ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение Тюменской области
«Тюменский колледж производственных и социальных технологий»
(ГАПОУ ТО “ТКПСТ”)

В.Н. Нестерова

ОП.02 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ТОВАРОВЕДЕНИЯ

Методические рекомендации
по выполнению практических работ
для специальности
38.02.05 товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

Тюмень, 2020

Нестерова В.А. ОП.02 Теоретические основы товароведения. Методические рекомендации по выполнению практических работ по для специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров / ГАПОУ ТО «ТКПСТ» - Тюмень, 2020. - 22 с.

Пояснительная записка

Рекомендации по проведению практических работ по дисциплине «Теоретические основы товароведения» составлены в соответствии с рабочей программой для групп специальности 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

Рекомендации предназначены для формирования практических навыков работы по определению основополагающих показателей качества, выбору потребительских свойств, применению методов оценки качества товаров.

Методические рекомендации оказывают помощь студентам в овладении методами исследования и контроля качества товаров, закрепления теоретических знаний в области формирования ассортимента, условий и сроков хранения товаров различных групп.

Практические занятия проводятся в виде выполнения работ по заданию, деловой игры, самостоятельного решения ситуационных задач. Выполнению практических работ предшествует самостоятельная работа студентов с рекомендованной литературой и конспектами лекций по курсу. Результаты исследований и расчеты заносятся в рабочую тетрадь (форма записи приводится в каждой работе). Фактические показатели, полученные в результате исследований, студенты сравнивают с требованиями нормативной документации (ГОСТ), после этого делают в тетради выводы. Каждая выполненная работа сдается для проверки преподавателю, который ведет практические занятия.

Рекомендации содержат подробное изложение порядка выполнения заданий, описание сущности метода исследования, правила оформления работы.

Перечень практических работ

Практическая работа № 1. Изучение количественных и качественных характеристик товаров 5

Практическая работа № 2. Ознакомление с различными видами дефектов товаров и их влияние на градации качества по стандарту 10

Практическая работа № 3. Ознакомление с условиями хранения товаров. Определение температуры и относительной влажности в помещении 15

Практическая работа № 4. Определение легитимности маркировки на товарах 18

Список литературы 22

Практическая работа № 1. Изучение количественных и качественных характеристик товаров

Цель: Изучить градации товаров по количеству, их общность и различия, размерные характеристики товаров, общие для всех количественных градаций и специфичные для товарных партий. Изучить основные понятия: единичный экземпляр товаров, комплексная упаковочная единица, товарная партия.

Последовательность изучения темы:

1. Прочитайте предложенный материал, запишите характеристику количественных характеристик продукции.

Количественная характеристика относится к одной из основополагающих. При ее определении следует различать единичные экземпляры товаров и их совокупность — товарные партии.

Продукция, представленная для испытаний, может быть завершенной и незавершенной, находящейся в процессе изготовления, ремонта, эксплуатации, транспортирования и (или) хранения.

Количественной характеристикой продукции может быть: единица продукции (упаковочная единица продукции), партия или выборка (проба).

Единица продукции — отдельный экземпляр штучной продукции или определенное количество нештучной продукции. Таким образом, единица продукции может быть штучной или нештучной, в упаковке или без нее. Единица продукции в упаковке называется *упаковочной единицей продукции,* например, контейнер, цистерна, бочка, мешок, ящик, коробка, пакет и т.п.

Под *штучной* продукцией понимается продукция, исчисляемая штуками (экземплярами). Изделие может исчисляться штуками или экземплярами, поэтому является частным случаем единицы промышленной продукции. К изделиям допускается относить завершенные и незавершенные предметы производства, в том числе заготовки и

полуфабрикаты. К изделиям не относится вся непромышленная продукция, включая штучную (плоды, овощи, туши животных, невыделанные шкурки зверей и т.п.), а также промышленная нештучная продукция (ткани, полимерные материалы, лаки и краски и т.п.).

Под *нештучной* продукцией понимается продукция, количество которой исчисляется в единицах измерения массы, длины, площади, объема, например, 1 т муки, 1 м провода; 1 $м^2$ ткани, 1 $м^3$ газа и т.д.

В некоторых случаях количество определенных изделий (например, крепежных деталей, конфет и др.) характеризуют непрерывной величиной, применяемой для нештучной продукции и исчисляемой, в частности, в единицах массы.

Единичные экземпляры — отдельные товары, которые обладают целостностью и присущими конкретному виду или наименованию потребительскими свойствами. Разные экземпляры с определенной степенью достоверности должны иметь одинаковые свойства. Однако абсолютной равнозначности достигнуть невозможно, поэтому совокупность этих экземпляров — товарная партия — отличается неоднородностью.

В качестве единичных экземпляров товара могут выступать промышленные изделия (например, автомобиль, головка сыра, пара обуви или носков и т. п.) или биологические объекты (яйцо, рыба, зерно, яблоко, арбуз и т. п.), а также упаковочные единицы, товарная масса-в которых характеризуется монолитностью и целостностью (блок сливочного масла, бутылка вина, молока, банка с краской и т. п.).

К единичным экземплярам товаров не относятся упаковочные единицы, состоящие из отдельных изделий (ящик или пачка печенья, ящик гвоздей и т. п.), так как они сами являются совокупностью единичных экземпляров товаров или комплексных упаковочных единиц.

Научно обоснованные подходы к выбору признаков, определяющих принадлежность к товарной партии, отсутствуют, поэтому наиболее часто в качестве таких признаков выбирают производственные: смену или день

выработки продукции для промышленных изделий; отправку одним или несколькими транспортными средствами; наличие одного товарно-сопроводительного документа.

Продукция, представленная для испытаний, может быть завершенной и незавершенной, находящейся в процессе изготовления, ремонта, эксплуатации, транспортирования и (или) хранения.

Товарная партия — совокупность единичных экземпляров товаров и/или комплексных упаковочных единиц (одного вида и наименования), объединенных по определенному признаку.

Основным признаком партии товаров является однородность условий ее производства. Однако однородность условий производства партии товаров не исключает отклонения значений показателей качества единиц товаров в этой партии. Научно обоснованные подходы к выбору признаков, определяющих принадлежность к товарной партии, отсутствуют, поэтому наиболее часто в качестве таких признаков выбирают производственные: смену или день выработки продукции для промышленных изделий; отправку одним или несколькими транспортными средствами; наличие одного товарно-сопроводительного документа, определенная градация качества.

Партия товаров может быть контролируемой, пробной (опытной), особой или отдельной.

Контролируемая партия представляет собой определенное число единиц товаров или материала, собранных вместе и представ ленных для испытаний и (или) контроля. Поставляемые партии товаров допускается составлять из нескольких, признанных годными (принятых), контролируемых партий, или, наоборот, одну контролируемую партию составлять из нескольких принятых поставляемых партий товаров, формирование которых определяется условиями поставки, требованиями потребителей, условиями транспортирования и т. п.

Как отмечалось выше, жизненный цикл товаров складывается из этапов: предпроектного, проектирования, изготовления, хранения,

транспортирования, реализации, использования и ремонта. Для накопления информации и опыта до первой партии серийного производства продукцию выпускают небольшой партией, которая называется *опытной.* Технология производства опытной партии должна полностью соответствовать технологии серийного производства продукции.

Особая партия отличается тем, что может быть произведена или собрана в особых условиях, например с изменениями технологических параметров производства.

Партия, выделенная из последовательности партий, в которой она была произведена или собрана, и не составляющая часть текущей последовательности проверяемых партий, называется *отдельной.*

Количественной характеристикой партии товаров является ее объем - число единиц продукции, составляющих партию.

Для проведения испытаний товары могут быть представлены на контроль в виде ряда, в упаковке, россыпью, потоком.

Ряд характеризуется следующими особенностями:

- единицы продукции, поступающие на контроль, должны быть упорядочены; пронумерованы сплошной нумерацией и расположены таким образом, чтобы единицу продукции, отмеченную любым номером, можно было легко отыскать и достать;
- единицы продукции должны поступать на контроль в виде однородных партий.

К товарам, поступающим на контроль в виде ряда, можно отнести электродвигатели, пакеты химикатов, бутылки растительного масла.

Товары, поступающие на контроль в *упаковке,* находятся в упаковочных единицах (первичных, вторичных и т.д.). Условный порядковый номер единицы товара состоит из двух (трех и т.д.) подгрупп: порядковый номер первой упаковочной единицы; порядковый номер штуки в первой упаковочной единице и т.д. Как правило, отыскать и достать единицу товара возможно лишь при нарушении упаковки.

Россыпь характеризуется следующими особенностями:

- единицы продукции неупорядочены, их трудно нумеровать, невозможно отыскать и достать определенную единицу продукции;
- в партии большое количество единиц продукции;
- единицы продукции поступают на контроль в виде партий, сформированных независимо от количества продукции, изготовленной в процессе производства.

Россыпью, поступающих на контроль изделий, могут являться кнопки, сахарный песок, крупа и т.д.

Поток характеризуется тем, что:

- единицы продукции поступают непрерывным потоком одновременно с выпуском продукции;
- на контроль поступает большое количество единиц продукции;
- единицы продукции упорядочены, можно легко отыскать и достать каждую вторую, пятую и десятую и т.д. единицы продукции.

Поток продукции находится в движении в технологическом процессе производства. Исследование потока продукции необходимо для регулирования технологического процесса производства, установления причин возникновения брака, а также принятия решения о партии продукции. Мгновенная выборка отбирается, как правило, из потока продукции. На контроль можно представлять продукцию в упаковке и россыпью одновременно, а при отборе выборки эти способы применяются самостоятельно, т. е. выбирают определенное количество упаковочных единиц (первичных, вторичных и т.д.), где продукция находится не в ряду, а россыпью. При этом образцы берут примерно в равных количествах из выбранных упаковочных единиц.

Контрольные вопросы:

1. Что называют штучной продукцией?
2. Дайте определение единичных экземпляров.
3. Дайте определение товарной партии.

4. В чем отличие товарной партии и единичных экземпляров?

Практическая работа № 2. Ознакомление с различными видами дефектов товаров и их влияние на градации качества по стандарту

Цель работы: научиться определять виды дефектов, их влияние на градации качества

Порядок выполнения работы:

1. Повторите классификацию и характеристику дефектов
2. По предложенному преподавателем образцу товара определите к какой группе дефектов относится данный, как он влияет на качество, изменяется ли градация качества (используйте нормативные документы)
3. Сделайте выводы, предложите мероприятия по дальнейшему использованию или утилизации товара.

Дефект — невыполнение заданного или ожидаемого требования, касающегося объекта, а также требования, относящегося к безопасности (МС ИСО 8402: 1994, п. 2.11).

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

Классификация дефектов

Классификационные признаки	Характеристика дефектов
Степень значимости	1. Критические 2. Значительные 3. Малозначительные
Наличие методов и средств обнаружения	1. Явные 2. Скрытые
Наличие методов и средств устранения	1. Устранимые 2. Неустранимые
Место возникновения	1. Технологические

	2. Предреализационные 3. Послереализационные

По степени значимости различают критерии критические, значительные и малозначительные.

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

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

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

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

Например, к явным дефектам консервов относится бомбаж в стадии вздутия банки, который определяется визуальным осмотром. Начальные

стадии бомбажа нельзя обнаружить визуально. Для этого необходим микробиологический контроль, для чего банки нужно вскрывать. При выборочном контроле всегда существует опасность, что банки, в начальной стадии бомбажа могут не попасть в выборку. Если же вскрыть все банки в товарной партии, то реализовать такую партию нельзя. Поэтому сплошной контроль невозможен, а другие методы неразрушающего контроля отсутствуют.

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

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

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

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

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

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

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

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

Предреализационные дефекты возникают при транспортировании, хранении, подготовке к продаже или реализации товаров. Примером таких дефектов может служить бой товаров в стеклянной таре, бой посуды, микробиологическая порча товаров при хранении, утрата товарного вида при подготовке к продаже или реализации вследствие загрязнения, деформации и т. п. При возникновении таких дефектов предъявить претензии можно только работникам торговой организации, по чьей вине эти дефекты

появились. Для предупреждения появления таких дефектов руководители и товароведы торговой организации должны проводить инструктаж работников, разъясняя правила обращения с товаром.

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

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

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

нарушение потребителем правил эксплуатации, хранения, транспортирования или потребления;

проявление скрытых технологических или предреализационных дефектов.

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

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

1. Изучите предложенный преподавателем ГОСТ 815-2004 «Сельди соленые. Технические условия» - п. 4.2 характеристики и данные таблицы 1 п. 4.2.4. «Требования к качеству» (стр. 3).

2. Определите, какие требования предъявляются к качеству соленой сельди 1 и 2 сорта.

3. Решите ситуационную задачу.

В магазин поступила соленая сельдь слабосоленая 1 сорта в количестве 200 кг. При приемке по качеству было обнаружено, что поверхность сельди чистая, без наружных повреждений, имеется незначительная сбитость чешуи, слегка лопнувшее брюшко без обнажения внутренностей-у рыбы в количестве 10 кг., разделка правильная, консистенция нежная, сочная. Вкус свойственный соленой рыбе, без посторонних привкусов и запахов.

- Определите, соответствует ли фактическое качество соленой сельди, поступившей в магазин, качеству, указанному в сопроводительных документах.
- Изменится ли сорт, если при приемке было бы обнаружено, что соленая сельдь имеет слегка ослабевшую консистенцию и потускневшую поверхность?

Практическая работа № 3. Ознакомление с условиями хранения товаров. Определение температуры и относительной влажности в помещении

Цель работы: Ознакомиться с правилами контроля режимов хранения в торговых предприятиях. Провести контроль фактических параметров с помощью приборов.

Порядок выполнения работы:

1. Повторите условия хранения товаров.
2. Определите параметры температурного и влажностного режима в помещении при помощи приборов.

3. Определите, какие товарные группы могут храниться при данных характеристиках климатического режима.

4. Определите, какие изменения климатического режима необходимо провести, (каким образом) если в данном помещении предполагается хранить:

а) чай

б) макаронные изделия

в) морковь свежую

г) консервированную продукцию?

Хранение – этап технологического цикла товародвижения от выпуска готовой продукции до потребления или утилизации, цель которого – обеспечение стабильности основных, исходных свойств, либо их изменение с минимальными потерями. При хранении проявляется одно из главных свойств товаров – сохраняемость.

Условия хранения товаров – все внешние воздействия окружающей среды, обусловленные режимом хранения и размещением товаров в складских помещениях

Режим хранения – санитарные, климатические требования, обеспечивающие сохраняемость

Климатический режим хранения. Требования к климатическому режиму хранения включают требования к температуре, относительной влажности воздуха, воздухообмену, газовому составу и освещенности.

ОВВ связана с температурой обратной зависимостью. С повышением температуры возрастает влагоемкость воздуха и, следовательно, снижается ОВВ. При этом возрастает абсолютная влажность (действительное содержание водяных паров в воздухе).

Таким образом, выбор оптимальной ОВВ определяется прежде всего химическим составом товаров, их гигроскопичностью, температурой хранения и наличием защитных оболочек. В зависимости от требований к

оптимальному влажностному режиму все потребительские товары можно разделить на четыре группы

ОВВ, как и температура, — наиболее значимый показатель режима хранения, регламентируется ГОСТами и СанПиНами. Однако для некоторых групп товаров в стандартах указывают не конкретные значения ОВВ, а лишь необходимость хранения в сухих, проветриваемых складах. Для многих пищевых продуктов диапазон ОВВ устанавливается в зависимости от температурного режима хранения.

Контроль за качеством товаров и состоянием тары товароведы совмещают с контролем за режимом хранения. Контроль за температурой воздуха в хранилище осуществляют с помощью термометров (спиртовых, ртутных, дистанционных), термографов (недельных и суточных), а за относительной влажностью воздуха — с помощью психрометров, гигрометров, гигрографов (недельных и суточных).

Результаты замеров записывают в месячные графики температуры и относительной влажности воздуха либо в специальные журналы, которые должны быть подписаны товароведами и являются техническими документами. Записи замеров показателей режима хранения служат доказательством соблюдения или нарушения заданного оптимального режима и могут быть использованы при необходимости для предъявления экспертам, представителям поставщика и другим заинтересованным лицам.

Контроль за санитарно-гигиеническим режимом, как правило, визуальный. При визуальном осмотре товаров, тары, стен, пола и потолка отмечают наличие или отсутствие колоний плесени, гнилей и других микроорганизмов. Кроме того, обращают внимание на посторонние неприятные запахи (плесневелый, гнилостный и др.), свидетельствующие о начале порчи товаров. При осмотре устанавливают также присутствие насекомых в воздухе и грызунов или их следов в виде помета, нор, мышеедин на товарах.

Практическая работа № 4. Определение легитимности маркировки на товарах

Цель работы: Изучить основные виды товарной информации

Порядок выполнения работы:

1. Изучите и запишите в тетради характеристику основных видов товарной информации, требования, предъявляемые к ней.

2. По предложенным заданиям и натуральным образцам товаров определите соответствие товарной информации требованиям, предъявляемым нормативными документами.

3. Сделайте выводы о соответствии товарной информации правилам трех «Д»- доступности, достоверности, достаточности.

Товарная информация — сведения о товаре, предназначенные для пользователей — субъектов коммерческой деятельности.

Первичными источниками товарной информации и одновременно исполнителями услуг по информированию продавцов и/или потребителей о продаваемых товарах являются производители. От того, насколько качественны эти информационные услуги, зависят скорость продвижения товаров по каналам распределения, интенсивность сбыта, стимулирование продаж, создание потребительских предпочтений и, в конечном счете, жизненный цикл товара. В то же время изготовитель не является единственным источником информации. Производственную информацию может дополнять продавец.

В зависимости от назначения товарную информацию подразделяют на три вида:

- основополагающую;
- коммерческую;
- потребительскую.

Основополагающая товарная информация — основные сведения о товаре, имеющие решающее значение для идентификации и предназначенные для всех субъектов рыночных отношений. К

основополагающей информации относятся вид и наименование товара, его сорт, масса нетто, наименование предприятия-изготовителя, дата выпуска, срок хранения или годности.

Коммерческая товарная информация — сведения о товаре, дополняющие основную информацию и предназначенные для изготовителей, поставщиков и продавцов, но малодоступные потребителю. Эта информация содержит данные о предприятиях-посредниках, нормативных документах о качестве товаров, ассортиментных номерах продукции по ОКП, ТН ВЭД и т. п. Типичным примером коммерческой информации является штриховое кодирование.

Потребительская товарная информация — сведения о товаре, предназначенные для создания потребительских предпочтений, показывающие выгоды вследствие применения конкретного товара и нацеленные в конечном счете на потребителей. Эта информация содержит сведения о наиболее привлекательных потребительских свойствах товаров: пищевой ценности, составе, функциональном назначении, способах использования и эксплуатации, безопасности, надежности и др. Красочные изображения на товаре и упаковке также предназначены для усиления эмоционального восприятия их потребителями.

К товарной информации предъявляют следующие основные требования:

- достоверность;
- доступность;
- достаточность

Достоверность — предполагает правдивость и объективность сведений о товаре, отсутствие дезинформации и субъективизма в их представлении, вводящих пользователей информации в заблуждение.

Доступность — связано с принципом информационной открытости сведений о товаре для всех пользователей.

В свою очередь, общее требование доступности информации можно подразделить на ряд частных.

Языковая доступность означает, что информация должна быть на государственном языке или языке преобладающей части потребителей, для которых этот товар предназначен. В Федеральном законе «О защите прав потребителей» указывается, что сведения о товаре должны быть на русском языке.

Востребованность — требование, закрепляющее право потребителя на необходимую информацию и обязанность изготовителя или продавца ее предоставлять по первому требованию, регламентируется Федеральным законом «О защите прав потребителей».

Понятность — требование, предполагающее использование общепринятых понятий, терминов, определения которых приводятся в терминологических стандартных словарях и справочниках, или эти термины и понятия относятся к общепринятым, поэтому не требуют определений и пояснений.

Достаточность информации —может трактоваться как рациональная информационная насыщенность, что исключает предоставление как неполной, так и излишней информации.

Неполная информация — это отсутствие определенных сведений о товаре. Зачастую неполнота информации обусловливает ее недостоверность.

Излишняя информация - это предоставление сведений, дублирующих основную информацию без особой необходимости или не представляющих интерес для ее пользователей. Избыток информации также вреден, так как в современных условиях информационных перегрузок бесполезные сведения о товаре могут вызвать раздражение Потребителя и побудить к отказу от покупки.

Средства товарной информации

Средствами товарной информации служат: маркировка; технические документы; нормативные документы; справочная, учебная и научная литература; реклама и пропаганда.

Список литературы:

1. О защите прав потребителей: Федер. закон от 09.01.1996г. № 2-ФЗ с изменениями и дополнениями от 17.12.1999г. № 212-ФЗ, от 30.12.2001г. № 196-ФЗ, от 22.08.2004г. № 122-ФЗ, от 21.12.2004г. № 171-ФЗ.

2. О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров: Федер. закон от 23 сентября 1992 года № 3520-ФЗ.

3. Об информации, информатизации и защите информации: Федер. закон от 20 февраля 1995 года № 24- ФЗ.

4. О техническом регулировании: Федер. закон от 27 декабря 2002 года № 184- ФЗ.

5. Правила продажи отдельных видов товаров (Постановление Правительства РФ от 19.01.98 № 55 с изменениями и дополнениями).

6. СанПиН 2.3.2.1324-03 Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов.

7. СанПиН 4.2727-99 Условия и сроки хранения особо скоропортящихся продуктов.

8. СанПиН 2.2.4548-96. Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений.

Основные источники:

9. Калачев, С. Л. Теоретические основы товароведения и экспертизы: учебник для среднего профессионального образования / С. Л. Калачев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 478 с.

Дополнительные источники:

10. Памбухчиянц, О.В. Организация торговли: учебник / О.В. Памбухчиянц. — Москва: Дашков и К, 2017. — 296 с.

11. Матюхина, З.П. Товароведение пищевых продуктов: учебник для нач. проф. образования / З.П. Матюхина. – 4-е изд., стер. – М.: Академия, 2019. – 336 с., [16] с. цв. ил.