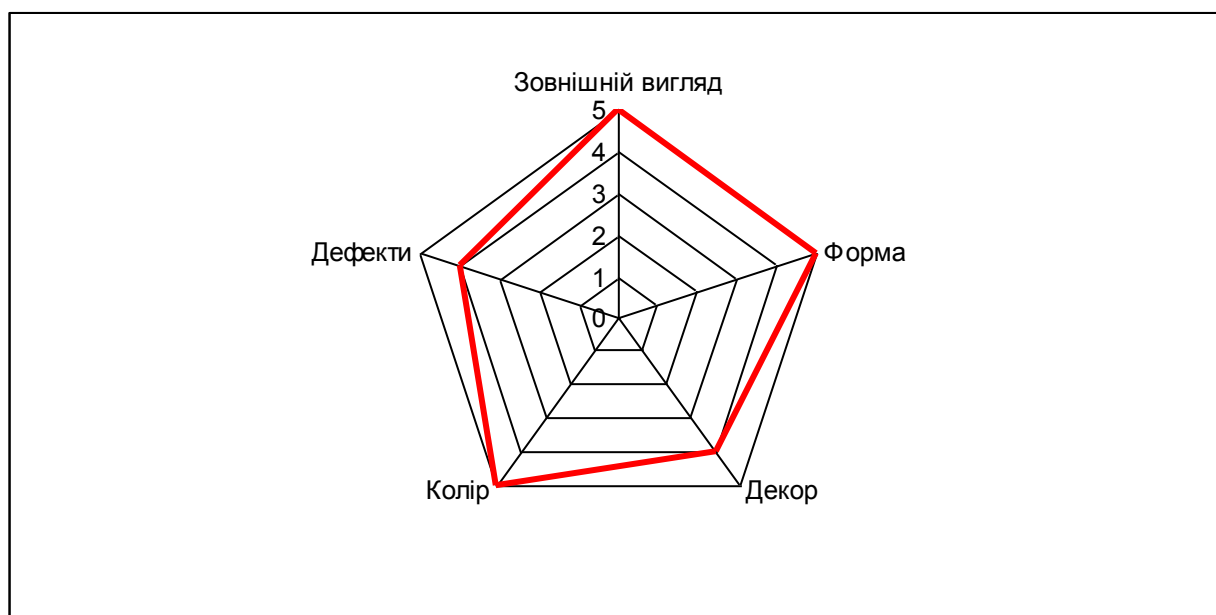


Рисунок 2.4. Зразок № 5 (Мелітопольського заводу ВАТ, Україна)

Китай

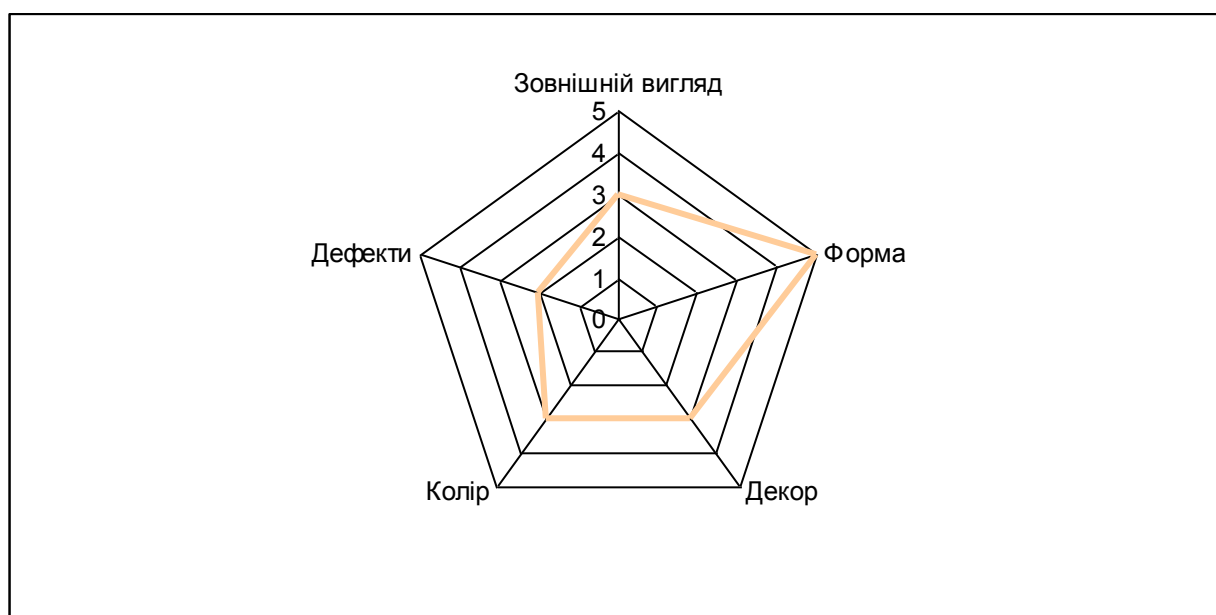


Рисунок 2.5. Зразок № 4 (Китай)

Як видно з профілограм, суттєвий вплив на зниження якості окремих зразків має присутність дефектів, що було підтверджено дослідженнями проведеними за участю Сумської ТПП. Найнижчий рівень якості має зразок №4 (виробник Китай), на його якість вплинули такі показниками як:

зовнішній вигляд, декор, колір, а за наявністю недопустимих дефектів - заборонений до реалізації.

2.2.3. Фізико – хімічні методи дослідження

Ми проводили фізико – хімічні дослідження по визначенню:

- місткості посуду;
- стійкості;
- якості відпалу;
- термічної стійкості.

Місткість виробів ми перевіряли за масою води (в грамах), вміщеній в посуд до краю, при температурі 20°C. Лінійні розміри виробів перевіряли універсальним інструментом лінійка, з похибкою вимірювання не більше 1 мм. (таблиця 2.6)

Таблиця 2.6

Результати дослідження місткості зразків стаканів

Назва показника	Зразок №1	Зразок №2	Зразок №3	Зразок №4	Зразок №5
Місткість,мл	358	245	263	259	260

Таким чином, ми визначили, що всі зразки мають місткість, яка вказана виробником на упаковці.

Стійкість посуду визначали за методикою, яка описана в п.2.2. Результати дослідження представлені в таблиця 2.7.

Таблиця 2.7

Результати дослідження стійкості посуду

Назва показника	Зразок №1	Зразок №2	Зразок №3	Зразок №4	Зразок №5
Стійкість на горизонтальній поверхні	відповідає	відповідає	відповідає	не відповідає	відповідає

Таким чином, зразки №1,2,3,5 відповідають даному показнику, крім зразка № 4 , який має незначне порушення по даному показнику.

Якість відпалу скляних виробів встановлювали за допомогою полярископа —ПКС — 250. В добре відпалених зразках поле зору в цьому приладі було рівномірно забарвленим у фіолетовий колір та червонувато-оранжеві відтінки з синім або фіолетовим кольорами (таблиця. 2.8).

Таблиця 2.8

Результати дослідження якості відпалу

Назва показника	Зразок №1	Зразок №2	Зразок №3	Зразок №4	Зразок №5
Якість відпалу	Червоно – оранжеві відтінок з синім	Фіолетовий кольор з відтінком синього	Фіолетовий кольор з відтінком синього	Червоно – оранжеві відтінок з синім	Фіолетовий кольор з відтінком синього

Як видно з таблиці, то всі зразки відповідають вимогам показника.

Термічну стійкість склянок визначали за методикою, яка описана в П.2.2 (таблиця 2.9).

Таблиця 2.9

Результати дослідження термічної стійкості

Показники	Зразок № 1	Зразок № 2	Зразок № 3	Зразок № 4	Зразок № 5
1.Термічна стійкість	+	+	+	—	+

Таким чином, можна зробити наступні висновки, що зразки № 1,2,3,5 пройшли всі випробування, вони є безпечними для використання населенням і лише зразок № 4 не витримав перевірку на термічну стійкість і при випробуванні лопнув.

2.3 Аналіз результатів контролю якості побутових виробів із скла у магазині «Маркет посуду» м. Суми

Дослідження скляних стаканів, проведені за участю СТПП та самостійні експериментальні дослідження, розбіжностей в оцінці якості продукції не виявлено.

За результатами дослідницько - експериментальної частини можна зробити такі загальні висновки:

1. При зовнішньому огляді зразків в умовах нормального освітлення були виявлені дефекти на зразках №2,3,4,5, лише на зразкові №1 були відсутні дефекти. На зразкові № 2 була виявлена: щербина зароблена. Зразок № 3 мав слід від поліровки. На зразкові № 5 була рідко розташована мошка. Дані дефекти не псують товарний вигляд, тому вони можуть реалізовуватись в магазині, але за нижчою ціною. Зразок виробництва Китаю мав такі дефекти – Посічку, царапину та дно, яке

не забезпечувало стійкості на горизонтальній поверхні, згідно ГОСТ 26821 «Посуда и декоративные изделия из натрия – кальций – силикатного стекла», якщо виріб має 3 дефекти, тому він заборонений до реалізації.

2. За органолептичними показниками можна сказати, що зразки № 1,2,3,5 відповідають всім показникам, які встановлені в ГОСТ 26821 «Посуда и декоративные изделия из натрия – кальций – силикатного стекла. Технические условия», крім зразка № 3, який має відхилення за показниками – зовнішній вигляд, декор та форма.
3. Для більш детального аналізу якості скляних стаканів ми розробили профілювання оцінюючи кожний зразок за 5 – бальною шкалою. Таким чином, було виявлено, що оцінку «відмінно» отримав зразок №1 (Німеччина, Dibbern) - 5 балів, зразок №2 (Запорізький скляний завод, Україна) – 4,8 балів та зразок №2 (Запорізький скляний завод, Україна) – 4,8 балів. Оцінку «добре» отримав зразок №5 (Мелітопольський заводу ВАТ, Україна) - 4,6 балів. Оцінку «задовільно» зразок № 4 (Китай) – 3,2 балів.
4. Провівши фізико – хімічні дослідження було виявлено, що зразки №1,2,3,5 є безпечними для використання населенням і лише зразок № 4 не витримав перевірку на термічну стійкість при перепаді температури з 95°C на 20°C лопнув.

2.4 Результати перевірки штрихового коду на скляний посуд

З розвитком виробництва і збільшенням товарообігу виникла проблема пошуку універсальних засобів маркування, які б дозволили визначати рух товарів на шляху від виробника до споживача. Передбачалося, що маркіровка

повинна бути простою й доступною для нанесення на упаковку, нести необхідний мінімум інформації, іншими словами, давати змогу ідентифікувати товар. Водночас зазначена маркіровка має легко й безпомилково читатися за допомогою відносно простих, надійних і недорогих технічних засобів, доступних для придбання підприємствами. Поєднання подібних засобів з обчислювальною технікою, її необмеженими можливостями з нагромадження, обробки й передачі інформації дозволило б вийти на якісно новий рівень автоматичної ідентифікації товарів [17].

Таким універсальним засобом маркіровки, яка характеризує споживчі властивості товару і несе інформацію про його виробника, стала невелика смужка на упаковці, що являє собою чергування темних і світлих штрихів різної ширини, під якими розміщені цифри, інколи цифри й букви — так званий «штриховий код».

Уперше штрихове кодування стало застосовуватись у США в 60-ті роки для ідентифікації залізничних вагонів. У 1973 р. універсальний код UPC (Universal Product Code) набув поширення в промисловості й торгівлі. У 1977 р. штриховий код з'являється в Європі. Цей рік став датою народження Європейської системи кодування товарів EAN (European Article Numbering).

Асоціація EAN у 1987 р. виділила СРСР десять тризначних кодів — з 460 по 469. Наприкінці 1990 р. 14 підприємств, розташованих на території колишнього СРСР, вирішили об'єднати свої зусилля й створили зовнішньоекономічну асоціацію ЮНІСКАН [19].

Штрихове кодування в країнах далекого зарубіжжя широко використовується в комерційній діяльності, оптовій і роздрібній торгівлі, сфері послуг. У США 90 % товарів, які виробляються, несуть на упаковці штриховий код, у Німеччині — 80%, у Франції — близько 70 %. Використання інформації, отриманої зчитуванням штрихових кодів, — сьогодні одна з найпривабливіших технологій автоматичної ідентифікації. Це пояснюється низькою вартістю, а також можливістю нанесення й зчитування коду практично з будь-якого предмета.

Розглянемо різновиди кодів, які застосовуються в різних сферах людської діяльності:

- коди сім'ї 2 із 5 (ITF);
- код Codabar;
- код 39;
- код 93;
- код 128;
- коди сім'ї UPC (UPC-A, UPC-E);
- коди сім'ї EAN (EAN-8, EAN-13);
- код JAN (Japan Article Numbering);
- код NCB (багатокомірковий код);
- коди підвищеної щільності (мозаїчний, PDF-417).

Кожний код має свою галузь застосування, правила нанесення і використання. Найбільшого поширення набули коди сім'ї EAN – 8 та EAN – 13 .

Штрихове кодування являє собою систему збирання даних (цифр, букв, інших знаків), записаних у вигляді штрихів і пробілів. Носієм закодованої інформації є відносна ширина темних і світлих смужок. Основна одиниця інформації штрихового коду — знак. Знак складається із штрихів і пробілів (найвужчий з них прийнято називати модулем. Наприклад, у системі EAN-13 знак складається із семи модулів)[27].

Кожному типу товару присвоюється номер, який найчастіше складається з 13 цифр (EAN-13). Жодний інший товар, який обертається в міжнародній торгівлі, не може мати такий самий номер. Отже, що саме означають ці 13 цифр? Для відповіді на це запитання ми взяли для прикладу штрих – код, який знаходився на коробці з – під скляного стакану (зразок №1), німецького виробка. (див . рисунок. 2.6).

Рисунок 2.6



Перші три цифри (430) — так звані «прапори» — присвоюються країні, яка входить до EAN, штаб-квартира якої знаходиться в Брюсселі (додаток Г).

Наступні чотири цифри (0175) присвоюються національними відомствами підприємству, яке виробляє або реалізує продукт. І п'ять цифр (94042) присвоюються товару безпосередньо самим підприємством з урахуванням його споживчих властивостей, розмірів, кольору, упаковки. І остання цифра (9) — контрольна — використовується для перевірки правильності зчитування штрихового коду спеціальним пристроєм — сканером. [30]

Перевірка відповідності штрихового – коду країні виробнику:

1. Скласти всі цифри, які стоять на парних місцях:

$$3+0 +7 +9 +0 +2 = 21,$$

2. Отриману суму помножить на 3:

$$21 \times 3 = 63,$$

3. Скласти всі цифри, які стоять на непарних місцях, без контрольної цифри:

$$4 +0 +1 +5 +4 +4 = 18,$$

4. Скласти числа, отримані в пунктах 2 і 3:

$$63 +18 = 81,$$

5. Від отриманої суми беремо лише останню цифру отримаємо 2:

6. З 10 відняти отримане в пункті 5 число:

$$10 -1 = 9$$

В результаті розрахунку ми отримали цифру – 9, яка збігається з контрольною цифрою в штрих-коді тому товар вироблений легально.

Якщо отримана в результаті розрахунку цифра не співпадає з контрольною цифрою в штрих-коді - товар вироблений незаконно.

Нерідко на товарі можна побачити надпис, наприклад, «Зроблено в Голландії», а код, нанесений на етикетку, цій країні не відповідає. Тут причин може бути кілька:

- фірма була зареєстрована і отримала код не у своїй країні, а в тій, куди направлений основний експорт її продукції;
- товар був виготовлений на дочірньому підприємстві;
- можливо, товар був виготовлений в одній країні, але ліцензії фірми з іншої країни;
- засновниками підприємства стають декілька фірм з різних держав.

Коди EAN можуть відображати лише цифрову інформацію, що обмежує галузь їх застосування в основному сферою торгівлі. У виробництві, медицині, поштово-пакункових відправленнях, бібліотечній справі застосовуються інші типи штрихових кодів, у яких зберігається загальний принцип: чергування темних і світлих смужок різної ширини, але конкретна система кодування для кожного коду індивідуальна. [20].

Яку ж користь мають власники торгових точок при впровадженні штрихового кодування і оснащенні магазинів електронно-реєструючими апаратами?

По-перше, це збільшення продажу, а отже, прибутку на 1–1,5%. Це залежить від інформованості власника про ціни. Краща інформація дає змогу укласти більш вигідні угоди. По-друге, зменшення на 2–5% обслуговуючого персоналу. Це важливий чинник.

При використанні цієї системи немає потреби виконувати ручну роботу, підраховувати кількість замовлень і прибуток. Ще один найбільш важливий чинник — зменшення «усадки». Цей термін використовується

замість слова «крадіжка». Випадки крадіжок зменшуються на 10–30% завдяки більш легкому ідентифікуванню товарів.

Звичайне повернення капіталу при використанні штрихових кодів досягає 30%. Це означає, що на кожні вкладені \$ 100 буде отримано \$ 130 прибутку. [18].

Отже, витрати на штрихове кодування і оснащення торгових підприємств електронно-касовою технікою є необхідною і прибутковою справою.

РОЗДІЛ III. ОХОРОНА ПРАЦІ

Охорона праці - це система правових, соціально-економічних, організаційно-технічних, санітарно-гігієнічних і лікувально-профілактичних заходів та засобів, спрямованих на збереження життя, здоров'я і працездатності людини у процесі трудової діяльності [8].

Метою охорони праці є зменшення і ліквідація виробничого травматизму та професійних захворювань.

На даному підприємстві і в Україні загалом основна робота з охорони праці проводиться на підставі Конституції України, Кодексу законів про працю, Закону України "Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності"[9], ЗУ «Про охорону праці» та розроблених на їх підставі правилам, нормам, інструкціям, стандартам.

Відповідальність за проведення роботи з охорони праці в магазині «Маркет посуду» м. Суми покладається на директора магазину Гордієнко П. В. і надалі, наказом на головних спеціалістів (головного інженера, головного бухгалтера, головного механіка).

Контроль за своєчасністю та якістю проведених заходів з охорони праці покладається на інженера з охорони праці Карпенко О. М.

Фінансування охорони праці здійснюється згідно до ст. 19 ЗУ «Про охорону праці», а саме формується фонд охорони праці,

Служба охорони праці в магазині «Маркет посуду» м. Суми виконує такі завдання:

1. Організація проведення профілактичних заходів, спрямованих на усунення шкідливих і небезпечних виробничих факторів, запобігання нещасним випадкам на виробництві, професійним захворюванням та іншим випадкам загрози життю або здоров'ю працівників [21].

2. Вивчення та сприяння впровадженню у виробництво досягнень науки і техніки, прогресивних і безпечних технологій, сучасних засобів колективного та індивідуального захисту працівників.

3. Контроль за дотриманням працівниками вимог законів та інших нормативно-правових актів з охорони праці, положень (у разі наявності) галузевої угоди, розділу "Охорона праці" колективного договору та актів з охорони праці, що діють в межах підприємства.

4. Інформування та надання роз'яснень працівникам підприємства з питань охорони праці. До основних функцій служби охорони праці належать: сприяння вдосконаленню діяльності в цьому напрямі кожного структурного підрозділу і кожної посадової особи, опрацювання ефективної цілісної системи управління охороною праці, проведення оперативно-методичного керівництва роботи з охорони праці та ін. [22].

5. Контроль за наявністю та якістю спецодягу, спецвзуття, засоби індивідуального захисту, вогнегасників, інструкцій, журналів проведення інструктажів поточної агітації, проводять атестацію робочих місць, розслідування нещасних випадків, організовує медогляд інструктажів, санітарно побутове забезпечення.

6. Наочна агітація (плакати, планшети, знаки безпеки).

7. Санітарно побутове забезпечення (наявність душових, гардеробних, туалетних кімнат).

8. Наявність спецодягу, спецвзуття, та індивідуальних засобів згідно з формою 1-УБ.

Навчання й перевірка знань із питань охорони праці посадових осіб і спеціалістів проводяться до початку виконання ними своїх обов'язків(вступний і первинний інструктажі), а також періодично – один раз на три роки.

Згідно Типового положення з питань охорони праці № 15 від 26.01.05, повторний інструктаж – проводиться з особами, які виконують небезпечні роботи; позаплановий – проводиться в разі зміни правил, норм,

законодавства з охорони праці, при зміні виробничого обладнання, при порушеннях вимог охорони праці та ін. і цільовий – проводиться при ліквідації наслідків стихійного лиха, пожеж тощо та при виконанні робіт на які оформляється наряд-допуск.

На даному підприємстві здійснюється стимулювання робіт з охорони праці.

Стимулювання охорони праці – неодмінна умова попередження виробничого травматизму та профілактики профзахворювань. На державному рівні стимулювання охорони праці регулюється законодавчими актами і передусім законом про охорону праці, у якому цьому питанню присвячено IV розділ, та Законом України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності»

Економічний механізм управління охороною праці повинен передбачати систему заохочень для тих працівників, які сумлінно дотримуються вимог охорони праці, не допускають порушень правил та норм особистої та колективної безпеки, беруть активну творчу участь у здійсненні заходів щодо підвищення рівня охорони праці на підприємстві. Колективний договір (угода) повинен закріплювати різного роду моральні і матеріальні заохочення таких працівників: оплата праці, премії (у тому числі спеціальні заохочувальні премії за досягнення високого рівня охорони праці), винагороди за винахідництво та раціоналізаторські пропозиції з питань охорони праці. У випадку наявності небезпечних та шкідливих виробничих чинників, що постійно загрожують здоров'ю працівника, йому рекомендується виплачувати надбавку за підвищену обережність. Крім матеріального заохочення, велике значення має також і моральне стимулювання, яке свого часу використовувалось в нашій країні і яке успішно використовують закордонні фірми. Форми морального стимулювання можуть бути найрізноманітнішими: від оголошення подяки до організації вечорів відпочинку, пікніків, круїзів для колективів, що досягли

найкращих результатів з охорони праці. Схема методів стимулювання охорони праці на підприємстві представлена на рис. 3

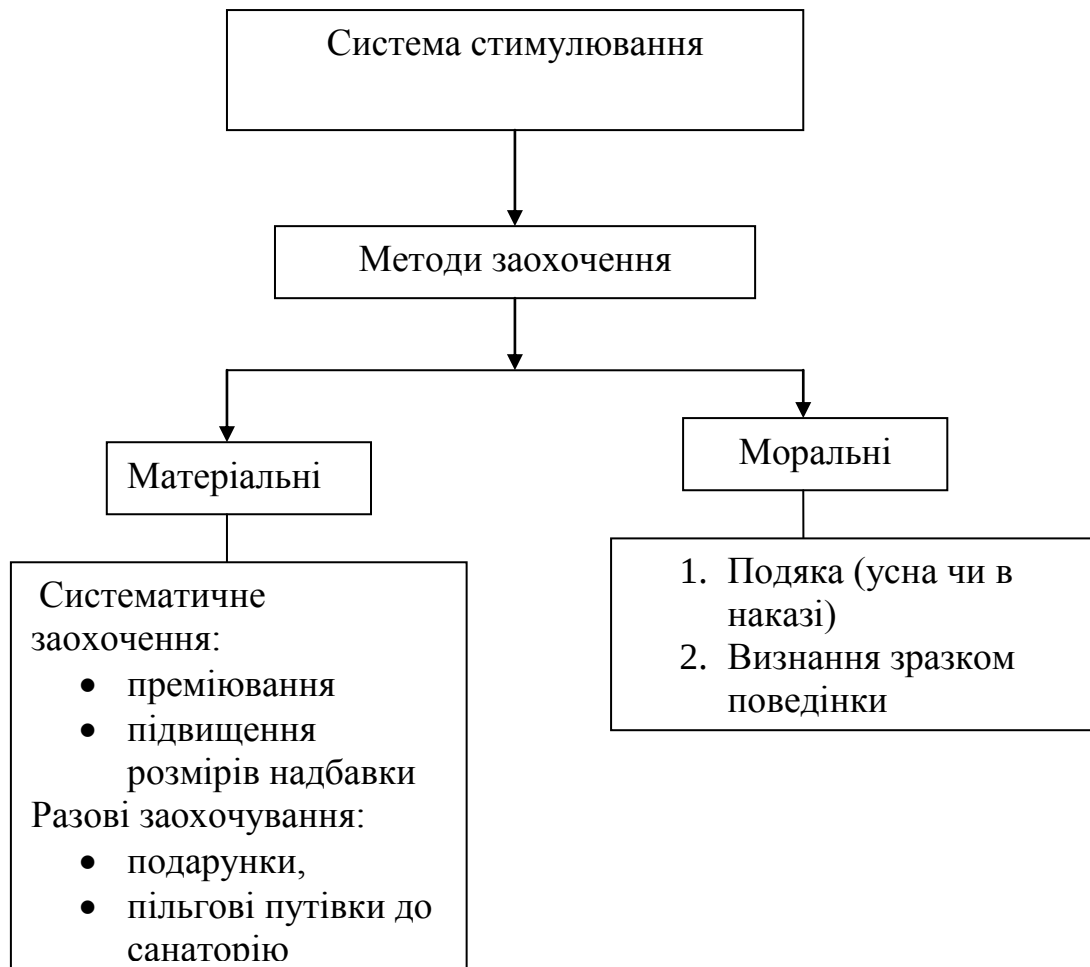


Рисунок 3. Методи стимулювання працівників

На даному підприємстві також існують певні види відповідальності за порушення правил з охорони праці:

1. Адміністративні

- штрафи
- зниження виплат на заохочення

2. Дисциплінарна

- упередження
- догана
- звільнення

На даному підприємстві навчання по охороні праці представлено розробленими програмами навчання і інструкціями. Всі кошти, що надійшли до фонду охорони праці використовуються тільки на доведення умов праці до нормативних вимог і підвищення рівня охорони праці.

Таблиця 3.1

Показники стану охорони праці в магазині «Маркет посуду» м.Суми за 20010-2012 рр.

№ п/п	Показники	Одиниці виміру	Роки		
			2010	2011	2012
1	Кількість працівників	чол.	28	29	31
2	Кількість нещасних випадків на підприємстві,	випад.	-	1	-
	В т.ч. зі смертельним наслідком	випад.	-	-	-
3	Коефіцієнт частоти травматизму		-	34,4	-
4	Кількість днів непрацездатності	днів	-	7	-
5	Коефіцієнт втрат робочого часу		-	241,3	-
6	Втрачено коштів на охорону праці	грн.	13000	12500	13200
7	Кількість пожеж		-	-	-
8	Коефіцієнт тяжкості		-	7	-

Не зважаючи, що на підприємстві проводиться певна робота з охорона праці, все одно на підприємстві трапляються нещасні випадки про що свідчать дані таблиці, яка складена на підставі форми 7-ТНВ (Табиця.3.1).

Аналізуючи дані таблиці можна стверджувати, що кількість нещасних випадків на підприємстві знизилась, що є наслідком встановлення сурової дисципліни праці, підвищення зацікавленості працівників у дотриманні правил техніки безпеки при виконанні робіт. А також заходи по

підвищенню охорони праці були більш ефективні, про що свідчить відсутність нещасних випадків на підприємстві у 2012 році.

Проведемо аналіз умов праці працівників торговельного залу, в магазині «Маркет посуд» м. Суми, вул. Курська 147.

Приміщення торговельного залу знаходиться на другому поверсі будівлі. Загальна площа приміщення складає 45 м^2 , висота - 3 м, об'єм – 135 м^3 , приміщення має 6 вікон. Кількість працюючих в приміщенні 7 особи. Отже, на одного працюючого припадає: $45/7 = 6,4 \text{ (м}^2/\text{чол.)}$ робочої площі. Згідно із СНиП 2.09.04 – 87 на кожного працюючого в приміщеннях повинно припадати не менше $4,5 \text{ м}^2/\text{чол.}$ робочої площі.

Об'єм на одного працюючого становить $135/7=19,2 \text{ м}^3$. Згідно норми для нормального функціонування працівників об'єм робочого приміщення повинен бути неменше 15 м^3 . Отже, нормативи розмірів та забезпечення працюючих робочою площею то об'ємом дотримано.[23]

У приміщенні розташовано 3 комп'ютери. Напруга джерела живлення комп'ютерів у приміщенні – 220 В. У приміщенні розміщені 2 письмових столи.

За небезпекою ураження електричним струмом управлінське приміщення належить до приміщень без підвищеної небезпеки ураження електричним струмом працюючих.

Проводимо дослідження по визначенню природного освітлення в приміщенні торговельної.

Розрахуємо фактичне значення коефіцієнта природного освітлення для досліджуваного приміщення за формулою:

$$100 \frac{S_v}{S_n} = \frac{e_n \cdot \eta_e \cdot K_z \cdot K_{\text{бюд}}}{\tau_z \cdot r_1}, \text{ звідки } e_\phi = \frac{100 \cdot S_v \cdot \tau_z \cdot r_1}{S_n \cdot \eta_e \cdot K_z \cdot K_{\text{бюд}}},$$

де S_v – площа усіх вікон у приміщенні, м^2 ;

S_n – площа підлоги приміщення, м^2 ;

τ_3 – загальний коефіцієнт світлопроникності віконного прорізу. Для віконних прорізів адміністративно-управлінських будівель, які не обладнані сонцезахисними пристроями, $\tau_3 = 0,4-0,5$;

r_1 - коефіцієнт, який враховує підвищення КПО при бічному освітленні завдяки світлу, відбитому від поверхонь приміщення і підстильного шару, що прилягає до будинку (дорівнює 2,15);

η_e - світлова характеристика вікна (дорівнює 13);

$K_{\text{буд}}$ - коефіцієнт, що враховує затемнення вікон іншими будинками; якщо будинків немає, то $K_{\text{буд}}=1$;

K_3 - коефіцієнт запасу, береться в межах 1,3 – 1,5, приймемо $K_3 = 1,4$.

$$e_{\phi} = (100 \cdot 18 \cdot 0,4 \cdot 2,15) / (45 \cdot 13 \cdot 1,4 \cdot 1) = 1,89 \%$$

Оскільки, фактичне значення природного освітлення більше нормованого ($1,89 > 1,15$), то природне освітлення в приміщенні достатньо.

Проводимо дослідження по визначенню штучного освітлення в приміщенні торгівельної зали.

Для освітлення приміщення застосовуються люмінесцентні лампи (потужністю 40 Вт. Система освітлення - загальна. Нормоване значення освітленості повинне становить 100-200 люкс (СНиП II-4-79).

Розрахуємо фактичне значення освітлення (E_{ϕ}), враховуючи те, що потужність ламп – 40 Вт, кількість ламп у світильнику – 2 шт.

Фактичне значення штучного освітлення (E_{ϕ}) розраховуємо за формулою:

$$E_{\phi} = \frac{F_{\text{л}} \times \eta_{\text{в}} \times N \times n}{S \times K \times Z},$$

(4.3)

де $F_{\text{л}}$ – світловий потік лампи, лм;

$\eta_{\text{в}}$ – коефіцієнт використання світлового потоку ($\eta_{\text{в}} = 0,4 \div 0,6$);

N – кількість світильників, шт.;

n – кількість ламп у світильнику, шт.;

S – площа приміщення, м^2 ;

K – коефіцієнт запасу ($K = 1,5 - 2$);

Z – коефіцієнт нерівномірності освітлення ($Z = 1,1$).

$$E_{\phi} = \frac{F_{\lambda} \times \eta \times N \times n}{S \times K \times Z} = (3740 \times 0,6 \times 5 \times 2) / (45 \times 2 \times 1,1) = 227 \text{ (люкс)}.$$

Отже, фактичне значення штучного освітлення більше нормованого ($227 > 100-200$), це свідчить про достатність штучного освітлення в приміщенні. А, отже, для економії електроенергії рекомендується замінити лампи на менш.

Значення параметрів, які характеризують санітарно-гігієнічні умови праці в аналізованому структурному підрозділі зведемо в підсумкову таблицю 3.2

Таблиця 3.2

Санітарно-гігієнічні умови праці в магазині «Марке посуду» м. Суми

Параметр	Значення параметру		Нормативний документ
	фактичне	нормоване	
1. Освітленість штучна, (лк)	227	100-200	СНиП II-4-79
2. Значення коефіцієнта природного освітлення, (%)	1,89	1,15	СНиП II-4-79
3. Температура повітря, (0C):			Дивись додаток 2
взимку	20-23	21÷25	ГОСТ 12.1.005-88
влітку	22-25	22÷28	ГОСТ 12.1.005-88
4. Відносна вологість повітря, (%):	55	40-60	ГОСТ 12.1.005-88
5. Швидкість руху повітря, м/сек	0,2	< 0,2	ГОСТ 12.1.005-88
6. Кратність повітрообміну	2,22	3-5	СНиП 2.09.04-87

Аналізоване приміщення за небезпекою виникнення пожежі відповідно до ОНТП 24-86 відноситься до категорії В (пожежонебезпечні – в ньому наявні легкозаймисті речовини - папір, дерево).

Можливими причинами пожежі можуть бути: коротке замикання в електричній мережі, що може спричинити запалення наявних легкозаймистих речовин; займання паперу, дерева через необережне поводження з вогнем; розповсюдження вогню з сусідніх приміщень.

Попередити пожежу можна шляхом розробки правил безпечної поведінки із вогнем, усуненням можливості виникнення короткого замикання. У разі виникнення пожежі своєчасно та з мінімальними наслідками дають можливість загасити її наявні пожежна сигналізація та вогнегасники.

В даному структурному підрозділі встановлені вогнегасники типа ОХП-10 в розмірі 2 шт.

Розроблено план евакуації працівників та матеріальних цінностей на випадок пожежі.

Проаналізувавши стан охорони праці на підприємстві, можна зробити висновок, що практично всі показники відповідають нормі, тобто умови для роботи в торгівельному приміщенні відповідають вимогам.

Але магазину “Маркет посуду” все одно необхідно підвищити безпеку обладнання, механізувати важкі і небезпечні ручні роботи, установка нових, реконструкція та модернізація існуючого санітарно-технічного обладнання, провести лікувально-профілактичні заходи.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Скляні товари, їх якість, естетичні якості мають велике значення, тому що мають безпосередній контакт з напоями, мають бути насамперед безпечними, функціональними та естетичними. Проаналізувавши асортимент побутових виробів із скла в магазині «Маркет посуд» м.Суми, можемо сказати, що наданий асортимент може у повному обсязі задовольнити попит споживача як з точки зору якості та безпеки, так і з точки зору естетичних якостей.

На ринку України виявлено велике розмаїття посуду як вітчизняного виробників так і виробниками країн Сходу.

В Україні розроблена законодавчо – нормативна база, яка представлена у вигляді законів України, нормативних документів, які регулюють якість товарів нарожного споживання, також здійснюють захист прав споживачів. Створені відповідні органи, які здійснюють державний нагляд за додержанням стандартів, норм та прави суб'єктами підприємницької діяльності.

Перед аналізом якості ретельно вивчили всі важелі, які мають вплив на якість виробу. А саме – сировина, що застосовують для виготовлення скляних виробів, технології виготовлення скляних виробів.

Для зменшення реалізації недоброякісної продукції в Україні створена нормативна база у вигляді цивільно – правової, кримінальної та адміністративної відповідальності, яка регулює якість товарів, а також має певний ряд санкцій до виробників та реалізаторів.

Для визначення якості скляних товарі сумісно з представниками торгово-промислової палати проводили органолептичні та фізико – хімічні дослідження зразків скляних стаканів та виявили наступні недоліки, за якими можна зробити наступні висновки:

1. За органолептичними показниками можна сказати, що зразки № 1,2,3,5 відповідають всім показникам, які встановлені в ГОСТ 26821 «Посуда и декоративные изделия из натрий – кальций – силикатного стекла.

Технические условия», крім зразка № 3, який має відхилення за показниками – зовнішній вигляд, декор та форма.

2. За фізико – хімічні дослідження було виявлено, що зразки №1,2,3,5 є безпечними для використання населенням і лише зразок № 4 не витримав перевірку на термічну стійкість при перепаді температури з 95°C на 20°C лопнув.

При перевірці штрихового коду на упаковці зразка № 1 (виробництва Німеччини) код збігається з контрольною цифрою в штрих-коді, тому товар вироблений легально.

Ознайомились та вивчили вимоги до якості побутових виробів із скла та методи визначення якості виробів згідно нормативної бази. Аналізуючи якість скляних товарів на прикладі 5-х виробів (склянок) різних виробників, доходимо висновку, що всі вироби можуть бути застосовані за своїм призначенням. Це дає нам можливість зробити висновки, що, незалежно від країни-виробника, майже усі виробники виконують всі стандарти та нормативи при виготовленні скляного посуду.

Проаналізувавши стан охорони праці на підприємстві, можна зробити висновок, що практично всі показники відповідають нормі, тобто умови для роботи в торгівельному приміщенні відповідають вимогам.

До недоліків можна віднести те, що не розроблені стандарти на визначення органолептичних показників якості, тому нами самостійно була розроблена показники якості та запропонована 5 - бальова шкала їх оцінки, проведення профілювання за допомогою даної шкали. Це дає змогу більш чітко провести оцінювання показників та визначити рівень якості зразків.

До пропозицій магазину можна віднести:

- розширити свій асортимент скляних товарів враховуючи побажання покупця,
- співпрацювати лише з тими виробниками, які постачають якісну продукцію;

- товарознавцям магазину при прийманні продукції контролювати якість, щодо встановлення дефектів продукції;
- контролювати правильність штрихового коду з метою ідентифікації продукції за країною походження;
- проводити контроль товаро – супровідних документів;
- запропонувати конкурентні вироби у низькому ціновому сегменті, враховуючи економічне становище;
- проводити передсвяткові знижки;
- проводити заходи з реклами даного магазину серед населення різного віку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Цивільний кодекс України від 19.06. 2003, NN 40-44,
(<http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/435-15>) ст. 708,678,614
2. Закон України «Про захист прав споживачів» від 1 грудня 2005 року.ст.17 (<http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>).
3. Кодекс України про адміністративні правонарушення (із змінами та доповненнями). - Х.: Одиссей, 2005. - 256с.
4. Кримінальний кодекс України. від 18.05.2004, ВВР, 2004, N 36
(<http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2341-14>)
5. Закон України «Про стандартизацію від 01.06. 2010 року N 2289-V
(<http://zakon4.rada.gov.ua/laws/annot/2408-14>).
6. ЗУ «Про підтвердження відповідності» від 16.10.2012 N 5463-VI
(<http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2406-14>)
7. Закон України «Про Торгово – промислові палати України» від 02.12.97 №671.(<http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/671/97-%D0%B2%D1%80>).
8. Закон України "Про охорону праці" в редакції від 21.11.2002 р. № 229 – ІУ. Ж. «Охорона праці» № 1 2003 р.(
<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2694-12>)
9. Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування зв'язку тимчасовою втратою працездатності та витратами, зумовленими похованням» від 03.05.2007 N 1000-V,2007, N 33
(<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2240-14>).
- 10.Декрет КМУ «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» від 29.06.2010, ВВР, 2010, N 34 (<http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/30-93>)
- 11.Зрезарцев М.П., Зрезарцев В.М., Параніч В.П. Товарознавство сировини та матеріалів.: Навч. посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2008. - 404 с.

12. Полікарпов І.С., Лукашов В.С., Шийко І.І. та ін., Товарознавство непродовольчих товарів: вироби господарського та культурно-побутового призначення: Навч.-наочний посібник.-Л.: «Магнолія 2006», 2011.-295с..
13. Войнаш Л.Г., Дудла І.О., Козьмич Д.І., Павловська Н.В., Приходько М.В. Товарознавство непродовольчих товарів. Ч.1-К.: НМЦ Укоопосвіта, 2004- 436с.
14. Колотило Д.М., Соколовський А.Т., Гарбуз С.В. Технологічні процеси галузей промисловості: Навч. посібник. - К.: КНЕУ. 2003. - 380 с..
15. Мареев Ю.И., Трепель В.А., Шмелькин А.Ф. Товароведение хозяйственных товаров – М.: «Экономика», 1990. – 414 с.
16. Навроцька Н.Г., Маргаритіна. О.Б Товарна номенклатура зовнішньоекономічної діяльності : Конспект лекцій / АМСУ, Держмитслужба України - Дніпропетровськ: 2007. – 204с.
17. О.В. Мартинюк «Митна справа»: Навчальний посібник. – Київ, 2002.
18. Романов Ю.А. Статистика зовнішньої торгівлі. Міжнародні відносини., 2000
19. Гужва В.М. Інформаційні системи в міжнародному бізнесі : Навч. посібник. - К. : КНЕУ, 2002. - 458 с.
20. В.І. Дудчак «Митна справа»: Навчальний посібник. – Київ, 2002.
21. Гандзюк М.П., Желібо Є.П., Халімовський М.О. Основи охорони праці: Підруч. для студ. вищих навч. закладів. – Київ.: Каравела, 2004.
22. Купчик М.П., Гандзюк М.П. та ін.. Основи охорони праці.- Київ: Основа, 2000. – 416с.
23. Ярошенко І. Ф. Безпека життєдіяльності в інженерних рішеннях. Навчальний посібник. – Суми: Довкілля, 2003 р. – С. 390
24. Гулоян Ю.А. Декоративная обработка стекла и стеклоизделий. - М.: Высшая школа, 2000. – 186 с.
25. Ходикін А.П., Ляшко А.А. Товароведение непродовольственных товаров. 2-е изд. Испр.-544 с

- 26.Дубініна А.А. Методи визначення фальсифікації товарів: Навч. посібник.
- К.: Центр учбової літератури, 2007 - 448 с.
- 27.Терещенко С., Науменко В. «Основи митного законодавства України.:
Теорія і практика» К.: АТ «Август», 1999. – 296 с
- 28.ГОСТ 26821 «Посуда и декоративные изделия из натрий-кальций-
силикатного стекла. Технические условия». Згідно нормативів цього
документу, до якості висувають наступні вимоги.
- 29.Зрезарцев М.П. Товарознавство непродовольчих товарів: навч. посіб. -
К.: Центр учбової літератури, 2009. – 328с.
- 30.<http://dobro-est.com/>
- 31.<http://www.ukrfood.com.ua>.
32. <http://www.icc-iso.ru/>

