

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра експертизи товарів та послуг

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
за магістерською програмою професійного спрямування «Експертиза товарів
та послуг»

на тему: **«Експертиза якості та розробка заходів щодо забезпечення прав
споживачів при реалізації свіжого м'яса в торговельній мережі»**

Виконавець:

студент 69 групи
факультету міжнародної економіки
Скомороха Тимофій Олегович _____

Науковий керівник:

канд. техн. наук, доцент
Кунділовська Тетяна Анатоліївна _____

Одеса 2019 р.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. М'ясопереробна галузь відіграє значну роль у вирішенні продовольчої безпеки України, забезпечуючи споживача свіжим м'ясом, субпродуктами, ковбасними виробами, копченостями, м'ясними консервами та напівфабрикатами. Ринок м'яса й м'ясопродуктів є найважливішим сегментом продовольчого ринку країни, сталий розвиток якого має стратегічне значення. М'ясопереробна галузь становить базис продовольчого комплексу України, але нині, як і інші важливі сегменти продовольчого ринку, знаходиться в досить складних умовах.

Споживання м'яса в Україні формується під впливом багатьох чинників: історично сформованих смакових вподобань, рівня доходів населення, доступності м'яса на ринку тощо. Поживна цінність м'яса обумовлена його здатністю за своїм хімічним складом відповідати формулі збалансованого харчування по умісту білку, жиру, вуглеводів. Біологічна цінність м'яса обумовлена складом та властивостями його білкових компонентів і ступенем засвоюваності азотовмісних речовин організмом людини.

Сьогодні на прилавках в торговельній мережі а також на продовольчих ринках представлено широкий асортимент як свіжого м'яса, м'ясних напівфабрикатів, так і м'ясної продукції. У умовах достатньої пропозиції перед споживачем виникає проблема правильного вибору товару із оптимальними властивостями та високої якості, який зможе задовольнити його потреби.

Актуальність роботи обумовлена наявністю конкурентного ринку свіжого м'яса та м'ясної продукції, підвищенням вимог споживача до безпечності та якості продукції, розвитком законодавства про відповідність продукції, впровадженням сучасних норм захисту прав споживача.

Проблеми виробництва, збуту, технічного регулювання та контролю за якістю м'яса, що поставляється на ринок м'ясної продукції, є предметом дослідження багатьох учених – Л. Шубіної, О. Мудрак, В. Горохівської, Т. Артюх, М. Паски, О. Любчик, Д. Одарченко, С. Хвилі, Н. Кардаш та інших. У роботах цих авторів представлені практичні та статистичні дані, які характеризують проблеми та перспективи розвитку виробництва м'яса та експертизи його якості.

Метою дипломної роботи є розробка ефективних методів експертизи якості й свіжості м'яса та встановлення сучасних засад захисту прав споживачів.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати наступні **завдання**:

- з'ясувати основні класифікаційні ознаки м'яса;
- визначити споживні властивості м'яса та чинники їх формування;
- проаналізувати сучасний стан законодавчого та нормативного регулювання захисту прав споживачів в Україні;
- проаналізувати стан ринку м'яса в Україні;
- розробити порядок проведення експертизи свіжого м'яса;
- провести експертизу м'яса яловичини та свинини;

- розробити заходи щодо забезпечення прав споживачів при реалізації свіжого м'яса в торговельній мережі.

Об'єктом дослідження є м'ясо яловичини та свинини, права споживачів свіжого м'яса.

Предметом дослідження є споживні властивості та показники якості й свіжості м'яса яловичини та свинини; захист прав споживачів при реалізації свіжого м'яса.

Практична цінність роботи полягає у проведенні експериментальних досліджень, які підтверджують ефективність застосування органолептичних методів для оперативної ідентифікації виду та якості свіжого м'яса в місцях його продажу; в розробці рекомендацій споживачам щодо захисту своїх прав при придбанні м'яса в торговельній мережі.

Інформаційною базою дослідження були Закони України і нормативні матеріали центральних виконавчих органів державної влади, наукові публікації вітчизняних й зарубіжних вчених, матеріали наукових конференцій і досліджень, звіти та аналітичні матеріали офіційних статистичних збірників, наукова та навчальна література з заданої тематики.

Методи дослідження: при виконанні магістерської роботи застосовано метод статистичного аналізу – при дослідженні стану ринку м'яса та під час обробки результатів дегустаційної оцінки якості м'яса; метод зрівнянь – при проведенні встановлення відповідності м'яса нормативним вимогам; експертні методи дослідження якості м'яса.

Апробація результатів дослідження. Основні положення роботи опубліковані у збірнику наукових робіт за підсумками II Міжнародної науково-практичної конференції «PRIORITY DIRECTIONS OF SCIENCE DEVELOPMENT», 28-29 листопада 2019 р., м. Львів.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел із 72 найменувань. Загальний обсяг роботи складає 88 сторінок, вона містить 22 таблиці, 9 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні основи споживання свіжого м'яса**» проаналізовано класифікацію м'яса в Україні. Визначено споживні властивості м'яса та чинники їх формування. Проаналізовано стан системи захисту прав споживачів.

У другому розділі «**Аналіз ринку м'яса в Україні та методи експертизи його якості**» дана характеристика сучасному стану виробництва та експортно-імпортного товарообігу м'яса в Україні. Проаналізовано зміни законодавчого та нормативного забезпечення галузі тваринництва. Визначено порядок проведення експертизи м'яса яловичини та свинини.

У третьому розділі «**Експертиза якості м'яса та захист прав споживачів**» проведено експертне оцінювання м'яса яловичини та свинини за органолептичними

показниками із використанням балових шкал. Розроблено рекомендації щодо забезпечення прав споживачів при реалізації свіжого м'яса в торговельній мережі.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. На основі вивчення літературних джерел з'ясовано основні класифікаційні ознаки мяса тварин залежно від: виду забійних тварин (яловичина, телятина, свинина, м'ясо поросят, конина, баранина, козлятина, м'ясо кролів, інших видів тварин), вгодованості (за категоріями), способу обробки свиних туш (у шкірі, без шкіри), способу розділки (туші, напівтуші, м'ясні відруби, блоки м'ясні, м'ясо-кісткові, субпродуктові), термічного стану (м'ясо парне, остигле, охолоджене, підморожене, заморожене, глибокої заморозки, розморожене), доброякісності (за групами – годне, умовно годне, негодне), свіжості (свіже, сумнівної свіжості, несвіже), торговельними сортами.

2. Досліджено хімічний стан мяса як чинник формування його споживних властивостей. Зазначено, що поживну цінність мяса обумовлено умістом білків (15-20%), жирів (11-23%), мінеральних речовин (фосфору, заліза, цинку, марганцю, фтору), вітамінами групи В, екстрактивними речовинами. Систематизовано комплекс споживних властивостей мяса. Які обумовлюють його фізіологічну та біологічну цінність.

3. Проаналізовано сучасний стан законодавчого та нормативного регулювання захисту прав споживачів в Україні. Зазначено, що основними є базові Закони України, зокрема «Про захист прав споживачів», редакція № 2740-VIII від 06.06.2019р., «Про звернення громадян», редакція № 2704- VIII від 25.04.2019 р., «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» № 122-IX від 20.09.2019, в яких відображаються питання захисту прав споживачів, та низка актів, які визначають правила роздрібної торгівлі та торговельного обслуговування споживачів.

4. Встановлено такі способи реалізації прав споживачів: в разі порушення прав споживач може звернутись із заявою чи скаргою до керівника підприємства, у якому було придбано невідповідний товар або надана неякісна послуга, в порядку Закону «Про звернення громадян» та очікувати розгляду такої заяви/скарги 30 днів; звернутись зі скаргою до контролюючих органів; звернутись за наданням консультацій у громадські організації із захисту прав споживачів; провести незалежну експертизу якості товарів у експертних установах, звертатися до органів правосуддя для судового рішення питання; вимагати відшкодування збитків.

5. Проаналізовано сучасний стан ринку мяса в Україні. У 2018 р. виробництво мяса склало 2192,6 тис. т, в тому числі 264,1 тис. т яловичини та 639,2 тис. т свинини, а споживання – 1893,3 тис. т, в тому числі 214,9 тис. т яловичини, 651,1 тис. т свинини. Аналіз показав, що споживання мяса та м'ясопродуктів українцями у 2018 р. було на рівні 48,5 кг (проти 45,5 у 2015 р.), що менше споживання у країнах Європи (51,2 кг поляками, 55,6 кг німцями, 66,0 кг

австрійцями) та США (125,4 кг на рік одним американцем). Визначено основні проблеми ринку м'яса, вирішення яких є необхідним кроком для подальшого його розвитку: складність ідентифікації та реєстрації тварин; наявність неідентифікованих та незареєстрованих тварин на ринку; наявність на ринку м'яса нелегального походження, стихійна торгівля; недостатній рівень кооперації; поширення африканської чуми свиней; забрудненість навколишнього природного середовища нелегальними пунктами забою; неправильне застосування антибіотиків та наявність їх залишків у м'ясній сировині.

6. Розроблено порядок проведення його експертизи за такими етапами: 1 етап – встановлення свіжості м'яса шляхом проведення органолептичних досліджень стану м'яса за показниками: зовнішній вигляд, колір, характеристика м'язів на розрізі, консистенція, запах, стан жиру, стан сухожиллів; 2 етап – оцінка свіжого м'яса за 5-баловою шкалою за показниками: зовнішній вигляд, консистенція, дотик, запах із встановленням рівня якості зразків; 3 етап – оцінка прозорості та аромату бульйону за 9-бальною шкалою; 4 етап – дегустаційна оцінка якості вареного м'яса за 9-баловою шкалою за показниками: зовнішній вигляд, колір, смак, консистенція, реакція на дотик, запах із встановленням рівня якості зразків.

7. Надано характеристику свіжого м'яса яловичини за ступенем свіжості та встановлено, що зразок №1 яловичина із лопаткового відрубу відноситься до свіжого м'яса, зразки м'яса № 2 яловичина із тазостегнового відрубу, тазова частина, та № 3 яловичина із шийного відрубу відносяться до м'яса сумнівної свіжості. Проведено оцінку мяса яловичини за 5-бальною шкалою та встановлено, що зразок №1 отримав загальну оцінку 4,72 бали, має відмінну якість (показник рівня якості 0,94). М'ясо сумнівної свіжості зразок № 2 отримало загальну оцінку 3,49 балів, що відповідає задовільній якості (0,70 рівень якості). Зразок № 3 має небажану якість, оцінюється у 3,19 бали (0,63 рівень якості).

8. Проведено дослідження якості бульйонів із яловичини за 9-баловою шкалою. Встановлено, що бульйон, який був приготований із зразка мяса № 1, отримав 8,0 балів. Бульйони, які були приготовані із мяса сумнівної свіжості, були мутними, непрозорими, неароматними, тому були оцінені у 5,0 балів, що відповідає середній якості (зразок № 2), та 4,0 бали, що характеризується як небажана, проте прийнятна якість (зразок № 3). Встановлено, що варена яловичина зразку № 1 була найбільш смачною (8,2 бали) та ароматною (8,7 бали). М'ясо м'яке (8,0 балів) та соковите (8,5 балів). Загальна балова оцінка 8,47 балів свідчить, що м'ясо дуже доброї якості (0,94 рівень якості). Варене м'ясо зразку № 2 отримало загальну балову оцінку 6,22 бали, що відповідає рівню вище середньої якості (0,62 рівень якості). М'ясо зразку № 3 отримало загальну оцінку 5,19 балів, що відповідає рівню середньої якості (0,58 рівень якості).

9. Зразки мяса свинини: зразок № 4 – свинина лопаткова частина першого гатунку, зразок № 5 – свинина грудинка першого гатунку, зразок № 6 – свинина окіст другого гатунку відносяться до свіжого мяса, мають високу якість: зразок № 4 оцінили у 4,58 балів (0,92 рівень якості), зразок № 5 – 4,39 балів (0,88 рівень якості).

Найкраща якість у зразка № 6 – 4,78 бали (0,96 рівень якості). Як свідчать результати дослідження, варене м'ясо свинини зразків № 4 та № 6 має відмінну якість, оцінюється у 8,3 бали (рівень якості 0,92) та 8,35 бали (рівень якості 0,93). Зразок мяса свинини № 5 має добру якість – 7,74 бали (рівень якості 0,86).

10. Обґрунтовано необхідність прийняття нових норм і правил, які допоможуть імплемувати європейські практики в сфері захисту прав споживачів, а саме, удосконалення законодавства та створення установи, яка буде виконувати функції регулятора споживчої політики держави; впровадження європейського принципу презумпції невинуватості споживача; запровадження доступної та прозорої системи досудового розгляду скарг і реагування на результати незалежних споживчих досліджень; забезпечення права споживача відправити на державну експертизу якості продуктів зіпсований чи прострочений товар з відповідної партії без згоди на те виробника; вимагання від профільних держорганів адекватної реакції на результати незалежних споживчих досліджень.

11. На основі виконаної роботи ми розробили рекомендації, які убезпечать споживача та гарантуватимуть дотримання його прав. Під час здійснення покупки свіжого мяса у торговельних мережах споживач повинен знати як обирати безпечне та якісне м'ясо та має право вимагати у продавця дотримання таких вимог: на частині туш мають бути нанесені позначки придатності мяса, їх видалення у торговельній мережі забороняється; оператори ринку повинні наносити на м'ясо ідентифікаційну позначку; м'ясо повинно зберігатися у спеціально обладнаних холодильних шафах за видами і сортами, споживач має можливість переконатися у дотриманні температурних режимів (+6...+8°C); не етикетках (бирках) повинні бути зазначені кінцеві терміни реалізації мяса; споживач повинен уважно оцінити зовнішній вигляд мяса, звернути увагу на наявність у лотках із м'ясом рідини, за можливості перевірити запах мяса та реакцію на дотик; за необхідністю вимагати супроводжувальні документи на м'ясо; отримувати чек від продавця.

АНОТАЦІЯ

Скомороха Т. О. «Експертиза якості та розробка заходів щодо забезпечення прав споживачів при реалізації свіжого мяса в торговельній мережі»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

за магістерською програмою професійного спрямування «Експертиза товарів та послуг».

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – м'ясо яловичини та свинини, права споживачів свіжого мяса. Предмет дослідження – споживні властивості та показники якості й свіжості мяса яловичини та свинини; захист прав споживачів при реалізації свіжого мяса.

В роботі проаналізовано класифікацію мяса в Україні. Визначено споживні властивості мяса та чинники їх формування. Проаналізовано стан системи захисту

прав споживачів. Дана характеристика сучасному стану виробництва та експортно-імпортного товарообігу м'яса в Україні. Проаналізовано зміни законодавчого та нормативного забезпечення галузі тваринництва. Визначено порядок проведення експертизи м'яса яловичини та свинини. Проведено експертне оцінювання м'яса яловичини та свинини за органолептичними показниками із використанням балових шкал. Розроблено рекомендації щодо забезпечення прав споживачів при реалізації свіжого м'яса в торговельній мережі.

Ключові слова: експертиза, свіже м'ясо, захист прав споживачів, фальсифікація, ідентифікація, балові шкали, органолептична оцінка.

ANNOTATION

Skomorokha T. O. Quality control and development of measures to ensure consumer rights in the sale of fresh meat in the retail network

Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty 076 «Entrepreneurship, trade and stock-taking activity»

under the master's program «Expertise of Goods and Services». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2019.

Thesis consists of three chapters. Object of study is the beef and pork meat, consumer rights of fresh meat. The subject of the study is the consumption properties and quality and freshness indicators of beef and pork meat; protection of consumer rights in the sale of fresh meat.

This paper analyzes the classification of meat in Ukraine. Meat consumption properties and factors of their formation are determined. The state of the consumer protection system is analyzed. It describes the current state of production and export-import trade in meat in Ukraine. Changes in the legislative and regulatory support of the livestock industry are analyzed. The procedure for the examination of beef and pork meat has been determined. Expert evaluation of beef and pork meat on organoleptic parameters using score scales. Consumer rights recommendations have been developed to market fresh meat in the retailer.

Keywords: expertise, fresh meat, protection of consumer rights, falsification, identification, score scales, organoleptic evaluation