



Bicsákné Furcsa Mária

Melyek az egyes árucsoportokba tartozó termékek főbb minőségjellemzői?



NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:
Az áruforgalom lebonyolítása

A követelménymodul száma: 0004-06 A tartomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-001-30

A MINŐSÉGI ÁRUÁTVÉTEL SORÁN ELLENŐRIZENDŐ TERMÉKJELLEMZŐK

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Az áruház élelmiszer osztályán dolgozó tanuló az egyik gyakorlati foglalkozáson azt a feladatot kapta szakoktatójától, hogy ezen a munkanapon olvassa el a "Jó kereskedelmi gyakorlat utasítás"-t, majd a munkanap végén számoljon be arról, amit olvasott. A tanuló meglepődött ezen a feladaton. Nem értette, hogy miért van erre szükség? Úgy gondolta, ha csak olvas, akkor ő nem dolgozik. Ezt meg is kérdezte a gyakorlati oktatójától. Ő csak annyit mondott, hogy majd akkor válaszolok a kérdéssre, ha beszámoltál arról, amit olvastál! Ön szerint miért fontos a "Jó kereskedelmi gyakorlat utasítás"-ban foglaltak megismerése? Jegyezze le a válaszát!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A kereskedelmi vállalkozások alapvető feladata, hogy kielégítse a fogyasztók igényeit. Ehhez biztosítani kell a megfelelő árukat, a vásárlási feltételeket és a kiegészítő szolgáltatásokat. A gazdálkodó szervezetek az áruforgalom lebonyolításában vesznek részt.

1. A termékminőség jelentősége az áruforgalmi folyamatban

Az áruforgalom, mint tevékenység magában foglalja árubeszerzést, a készletezést és az értékesítést.

A beszerzési munka gyakorlati része az árumegrendelés, amely biztosítja a megfelelő szélességű és mélységű kereskedelmi kínálat kialakítását.

A megrendelés teljesítése a szállító feladata. Az árubeszerzési tevékenység következő szakasza az áruátvétel.

Az áruátvétel a szerződésben, a megrendelés visszaigazolásában foglaltak teljesítésének ellenőrzése, igazolása és a megrendelt áruk birtokbavétele.

A gazdálkodás eredményességét sok tényező befolyásolja. Ezek közül döntő jelentőségű a beszerzett, és átvett áruk minősége. Ennek hiányában nem lehet a vásárlói igényeket kielégíteni, csökken a bevétel, megnövekszik a vásárlói panaszos ügyek száma.

Csak a mennyiségileg és minőségileg egyaránt átvett áru tekinthető ténylegesen átvettnek.

A mennyiségi áruhiány – pl. az átvett és leszámlázott liszt nem 100 kg, hanem csak 95 kg – azonnali, közvetlen hiányt okoz a gazdálkodásban.

Az átvett áru minőségi hibáinak következményei csak a későbbiekben – tárolás, értékesítés, vagy használat során – jelentkeznek. Pl. az ütődött, nyomódott gyümölcs romlása tárolás során megkezdődik és nem értékesíthető, a felmelegedett mirelitáru felületén jégkristályok jelennek meg, a bútor felülete hólyagos, a pontatlanul szabott pulóver esztétikai hibás. Az ilyen termékeket nem vásárolják meg a vásárlók, még akciós áron sem értékesíthetőek.

A fogyasztóvédelmi szervek is ellenőrzik a forgalomban lévő termékek minőségét. Így ellenőrzés során olyan hiányosságokat tárnak fel (pl. nem tájékoztatják a vásárlót a ruházati cikk összetételéről, a műszaki cikk megfelelőségéről, vagyis hiányzik a CE jelölés pl. a karácsonyfa izzóról, hibásan tüntetik fel a minőségmegőrzési időt), amelyek miatt bírságnak. Ez is a kereskedelmi vállalkozás profitját csökkenti. Minőségi áruátvétel során ezek a hiányosságok felismerhetőek, mert szemrevételezéssel, érzékszervi úton is észrevehetőek. Ezeket a hibákat nevezzük **nyílt hibáknak**.

A nyílt áruhiba felismerése esetén a hiány mértéke csökkenthető, a gazdálkodás eredményesebb lesz, a bolt megítélése jobb lesz és mindez a piaci sikert garantálja!

A minőségi áruátvétel a nyílt hibák felismerését szolgálja!



1. ábra. . Nyílt áruhiba: Burokhibát okozó betegség a gyümölcsnél

¹ Forrás: www.plantprotection.hu/.../citrus/canker_cit.htm

A termékminőség fogalmát többféle módon értelmezik:

- A **vásárlók szempontjából** alapvető fontosságú az, hogy az áru mennyiben felel meg a szükséglet-kielégítés céljára.
- A **gyártók és a kereskedők szempontjából** a gyártási előírásokban, szabványokban, jogszabályokban, szabályzatokban, utasításokban lefektetett követelmények teljesítését, és a vevői elvárásoknak való megfelelést jelenti.

A minőség az áru azon tulajdonságainak összessége, melyek alkalmassá teszik a rá vonatkozó előírásokban rögzített és a fogyasztók által elvárt igények kielégítésére.

2. Minőségi áruátvétel során ellenőrizendő termékjellemzők

A minőségi jellemzők: a termék minőségének megítéléséhez szükséges tulajdonságok. Egy adott terméket hasznos tulajdonságai miatt vásárol meg a vevő és a vásárlástól bizonyos szükségletei kielégítését reméli. Az, hogy mennyire lesz megelégedve az adott áruval, attól függ, hogy mennyiben felel a termék arra a célra, amelyre szánták.

A termékminőséget a használati tulajdonságok, azaz minőségi jellemzők alapján ítélik meg.

Alapvető fontosságú a kereskedelmi munkában a jó minőségű termék jellemzőinek ismerete, és azon tulajdonságok, azaz áruhibák ismerete és felismerése, amelyek meglétük, fennállásuk esetén kizárják a terméket ebből a kategóriából, illetve a forgalmazható áruk köréből. Ezek az árujellemzők termékenként változnak. A búzaőrlemények (pl. liszt, dara) esetében pl. az alábbi tisztasági követelmények érvényesek: "A búza őrleményekben mérgező gyommagvak őrleménye, valamint állati kártevők és maradványaik ne forduljanak elő."² Ha mégis előfordulnak benne ilyen anyagok, akkor nem megfelelő a minősége.

A minőségi jellemzők ismerete az alábbi esetekben fontos:

- Megrendelés elkészítésekor: Ha a kereskedő ismeri a vevőkhöz tartozó vásárlók igényeit és megfelelő információkkal rendelkezik az áruk minőségi jellemzőiről, majd körültekintően dönt arról, hogy mely gyártóktól, szállítóktól kíván beszerezni terméket, akkor megfelelő készlettel fog rendelkezni.
- Áruátvétel során: ellenőriznie is kell a termékjellemzőket. Ismernie kell a minőség megítélése szempontjából fontos mérhető és érzékszervi árujellemzőket, a használattal összefüggő tulajdonságokat és az értékcsökkentő sajátosságokat, az áruhibákat.
- Készletezés során: A készlet értékének megóvása érdekében a kereskedőnek az áru minőségének megóvásáról is gondoskodnia kell. Ezt biztosítja az áru jellegéhez igazodó helyes árukezelés alkalmazása.

² Forrás: MAGYAR ÉLELMISZERKÖNYV (Codex Alimentarius Hungaricus) 2-61 számú irányelv Malomipari termékek 3. kiadás, 2007.

- Értékesítés során: jó áruismereti tudás birtokában helyes tanácsokat tud adni a kereskedő a vásárlóknak, tudja ajánlani a termékeket, össze tudja hasonlítani a különböző minőségi szintet képviselő azonos rendeltetésű termékeket, így a vásárlói döntést sikeresen tudja befolyásolni.

Az egyes minőségi jellemzők és azok értékének meghatározása:

Objektív minőségjellemzők:

Ezek a tulajdonságok olyan fizikai vagy kémiai mérési eljárásokkal, illetve a használat körülményeit jól utánozó mérési módszerekkel határozhatóak meg, amelyek elvégzése után a termékjellemző értéke számszerűsítve is megadható.

A fizikai és kémiai árujellemzők: Ezek az árujellemzők hagyományos fizikai és kémiai mérési eljárásokkal meghatározhatóak. Méréssel közvetlenül meghatározható pl. a szeg mérete, a konfekcionált ágyneműhuzat mérete, a méteráru kelmetekercsének szélessége és hosszúsága, az M-es jelölésű tojás tömege, a zsemle tömege, az ásványi anyagban gazdag természetes ásványvíz oldott ásványi anyag tartalma (az ásványianyag-tartalom több mint 1500 mg/l), a mosógép energiafogyasztása, az áruátvételtre érkező mélyhűtött áru hőmérséklete.



206 pH3

2. ábra. Mérhetjük az áru hőmérsékletét és kémhatását³

³ Forrás: www.laboreszkozkatalogus.hu/showproduct.php/332

Indikátorpapírral, vagy mérőműszerrel történő méréssel mérhetjük meg, illetve ellenőrizhetjük pl. egyes hidegkonyhai készítmények mártásának (pl. majonéz alapú mártások) kémhatását. Ha a késztermék kémhatása pH 4 vagy az alatti, akkor ez a jellemző megfelelő.

A hivatalos szervek minősítés során a szabványokban, gyártási előírásokban, jogszabályokban meghatározott értékekhez viszonyítják a vizsgált termék árujellemzőjének értékét. A mérhető árujellemzők értékeit sok áru esetében a gyártók is feltüntetik a termékek címkéin, vevőtájékoztatójában és a fogyasztók ennek alapján hasonlítják össze az azonos rendeltetésű termékeket. Pl. ásványvíz – forrásvíz.

Minőségi áruátvétel során a legalapvetőbb fizikai és kémiai jellemzőket pl. hosszúság, átmérő, tömeg, hőmérséklet, kémhatás stb. mérjük meg.

A hosszúság, az átmérő és a tömeg értéke pl. a zöldségfélék, és a gyümölcsök minőségi osztályba sorolását is befolyásolja. A fizikai és kémiai árujellemzők meghatározása után tudjuk meghatározni az élelmiszerek táplálkozás-élettani értékét is.

A használattal összefüggő tulajdonságok: Egyes termékjellemzők a hagyományos fizikai és kémiai eljárásokkal nem határozhatóak meg, mert az adott tulajdonság több résztulajdonságból tevődik össze. Ilyen termékjellemzők pl. a **kopásállóság, a tartósság, a mérettartás, a fényállóság, a mosóhatás, a gyűrődésállóság, a szakítószilárdság, a hajlító- és nyomószilárdság, a száradási idő, a megbízhatóság** (pl. a hibamentes) működés.



3. ábra. Anyagvizsgáló gép építőanyagokhoz (pl. nyomószilárdság vizsgálata)⁴

A használattal összefüggő termékjellemzők a *használat körülményeit utánozó mérési eljárásokkal* határozhatóak meg.

⁴ Forrás: <http://www.atestor.hu/index.php/hu/termek/cement-homok-meszkő-analízis.html?g=59>

Az ilyen árujellemzők meghatározására a minőségellenőrző intézetek, a gyártók, a szabványügyi szervezetek olyan vizsgálati módszereket, mérőműszereket dolgoztak ki, amelyekkel az árujellemző értéke meghatározható és lehetővé válik az azonos rendeltetésű termékek összehasonlítása. A használattal összefüggő tulajdonságok többsége laboratóriumi körülmények között, megfelelő műszerekkel vizsgálható.



4. ábra. Kopásállóság, súrolás és moshatóság vizsgáló készülék⁵

Kereskedői és vásárlói szempontból is nagyon fontos jellemző a **gazdaságosság**. Ez az oka annak, hogy a boltokban kötelező feltüntetni a termékek egységárát. Ez segítheti a vásárlót a döntésben. Egyes termékek pl. műszaki cikkek esetében a gazdaságosság összetett minőségi jellemző. A termék eladási árán kívül figyelembe kell az üzemeltetési költségeket, a karbantartás költségeit, a meghibásodás következtében jelentkező szervizelési költségeket, az áru javíthatatlanná válása utáni megsemmisítés költségeit is, vagyis a teljes életciklus költségeit.

Mindig az az áru a gazdaságosabb, amelynél a teljes életciklus költségei alacsonyabbak!

A minőség megítélésénél fontos szerepet játszik az **élettartam**. Ez az az időtartam, amely alatt a termék rendeltetésszerű használatra alkalmas. Elsősorban a tartós fogyasztási cikkek esetében fontos használattal összefüggő árujellemző.

A fizikai kopás azt jelenti, hogy a termék használat során tönkrement, már nem érdemes a további javítására pénzt költeni és a vásárló a termék cseréje mellett dönt, vagyis lejárt a termék fizikai élettartama.

Ha pl. a lábbeli talpa elkopott, a felsőrésze kitörött és a vásárló a termékváltás mellett dönt, akkor a lábbeli fizikai élettartama lejárt. A fizikai élettartam szorosan összefügg a fizikai és a kémiai árujellemzőkkel és a használattal összefüggő árujellemzőkkel, így a tartóssággal is.

A relatív kopás azt jelenti, hogy olyan új termékek jelentek meg a piacon, amelyek korszerűbbek, energiatakarékosabbak, gazdaságosabban működtethetőek, vagy éppen divatosabbak és a vásárló ezért dönt a termék cseréje mellett. Ebben az esetben lejárt az áru erkölcsi élettartama.

⁵ Forrás: http://www.inteszt.hu/termek04_d2.html

A divatárúknál viszonylag rövid az erkölcsi élettartam. Amely lábbeli pl. az előző nyáron még divatos volt, az a következő nyáron már nem divatos.

Ha az elhasználódott, elavulttá vált termékeket nem hasznosítjuk, akkor környezetkárosító gazdálkodást folytatunk. A fenntartható fejlődés érdekében ezek anyagát hasznosítani kell.

Az áru élettartama a gyártó által tervezhető. Ha úgy alakítják ki a termék fizikai, kémiai árujellemzőit, használattal összefüggő sajátosságait, hogy a fizikai kopás körülbelül akkor következzen be, amikor a piacon a fejlődés következtében korszerűbb választékelemek jelennek meg, akkor az áru élettartama optimális lesz. **Optimális élettartam** esetén tehát a fizikai és az erkölcsi élettartam körülbelül ugyanolyan hosszú (pl. 8 év, vagy 15 év).

A szubjektív minőségjellemzők:

Érzékszervi jellemzők: A külső megjelenés, a szín, az illat, az állomány, az íz, az alak, a felület jellemzőinek **meghatározása többnyire érzékszervi úton történik.** Ezeket az árujellemzőket nevezzük érzékszervi tulajdonságoknak. Ezek megítélése nagyban függ a vizsgálatot végző személy érzékszerveinek helyes működésétől. Pl. a párizsi esetben akkor megfelelőek az érzékszervi jellemzők, ha vizsgálat során a következőket tapasztaljuk:

- "Alak, méret: Egyenletes hengeres alakú, két végén elkeskenyedő.
- Átmérője legalább 55 mm.
- Burkolat: A burkolat ép, sima, tiszta, a végeknél 10 mm-nél nagyobb folyadék-, lég- és zsírzsák nincs.
- Állomány, szerkezet, metszéspap: A rúd állománya rugalmas, jól szeletelhető, a metszéspap homogén állományú, 10 mm-nél nagyobb légüreg nem, legfeljebb csak néhány kisebb látható. Nem tartalmaz 3 mm-nél nagyobb ín- és kötőszöveti hártadarabot, legfeljebb néhány 1–2 mm-es méretűt tartalmazhat. A szelet első harapás után se nem puha, se nem kemény, jól összeáll, rágási maradék nincs.
- Szín, íz, illat: A metszéspap egyenletes világos rózsaszínű. A fűszereloszlás egyenletes. A főtt húspép íze mellett borsíz érezhető, de idegen és mellékízek nem érezhetők. Kellemesen sós ízű. A főtt húspép és a bors illata érezhető, idegen szagok nem érezhetők. Füstölt termékek esetében füstíz és -illat is érezhető."⁶

Ezek az árujellemzők összefüggnek a mérhető árujellemzőkkel és a gyártástechnológiával is. Pl. az illat függ az illatanyag összetételétől, mennyiségétől, az állomány az aprítás, a keverés mértékétől is.

Minőségi áruátvétel során a kereskedelemben érzékszervi vizsgálatokat is kell végezni.

⁶ Forrás: 12. melléklet a 152/2009. (XI. 12.) FVM rendelethez

Az áttekintő falú (pl. üveg, PET, celofán) csomagolóeszközökbe csomagolt áruk (pl. konzerv, száraztészta) és a csomagolatlanul érkező termékek (pl. sütőipari termékek, gyümölcsök, húсарuk) **színét, alakját, felületét, állományát szemrevételezéssel** megvizsgálhatjuk, **illatuk** megállapítása érdekében megszagolhatjuk az árukat. Észrevehető jelei vannak az állományhibáknak pl. erjedt, üledékes, zavaros a termék.

Minőségi áruátvétel, illetve értékesítés során **az áru használhatóságát**, hibamentes működését is ellenőrizzük. Ha pl. az izzólámpát a boltban elhelyezett foglalatba csavarjuk és megnézzük, hogy világít-e, vagy a hajszárítót az áramforráshoz való csatlakoztatás után bekapcsoljuk, akkor érzékszerveinkkel is meggyőződhetünk a termék működőképességéről.

Érzékszervi vizsgálatot végzünk az edényáruk minőségének meghatározása során is. Szemrevételezéssel határozzuk meg a zománcozott edények zománcretegének **épségét**, a porcelánedények mázrétegének **tisztaságát**, vagy éppen csorbultságát. Tapintással is megállapíthatjuk, hogy a kerámiai áru máz alatti, vagy máz feletti díszítésű-e. Tapintás útján határozhatjuk meg egyes áruk **felületi finomságát, szemcseméretét**, a szemcsék egyenletességét. Ilyen vizsgálatot végeznek pl. a liszteknél is. Tapintás útján pl. megkülönböztethetjük egymástól a finomlisztet és a fogóslisztet, vagy megkülönböztethetjük a rostálatlan homoktól a rostált homokot.

Érzékszervi vizsgálattal állapíthatjuk meg a tojás héjának **épségét** is. Repedt, törött héjú tojás nem forgalmazható, nem használható fel, mert nem biztonságos élelmiszer. Szemrevételezéssel vehetjük észre, ha **sérült**, vagy **szennyezett** az áru. Egyszerű vizsgálattal feltárhatjuk a **biológiai árukárosodásokat** is. A **penészes** áru illathibás (pl. dohos), elszíneződött, foltos, de felismerhetjük az állati kártevők okozta károsodásokat is pl. **féregrágta, molyrágta**.



5. ábra. . Gyümölcs piac ⁷

⁷ Forrás: <http://www.fvm.gov.hu/main.php?folderID=1867>

A zöldségfélék és a gyümölcsök minőségének megítélésénél nagyon fontos szempont az **érettség**, a termés magvaváló fajtája. Ezeket a termékjellemzőket roncsolásos vizsgálattal tudjuk meghatározni. Ha roncsoljuk az élelmiszert, akkor az már nem értékesíthető. Azért, hogy a hiányt ne növeljük, gyakran alkalmazzuk az érettség meghatározására az érzékszervi vizsgálatokat. Így pl. a gyümölcsök esetében az érettséget a termés színe, illata alapján és az állomány enyhe nyomkodásával próbáljuk megállapítani. Várhatóan a jövőben ezt a vizsgálatot matricák, vagy elektromos orr⁸ segítségével is elvégezhetjük majd. A megfelelő érettség meghatározásánál az a cél, hogy a vásárlóhoz az optimális érettség állapotában kerüljön el a leszüretelt termés, de szállítás során se következzenek be pl. nyomódás hatására árukárosodások. Az **utóérő** gyümölcsök pl. kajsziparack, őszibarack, banán leszedés után még színesednek, ízeseznek, puhulnak.

Minőségi áruátvétel során érzékszervi vizsgálattal történik az áru kísérő **dokumentumainak, függőcímkéinek, a csomagolás épségének, a csomagoláson szereplő információknak az ellenőrzése, az azonosító ellenőrzés** is. Ezeket is megnézzük, elolvassuk, értelmezzük és vizsgáljuk azt, hogy a követelményeknek megfelelnek-e. Egyes termékek pl. a péksütemények, zöldségfélék ömlesztett áruként érkeznek az egységbe. Az **áru nyomon követhetőségének biztosítása** érdekében ezeket bedobó címkével⁹ látják el. Minden láda külön sorszámot kap, és külön dokumentálják a nyomon követhetőséghez szükséges adatokat. Az ömlesztett árut kísérő dokumentumok mindig tartalmazzák az **áru pontos megnevezését, lejárati dátumát, a tárolási hőfokot, az áru mennyiségét, a beszállítás dátumát**. Ezeket a jellemzőket ellenőrizni kell áruátvétel során.

A minőségi áruátvétellel szembeni követelmény: átvételre csak kifogástalan minőségű, minőségmegőrzési időn belül lévő, megfelelően jelölt áru kerülhet.

Ahhoz, hogy az egyes hiányosságokat feltárjuk, ismernünk kell az árucsoportokra vonatkozó követelményeket.

Ha nem találjuk megfelelőnek a termék minőségi jellemzőjét, akkor a gyártó felé kifogással élhetünk. Ha ezt nem tesszük meg, akkor majd a vásárlói panaszokat kell megfelelően kezelni. **A vásárlói döntések meghatározó elemei a szubjektív árujellemzők.**

⁸ Forrás:

<http://www.eufic.org/article/hu/elelmiszertechnologia/elelmiszerfeldolgozas/artid/elektromos-orr/>

⁹ Forrás: <http://www.pekforum.hu/hirek.php?id=28>

A vásárlók elsősorban saját elvárásaikhoz viszonyítják a termék minőségét. A kereskedelmi gyakorlatban az előírásokat, a jogszabályokban foglaltakat figyelembe kell venni. Minden dolgozónak ismernie kell az adott kereskedelmi egységben érvényes áruátvételi szabályzatot. Az élelmiszerkereskedelemben dolgozóknak be kell tartaniuk az adott kereskedelmi egységben érvényes HACCP Kézikönyvben foglaltakat. Ennek része a **"Jó kereskedelmi gyakorlat" utasítás**. A belépő új dolgozóknak meg kell ismerniük a munkahelyi szabályzatot, sőt oktatással folyamatosan fel kell újítani az ismereteket. A **"Jó kereskedelmi gyakorlat" utasítás tartalmazza a minőségi áruátvételre vonatkozó szabályokat**.

Még ma is előfordul, hogy a vásárlók, illetve a fogyasztóvédelmi szakemberek ellenőrzéseik során találkoznak olyan esetekkel, amikor azt tapasztalják, hogy a gyártók, vagy a kereskedők igyekeznek **megváltoztatni az érzékszervi tulajdonságokat**. Így pl. zöldségfélék fonnyadtságát permetezéssel próbálják enyhíteni, a gyümölcsöket "tükrözött" csomagolásban forgalmazzák, a tömörsajt felületéről a penészes réteget levágják, a többi pedig értékesítik. A zöldségfélék és a gyümölcsök esetében minimum követelmény, hogy a göngyöleg tartalmának látható része az egész tartalmat képviselje.

Romlott élelmiszer nem forgalmazható! A romlás jeleit nem szabad elfedni. A romlás jelei érzékszervi úton felismerhetők!

A relatív sajátosságok: A **divatosság, a korszerűség** megítélése az egyéni ízlésétől, gondolkodásmódtól függnek. Igyekszünk azonban ezeket a tulajdonságokat is mérhető árujellemzőkhöz kapcsolni, hiszen a különböző termékek összehasonlítása így könnyebb. A kenyér esetében pl. a rostanyag tartalmából is következtethetünk a korszerűségére.

A relatív sajátosságok jelentőségét megrendelés során gondosan mérlegelni kell! Ha nem jól mérjük fel a jellemző jelentőségét, akkor a forgalom kedvezőtlenül alakulhat!



6. ábra. Gladiátor trend¹⁰

¹⁰ Forrás: www.noportal.hu/.../cikkek/14298_gladiator.jpg

A relatív sajátosságok jelentőségét az áruk eladótérben történő kihelyezésénél, és áruajánlások során is figyelembe kell venni!

Divatáruknál, idényjellegű cikkeknel alapvető fontosságú ezeknek a helyes megítélése. Lényeges, hogy a kereskedő ismerje a vevőkörhöz tartozó vásárlók ízlését, gondolkodásmódját és azt, hogy mennyire tudatos vevőként viselkednek vásárlásaik során. **Az ízlés, a gondolkodásmód** befolyásolja a vásárló döntéseit. Ha a vevő elhatározta, hogy ellenőrzött minőségű terméket fog vásárolni, akkor ilyet fog keresni a boltban. Ilyen áruk pl. a Kiváló Magyar Élelmiszer védjeggyel ellátott termékek.



7. ábra. Ellenőrzött minőségű termék¹¹

Amennyiben a vásárló **környezetbarát** gondolkodású, akkor pl. a természetes alapanyagokból készült termékeket, az energiatakarékos készülékeket fogja keresni. Ilyen árukat kell tehát felkínálni eladásra! Így pl. a "magyar cédrus" védjegy azt igazolja, hogy a forgalomba kerülő termékek környezetbarát, vagy környezetkímélő áruk.



8. ábra. Ellenőrzött minőségű termék¹²

¹¹ Forrás: www.hetek.hu/hatter/200508/mit_tegyunk

¹² Forrás: www.hetek.hu/hatter/200508/mit_tegyunk

MELYEK AZ EGYES ÁRUCSOPORTOKBA TARTOZÓ TERMÉKEK FŐBB MINŐSÉGJELLEMZŐI?

A készülék **alakját, kivitelét, kezelési lehetőségeit** a gyártók ma már tervezik. Minden használati tárgytól elvárja az ember, hogy az áru biztosítsa az ember kényelmét, biztonságát, egészségének megőrzését, vagyis azt, hogy az áru alakjánál, kivitelénél fogva igazodjon a munkavégző egyénhez. Összefoglalóan azt mondhatjuk, hogy a minőség megítélésénél fontosak az **ergonómiai sajátosságok** is.

Az **ergonómiai szempontból megfelelő** termék alakjánál, kivitelénél fogva igazodik a munkavégző emberhez, használati komfortja kedvező.



9. ábra. Balkezesek részére készített olló¹³

Az áru kémiai összetétele alapvető fontosságú. Napjainkban a **korszerűségi követelményeknek** azok az áruk felelnek meg inkább, amelyek nem tartalmaznak ártalmas anyagokat. Amennyiben a vevőkör igényli, úgy **bioélelmiszereket, ökológiai gazdálkodásból származó élelmiszereket, bioszálasanyagokból** készült textíliákat is kínálni kell eladásra.



10. ábra. Biztonságos textília minőségtanúsítása¹⁴

Minőségi áruátvétel során ellenőrizni kell a minőségtanúsításokat is!

¹³ Forrás: www.fiskarsshop.hu/catalog/fiskars-m-23.html

¹⁴ Forrás: www.matrac.hu/matrac-18-szotar.html

3. A termékhibák mértéke

A minőségi áruátvételnél elvégzett áruvizsgálat során gyakran azt tapasztaljuk, hogy a vizsgált **termékjellemző értéke eltér** a meghatározott, vagy elvárt értéktől. Ilyen esetben **áruhibáról** beszélünk. Az áruhibák a termék használati értékét, az áru minőségét csökkentik.

Gyakran nem várt tulajdonságokat is tapasztalunk vizsgálat során pl. szennyeződések az áru felületén, mérgező anyagokat a textíliában, veszélyes díszítőelemeket a gyermekruházati cikkeken.

Az értékcsökkentő tulajdonságok olyan áruhibák, amelyek az eltérés mértékétől függően csökkentik a termék minőségi szintjét, vagy kizárják a terméket a forgalomba hozható termékek köréből.

A vásárló részére átadott nyugtán, vagy számlán a minőségi osztályt, illetve az értékcsökkenés okát is ajánlott feltüntetni.

Az áruhibák abban az esetben fogadhatóak el, ha fennállásuk esetén a termék a rendeltetésszerű használatra alkalmas, **biztonságos. Az ilyen áru kereskedelmi forgalomba hozható!**

Egyes áruféleségek esetében jogszabályok írják elő a termékek minőségi osztályokba sorolását, az elfogadott áruhibákat. Így pl. az extra osztályú fokhagyma 5 tömegszázaléka lehet olyan, amely nem elégíti ki az osztályra vonatkozó követelményeket, de megfelel az I. osztályra vonatkozó követelményeknek. Az I. osztályú fokhagymánál gyengébb minőségű a II. osztályú termék. Azonban még a II. osztályú termék sem lehet romlóhibás, fagytól, napégéstől károsodott vagy más hibától olyan mértékben minőségcsökkent, amely a terméket fogyasztásra alkalmatlanná teszi. Az alacsonyabb minőségi osztályba tartozó terméket arányosan csökkentett árban kell eladásra felkínálni.

A romlóhibával rendelkező termék, illetve az előírásoknak nem megfelelő áru nem biztonságos, nem hozható kereskedelmi forgalomba!

A nem biztonságos áru a fogyasztó egészségét, életét, környezetét veszélyezteti, tehát nem hozható forgalomba, illetve ki kell vonni a forgalomból!

A minőséghibás és a nem forgalmazható termékeket a használható terméktől el kell különíteni!

Minőségi áruátvétel során egyszerűen, érzékszervi vizsgálatokkal felismerhetőek az alábbi áruhibák:

- A műszaki cikkeknel: a sérülés, a törés, a horpadás, a korrózió stb.
- A ruházati cikkeknel: a színeltérések, a szövés hibák, a szakadás, a szélek sodródása, a minták torzulása, stb.

- Élelmiszereknél gyakori áruhiba: az idegen illat, a lé eresztés, a felolvadás, az italoknál az üledékképződés, a húsok szürkés színe, a nyálkásodás, a fonnyadás, a szennyezett felület, a szakadt csomagolóeszköz, stb.
- A bútorok esetében pl. a felületen előforduló repedéseket, hólyagosodást, a fiók akadozó mozgását, a bútor sík padlófelületen való billegését is észrevehetjük.

Az áruátvétel során fellelt hibák között vannak javítható hibák. Ilyen például a bútor billegése is. A javítható hibákat a gyártó megjavíthatja. Javítás után a termék forgalomba hozható.

A bármilyen okból hibásnak ítélt termék átvételét meg kell tagadni, az árut vissza kell utasítani. Kivételt képez ez alól a minőségi bizonylat hiánya. Ebben az esetben – ha a várható felhasználás ideje és a minőség-megőrzési idő lehetővé teszi – az árut feltételesen át lehet venni, biztosítani kell a jól látható jelölés melletti elkülönített tárolását, és gondoskodni kell a minőségi bizonylat pótlásáról. Az ilyen módon átvett áru is csak a megfelelő minőségi bizonylat megléte mellett használható fel.¹⁵

Ha áruátvétel során az árut minden szempontból megfelelőnek ítéljük meg, akkor azt az árukísérő dokumentum aláírásával igazoljuk.

Akkor is ajánlott a gyártóval felvenni a kapcsolatot, ha olyan áruhibákat tapasztalunk, amelyek a termék **értékcsökkenését** okozzák, de nem zárják ki a terméket a forgalmazható termékek köréből. Ebben az esetben **árengedményt** lehet kérni. Ilyen eset fordulhat elő pl. a kekszekenél, a száraztésztáknál mechanikai hatásokra bekövetkezett nagyobb törmelékhiányad tapasztalása esetén.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Az egyes árucsoportokhoz tartozó termékek használat szempontjából fontos minőségi jellemzői az áru rendeltetésétől, a felhasználás helyétől és alapanyagától függően különbözőek, hiszen a használat során jelentkező igénybevételek is eltérő jellegűek. A tanulásirányítóban meghatározott feladatok elvégzése biztosítja azt, hogy Ön megismerhesse az egyes árucsoportok használat szempontjából fontos jellemzőit!

1. feladat

Olvassa el az információtartalom vázlatát! Olvasás közben készítsen rendszerezést a minőségi áruátvétel során ellenőrizendő termékjellemzőkről! Szükség esetén kérjen segítséget a szakoktatójától!

¹⁵ Forrás: <http://www.veszpremierkamara.hu/index.php?id=265>

2. feladat

Keresse meg az interneten, és olvassa el a 17. Kereskedelem-marketing, üzleti adminisztráció szakmacsoport 0004-06 modul 003 tartalomelemét!

- László Zoltánné: Milyen feladatokat kell elvégezni az áruátvétel előkészítéséhez és lebonyolításához kapcsolódóan?
(<http://www.kepzesevolucioja.hu/index.php/tananyagfejlesztes/legfrissebb-anyagok>)

3. feladat

Keresse meg az interneten, és olvassa el a 17. Kereskedelem-marketing, üzleti adminisztráció szakmacsoport 0004-06 modul 007 tartalomelemét!

- Stágel Imréné: Milyen adatokat, információkat kell ellenőrizni a terméken, a csomagoláson, a termékcímkén?
(<http://www.kepzesevolucioja.hu/index.php/tananyagfejlesztes/legfrissebb-anyagok>)

4. feladat

Olvassa el az alábbi ismertetőt, amely az élelmiszerek használat szempontjából fontos termékjellemzőivel foglalkozik. Jegyezze meg az élelmiszer-minőség fogalmát és összetevőit!

Élelmiszer minden olyan feldolgozott, részben feldolgozott vagy feldolgozatlan anyag vagy termék, amelyet emberi fogyasztásra szánnak, illetve amelyet várhatóan emberek fogyasztanak el.

Ismerkedjen meg a Magyar Élelmiszerkönyvvel: A Magyar Élelmiszerkönyv (MÉ) az egyes élelmiszerekre, élelmiszer-összetevőkre vonatkozó élelmiszer-minőségi, élelmiszer-jelölési és élelmiszer-biztonsági (élelmiszer-higiéniai), valamint az élelmiszerek vizsgálata során alkalmazandó módszerekre vonatkozó előírások, valamint irányelvek gyűjteménye.

Amennyiben valamely élelmiszer elnevezése megegyezik az élelmiszerkönyvben szereplő előírásokkal, akkor az élelmiszer minőségének meg kell felelnie az előírásoknak. A hazai felhasználásra szánt feldolgozott élelmiszerről az élelmiszer-előállító a gyártmánylapot köteles készíteni és vezetni.

A gyártmánylapon kötelező az alábbiakat feltüntetni:

1. Az élelmiszer leírása

- Megnevezés
- A termék egységnyi mennyiségéhez felhasznált összetevők felsorolása
- Az alkalmazott technológiai segédanyagok felsorolása
- Az előállítási eljárás lényeges, a késztermék biztonsága, minősége szempontjából meghatározó lépéseinek és paramétereinek rövid leírása
- A termék csomagolása

2. Élelmiszerbiztonsági jellemzők

3. Az élelmiszer minőségi jellemzői

- Összetételi jellemzők (fizikai, kémiai stb. jellemzők) (például: szárazanyag-tartalom, zsírtartalom, víztartalom, sótartalom, bevonatarány stb.).
- Érzékszervi jellemzők: Az érzékszervi leírás térjen ki a termékre jellemző tulajdonságok – például: állomány, szín, íz, szag – meghatározására.
- Az élelmiszer átlagos tápértéke: tápanyagok felsorolása és mennyisége 100 g-ra vagy 100 ml-re;

4. Minőségmegőrzési/fogyaszthatósági időtartam

5. Tárolási feltételek

6. Az élelmiszer jelölése

Az élelmiszerbiztonság: annak biztosítása a termelés és a forgalmazás teljes folyamatában, hogy az adott élelmiszer nem veszélyezteti a fogyasztó egészségét, ha azt a rendeltetési célnak megfelelően készíti el és fogyasztja el".

A kereskedőknek a teljes áruforgalmi folyamatban úgy kell tevékenykedni, hogy az élelmiszer biztonságát semmilyen fizikai, vagy kémiai, vagy biológiai eredetű szennyeződés ne veszélyeztesse!

5. feladat

Keresse meg az interneten, és olvassa el a 17. Kereskedelem-marketing, üzleti adminisztráció szakmacsoport 0005–06 modul 002 tartalomelemét!

- Pisky Józsefné: Az áruátvétel és tárolás sajátosságai az élelmiszer- és vegyi áruknál (<http://www.kepzesevolucioja.hu/index.php/tananyagfejlesztes/legfrissebb-anyagok>)

a.) Készítsen egy jegyzéket azokról az adatokról, jelölésekről, amelyeket az élelmiszerek, a vegyi áruk és veszélyes készítmények csomagolásán fel kell tüntetni! (Egy jegyzéket a "TANULÁSIRÁNYÍTÓ" fejezet végén a Megoldásnál is elhelyeztünk. Ha elkészítette a saját jegyzékét, akkor hasonlítsa össze az ott feltüntetésre került listával. Szükség esetén kérjen segítséget az oktatójától!)

A vegyi áruk és veszélyes termékek használat szempontjából fontos termékjellemzői:

Az alábbi feljegyzésben vegyi áruk és veszélyes termékek használat szempontjából fontos jellemzőivel ismerkedhet meg!



11. ábra. Háztartási tisztítószer¹⁶

A kémia gyors fejlődése a vegyipar fejlődését, ez pedig a vegyi anyagokból előállított fogyasztási cikkek korszerűsödését, választékának bővülését eredményezi. A termékek többsége veszélyes anyag és veszélyes készítmény, ezért árukezelésük módja sok esetben megegyezik azokéval. A vegyi áruk minőségének megítélésénél a környezetvédelmi elvek hangsúlyosak.

¹⁶ Forrás: www.bufearu.hu/termekek.htm

A vegyi áruk fogalma: A mindenkor rendeltetési célnak megfelelő hatású anyagokból készített termékek, amelyeket a vegyiparban állítanak elő.

A veszélyes anyagok olyan gáznemű, folyadék vagy szilárd anyagok, amelyek közvetlenül, vagy közvetve (pl. bomlástermékeik révén) az emberi életre, egészségre, az élővilágra és az élettelen környezetre károsító hatást fejtenek ki. A veszélyes anyagok gyártásuk, tárolásuk, kezelésük, szállításuk és felhasználásuk során mérgezést, gyulladást, fertőzést, robbanást, sugárzást okoznak. A veszélyes anyagok közé tartoznak a veszélyes hulladékok is.

Szimbólum	Veszélyességi osztály	Angol megnevezés
	robbanásveszélyes (E)	explosiv
	égést tápláló, oxidálószer (O)	oxidizing
	mérgező (T)	toxic
	erősen mérgező (T+)	very toxic
	könnyen gyulladó (F)	highly flammable
	rendkívül gyúlékony (F+)	extremely flammable
	maró (C)	corrosive
	ingerlő (Xi)	irritant
	ártalmas (Xn)	noxious
	környezetre veszélyes (N)	environmental danger

12. ábra. Veszélyjelek és veszélyszimbólumok¹⁷

A vegyi áruk használat szempontjából fontos jellemzői:

- **Az összetevők** és azok jellemzői, a termék környezetre, az emberi egészségre gyakorolt hatása. Így pl. a biokozmetikumok, a környezetbarát mosószerek és háztartás vegyiáruk, a vizes oldószeres lakk-és festékipari termékek keresettsége fokozatosan növekszik.
- **Korszerűség**
- **Kiadósság**
- **Minőségmegőrzés időtartama**
- **A márka, az eredet**
- **Felhasználási útmutató**, felhasználási javaslat, illetve használati útmutató összeállítási módja

¹⁷ Forrás: www.sulinet.hu/tart/fcikk/Kidu/0/33233/1

- **A csomagolás:** Kedveltek a vevőbarát megoldásúak, amelyek az ergonómiai követelményeknek megfelelő kialakításúak, mert ezek elősegítik a termékek könnyebb használatát, gyermekzáras kialakításúak, jó védelmet biztosítanak. Az aeroszolos csomagolású termékek helyett kedveltebbek a kézi pumpás-szórófejes kiszerezésűek. Az aeroszolos termékek csak megfelelőségi jelöléssel hozhatóak forgalomba: a „3” (fordított epszilon) jel tanúsítja azt, hogy az áru megfelel az előírásoknak.
- **A nagyobb forgalmú árucsoportok néhány speciális használati tulajdonsága:**
 - A mosószerek esetében: pl. a mosóhatás, a habzóképeség, a halmazállapot, a töltőanyag mennyisége, a színvédő hatás, a fehérítőhatás, a folteltávolító hatás.
 - A kozmetikumok esetében: pl. a mikrobiológiai tisztaság, illatosítás, állomány, a kezelt testfelületre gyakorolt hatás, UV fényvédelem, kenhetőség, fedőképeség, a felhordás módja, eltávolíthatóság.
 - A lakk- és festékipari termékek esetében:
 - A felhasználási területe: milyen anyag (fa, fém, fal stb.) Bevonására alkalmas, illetve kültérben, és/vagy beltérben használható
 - Milyen céllal készült, vagyis alapozó-, átvonó- vagy fedőfesték
 - A felület festés-lakkozás előtti előkészítésének módja
 - A hígíthatóság
 - A használható hígító(k) neve, ajánlott mennyisége
 - Bőrösödési hajlama



13. ábra. Festékipari termékek¹⁸

¹⁸ Forrás: www.feluletkezelesek.hu/auro-fa-feluletkezelo..

- Az áru mennyisége
- Kiadóssága, fedőképessége (g/m²)
- Hány rétegben tanácsos felhordani
- Felhordás módja (szórópisztoly, ecset stb.)
- Száradási idő
- Biztonsági előírások
- Színe, színezhetősége, az ajánlott színezék megnevezése
- A használatba vett felület kezelési módja
- A létrehozott bevonatrendszer tulajdonságai: rugalmassága, kopásállósága, időjárás állósága, korrózióvédő hatása

6. feladat

Olvassa el és jegyezze meg a következő jellemzőket!

A ruházati cikkek használat szempontjából fontos termékjellemzői:

- Az összetétel, az alapanyag eredete
- A kötéstípus
- A higiéniai, fiziológiai tulajdonságok: lég- és páraáteresztő képessége, hőszigetelő képessége, antiallergikus viselkedése, tapintása



14. ábra. Méterárak¹⁹

- Rugalmassága, szilárdsági tulajdonságai, nyúlás, kopásállóság, tartósság
- Felület-elváltozási hajlama
- Színtartósság, mosásállóság, otthoni kezelési lehetőségek
- Kikészítési módja

¹⁹ Forrás: www.helioszuzlethaz.hu

- Mérete
- Az esztétikai tulajdonságok, a divatosság, a szín, a szabásvonal, a díszítési módok.
- A használati komfort
- Az élettartam
- A konfekcionált áruknál: a konfekcionálás minősége (a varrás módja, a szélek eldolgozása, a kellékek, a fazon, a zsebek kialakítása, az ujjá beállítása, a szövetmintázat illesztése, a gomblyukak kialakítása.

7. feladat

Olvassa el és jegyezze meg a következő jellemzőket!

A bőrárak használat szempontjából fontosabb termékjellemzői:



15. ábra. Bőrárak²⁰

- Az állat fajtája
- A cserzés módja (a bőr tartósítását és a legfontosabb használati tulajdonságok kialakítását szolgáló eljárások), a kikészített bőr káros anyag tartalma
- A kikészítés módja pl. lakkbőr, fedőfestékes bőr (boxbőr), bolyhozott bőr (velúrbőr, nubukbőr)
- Higiéniai tulajdonságok, kémhatás
- Kényelmi tulajdonságok
- Mechanikai tulajdonságok, a hajtogatással szembeni ellenállás
- Vízállóság, fényállóság
- Külső megjelenés (pl. színe, barkarajzolata), divatosság, színtartóság különböző körülmények között
- A felület foltosodási hajlama vízcsepp hatására

8. feladat

Olvassa el és jegyezze meg a következő jellemzőket!

²⁰Forrás: www.vanity.hu/pictures/blog/439/11201_o.jpg

A műbőrárak használat szempontjából fontosabb termékjellemzői:

- Gyártásmódja: az előállításához felhasznált anyagok (pl. polivinilklorid, vagy poliuretán, vagy rostok), szerkezete, a fedőréteg szerkezete, a hordozós műbőrök hordozórétegének szerkezete, a kikészítés módja (pl. művelúr, barkapréseléssel mintázott)
- Szakítószilárdsága, hajlíthatósága, rugalmassága, kopásállósága, dörzsállósága
- Öregedési hajlama, hidegállósága, vízzel szembeni ellenállása
- Higiéniai tulajdonságai
- Esztétikai tulajdonságai

9. feladat

Olvassa el és jegyezze meg a következő jellemzőket!

A lábbelik használat szempontjából fontos termékjellemzői:



16. ábra. A lábbeli gyártása (saroképítés)²¹

- Gyártástechnológia: a lábbeli előállításához felhasznált anyagok fajtája, minősége. (A lábbeli címkéjének tartalmaznia kell a lábbelik három fő részéhez felhasznált anyagokról szóló tájékoztatást. Csatolni kell az áruhoz a használati és kezelési útmutatót is.)
- A felsőrész szabása, díszítése
- A fej-, szár- és fedőtálpbélés szabása, díszítése
- A járótalp: kopásállósága, hajlékonysága, csúszásgátló kiképzése, hajtogatással szembeni ellenállása
- A talpfelerősítés módja pl. ragasztással, fröccsöntéssel

²¹ Forrás: attilacipo.hu/img/keszul/m_11.jpg

- A felsőrész szabása (pl. félcipő, szandál), a felerősítő elem fajtája (pl. fűzős, csatos)
- A sarok formája, magassága, felerősítési módja
- Mérete (a két lábbeli méretazonossága)
- Tartósság
- Lábkényelmi és lábhygiéniai tulajdonságok
- Divatosság, tetszetősség, színe (a két lábbeli színazonossága, azonos díszítése)

10. feladat

Olvassa el és jegyezze meg a következő jellemzőket!

A kultúrcikkek használat szempontjából fontos termékjellemzői:

Szerteágazó árucsoport, amelyhez a papíráruk, írószerek, irodaszerek, játékaruk, órák, ékszerek és a sportszerek is hozzátartoznak.



17. ábra. . Kultúrcikkek²²

Az árucsoport esetében általánosságban fontosak az alábbi követelmények:

- A megbízhatóság
- A korszerűség
- Célszerűség
- Az ergonómiai tulajdonságok
- A használati komfort
- Az élettartam
- A gazdaságosság

²² Forrás: www.ragibolt.hu/IMAGES/bolt_belul.JPG

- A divatosság, az esztétikai érték, a formatervezettség, a design

Áruátvétel során ellenőrizni kell azokat az árujellemzőket, amelyek a termékek forgalmazhatóságát befolyásolják:

A játékaruk esetében:

- A korcsoportra utaló jelölést
- Megfelelőségi jelölés: CE-jel nélkül nem forgalmazhatóak. Ezeknél a termékeknél alapvető követelmény a biztonság
- A csomagolás módját: a 0–3 éves kor közötti gyerekeknek készült játék csak csomagolva (fogyasztói csomagolással ellátva) hozható forgalomba. Ezeket az árukat tisztítási utasítással is el kell látni.
- Figyelmeztető feliratokat is el kell helyezni a termékek csomagolásán, pl.:
 - „csak felnőttek felügyelete mellett használható!” (elektromos játékok)
 - „csak védőfelszereléssel használható!” (az ajánlott védőfelszerelést nevén is kell nevezni, pl. Sisak, térdvédő, kesztyű, stb. Görkorcsolyák, gördeszkák forgalmazása csak így lehetséges.)
 - „fagyasztani tilos!” (pl. Folyadékos rágókák)

A nemesfémáruk, ékszerek esetében ellenőrizni kell a finomsági fokát igazoló fémjelet is (fémjelzés). A nemesfém termékek értékét a díszítési mód is jelentős mértékben befolyásolja.

Az órák minőségét a gyártás anyagain, kivitelén kívül a pontosság, a megbízhatóság és a szolgáltatások, pl. naptár, ütőszerkezet, stb. Jelentősen befolyásolja.

11. feladat

Olvassa el és jegyezze meg a következő jellemzőket!

A bútoráruk használat szempontjából fontos termékjellemzői:

- Alapanyag, gyártástechnológia
- Méretek
- Stabilitás
- Szilárdság
- Tartósság
- A felület: mechanikai ellenállása, hőállósága, víz- és vegyszerállósága, klímaállóság
- A felületkezelés minősége
- A kárpitozás minősége
- Kivitelezés
- Esztétikai jellemzők
- Ergonómiai sajátosságok
- Igényességi fokozat
- Biztonság



18. ábra. Tömörfa étkezőgarnitúra²³

12. feladat

Olvassa el és jegyezze meg a következő jellemzőket!

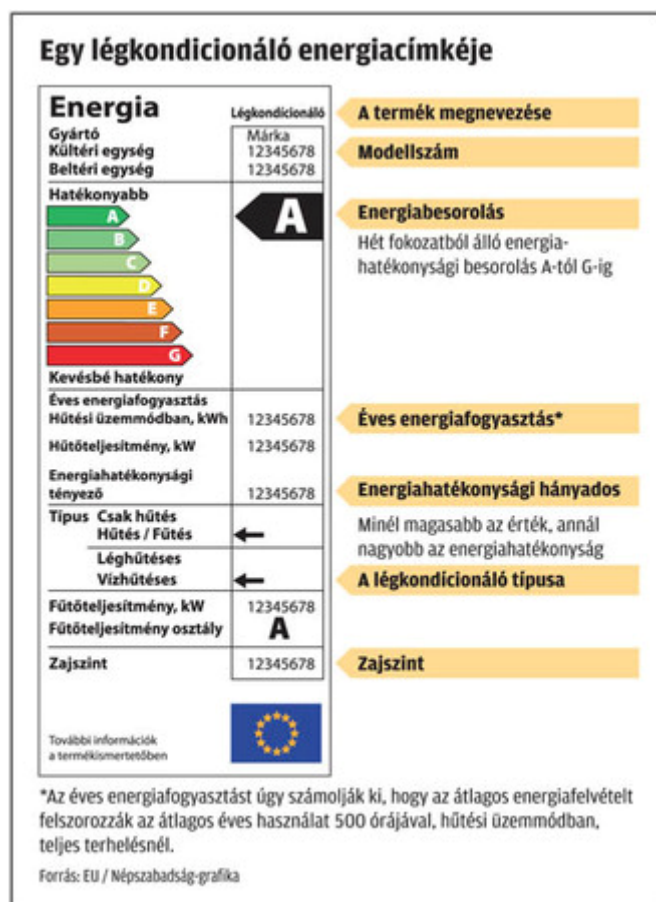
A műszaki cikkek használat szempontjából fontos termékjellemzői:

Gyorsan fejlődő árucsoportot képviselnek az áruvilágban a műszaki cikkek. A technika fejlődése és a vásárlói igények kielégítése miatt a gyártók folyamatosan korszerűsítik termékeiket.

A fogyasztóvédelmi szervek ellenőrzési tapasztalatai szerint gyakran hiányosak a **termékcímkék**, ezért áruátvételük során ellenőrizni kell a következő jellemzők feltüntetését is:

- Műszaki jellemzők: pl. névleges feszültség, frekvencia
- A helyes használatra vagy kezelésre vonatkozó jelek, jelölések
- Termék származása
- Azonosító jelölés
- A használatra vonatkozó magyar nyelvű tájékoztató
- Megfelelőség jelölés
- A hűtőkészülékeknél a klímaosztály jelölés, a mosógépnél a vízfogyasztás és valamennyi termékénél a zajkibocsátás.

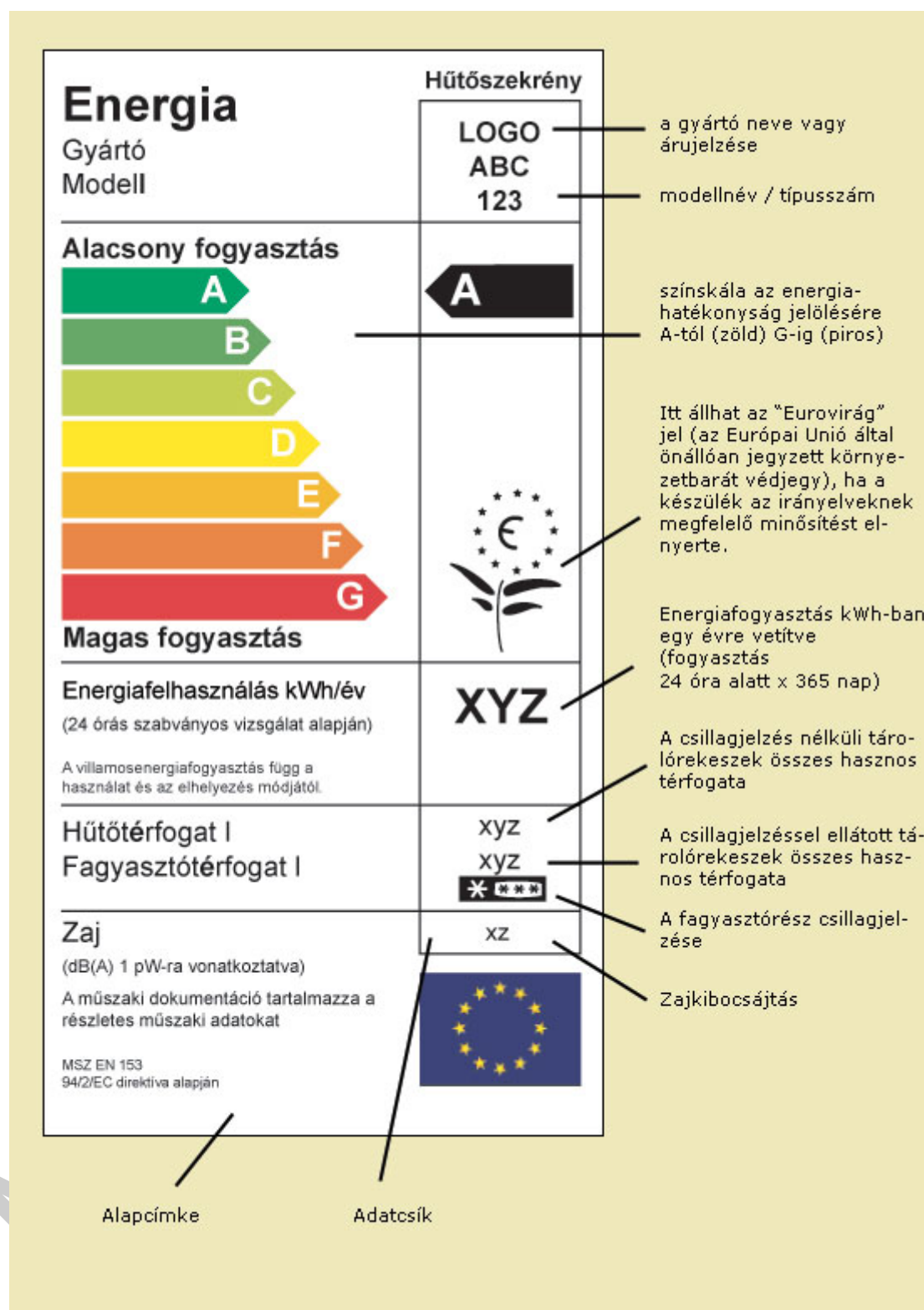
²³ Forrás: www.galeriabutor.hu/.../butor/etkezoek/genova.jpg



19. ábra. Segítségnyújtás a vásárlóknak²⁴

- Egyes háztartási gépek és készülékek csak **energiatahatékonysági címkével** kerülhetnek forgalomba. Jogszabály határozza meg a címke méretét, színeit, elhelyezési módját. A **címkék megfeleltetését** is ellenőriznie kell az áruátvevő személynek. Az adatokat adatlap és műszaki dokumentáció formájában kell a készülékhez mellékelni, illetve a terméken elhelyezett címkén feltüntetni.
- Olyan tájékoztatókat is csatolni kell, amelyek kiegészítő információkat tartalmaznak a termék energiafogyasztását befolyásoló tényezőkről.

²⁴ Forrás: nol.hu/lap/lakaskulcs/20091120-meg_mindig_kin..



20. ábra. Hűtőkészülék energiahatékonysági címkéje²⁵

²⁵ Forrás: www.konyhaweb.hu/lexikon/szotar.cgi?code=164

Ma már alapvető követelménynek számítanak a következő minőségi jellemzők:

- Környezetbarát kialakítás
- Energiatakarékosság, jó hatásfok



21. ábra. Alacsony energiafogyasztású irodai gép (pl. számítógép) címkéje ²⁶

- Az ergonómiai követelményeknek megfelelő, kedvező használati komforttal, esztétikai értékkel rendelkezzen a termék



22. ábra. . A formatervezett áru²⁷

- Az elektromos árammal működtetett termékek esetében a CE megfelelőségi jelölés
- Káros anyag tartalomtól, illetve kibocsátástól mentes legyen
- Tartósság, megbízhatóság, hosszú élettartam
- Gazdaságosság

13. feladat

Olvassa el és jegyezze meg a következő jellemzőket!

Az építőanyagok használat szempontjából fontos termékjellemzői:

²⁶ Forrás: www.samsung.com/hu/consumer/detail/productPr

²⁷ Forrás: www.arukereso.hu/.../



23. ábra. Metszetház²⁸

Az épületek, az utak, a hidak, az alagutak stb. mind építőanyagokból készülnek. Ezek minősége meghatározza a különböző építmények használhatóságát, tartósságát, esztétikai, építőművészeti értékét.

Az építési termékek megvásárlása nagy körültekintést igényel. A nem megfelelő minőségű termék beépítése esetén a csere vagy javítás csak különböző mértékű bontással, rombolással végezhető el. Ezért már a tervezésnél, a termék kiválasztásánál és a kivitelezésnél fokozottan figyelni kell a minőségre.

Az építőanyagokkal szembeni követelmények:

- Fizikai és kémiai tulajdonságok: Az építőanyagokat felhasználhatóság szempontjából általánosan jellemzik ezek a tulajdonságok pl. a sűrűség, a tömörség, a hézagosság, az összetétel stb.
- Mechanikai sajátosságok közül a legfontosabbak a szilárdsági tulajdonságok pl. nyomószilárdság, szakítószilárdság.
- Alakváltozási tulajdonságok: pl. rugalmasság, szívósság.
- Megmunkálhatósági tulajdonságok: pl. faraghatóság, formázhatóság stb.
- Időjárás állósági tulajdonságok: tervezés során figyelembe vett jellemző pl.: tartósság, fényállóság, fagyállóság (azok az anyagok, amelyek vízfelvétele 0,5%-nál kisebb).
- Hőtechnikai tulajdonságok: pl. a hőtárolás, a hőtágulási együttható, a hő terjedése az anyagban, hőátbocsátási tényező stb.

²⁸ Forrás: : www.gaudi2000.hu/content/pic/metszethaz.jpg

- A vízzel szembeni viselkedése: pl. vízhatlan (adott vastagság és víznyomás esetén a vizet nem enged át). Ilyen anyagok pl. a fémek, az üveg, egyes műanyagok. Egyes építőanyagok vízzáróak (csak annyi víz hatol át rajta, amennyi a víznyomással ellentétes felületen el is tud párologni), vagy vízáteresztő sajátosságúak.
- Tűzállóság: pl. nem tűzálló, tűzálló anyag (Azokaz anyagok, amelyek 1580 C°-os, vagy ennél magasabb hőmérsékletet káros elváltozás nélkül elviselnek tűzállóak.)
- Környezetbarát építőanyag: azok az anyagok, melyek teljes életciklusuk alatt (bányászat, előállítás, beépítés, használat, bontás) nem bocsátanak ki az emberre és a természetre nézve káros anyagokat, valamint a használat után a természet körfolyamataiba rövid idő alatt visszaforgathatóak.
- Megfelelőség tanúsítás.

A faárúk esetében:

- Sűrűség, szöveti felépítés
- Nedvességtartalom
- Szárazanyag tartalom
- Méret
- Színe, rajzolata
- A faanyag egészségi állapota, az alkalmazott favédelem hatásossága
- Hővezetési tényező nagysága
- Sűrűség, szöveti felépítés, rajzolata
- Gazdaságosság, élettartam
- Fahibák előfordulása pl. göcsösség, repedés, vetemedés, színhiba, kártevők nyomai, rothadás.



24. ábra. Jó minőségű lambéria²⁹

14. feladat

²⁹ Forrás: gyopar-trade.hu/termekajanlo_html_ead3827.jpg

Vegyen részt a munkahelyén egy termék áruátvételében! Figyelje meg, hogy melyek azok az árujellemzők, amelyeket megvizsgáltak. Jegyezze meg a jó minőségű termék jellemzőit! Figyelje meg az előforduló áruhibákat és azok mértékét is! Jegyezze le a tapasztalatait a bekeretezett felületre! Kérje meg a szakoktatóját, hogy ellenőrizze le a feljegyzéseit! Szükség esetén javítsa ki, illetve egészítse ki azokat!

A vizsgált áru: _____

A vizsgált termékjellemzők: _____

A jó minőségű termék jellemzői: _____

Értécsökkentő tulajdonságok: _____

15. feladat

Ismerje meg a gyorsfagyasztott élelmiszerek hőmérsékletének meghatározási módját: Olvassa el a 37/2005/EK bizottság rendelet és a Magyar Élelmiszerkönyv 1-3-92/2 számú előírását! Milyen eszközök szükségesek a méréshez? Nevezze meg ezeket! Hogyan kell meghatározni a gyorsfagyasztott zöldborsó hőmérsékletét?

16. feladat

Olvassa el az alábbi információkat!

Az érzékszervi tulajdonságok meghatározása áruátvétel során ugyan tapasztalati úton történik, de egyes esetekben ez nem megfelelő. Nem biztosítja az egyes választékelemek összehasonlítását, nem ad lehetőséget a választékelemek közötti különbségek kifejezésére, másrészt érzékszerveink sem működnek egyformán. Ezért az érzékszervi tulajdonságok meghatározására alkalmazzák a **pontozásos módszereket** is. Előre meghatározzák az egyes jellemzőkhöz tartozó pontértékeket, ha szükséges, akkor a pontokhoz minőségi szinteket (pl. kiváló, megfelelő) rendelnek, majd elvégzik az áru minősítését. Pontozásos módszert alkalmaznak pl. árutesztek készítésénél és borvizsgálatoknál is. Annak érdekében, hogy objektívebb legyen az eredmény több szakértőből álló **bírálóbizottságok** végzik a minőségvizsgálatot, majd az egyéni eredményeket átlagolják.

17. feladat

Olvassa el az alábbi információkat!

A használattal összefüggő termékjellemzők meghatározását szolgáló mérési eljárások nagyon jelentősek az **összehasonlító áruvizsgálati elemzések**, azaz árutesztek készítése során is. Csak így tudja megállapítani valamely termékről a tesztelő, hogy pl. "jó", egy másikról pedig, hogy "közepes". Ezek a minőségvizsgálati eljárások a **fogyasztói panaszos ügyek kivizsgálásában**, a vita eldöntésében is segíthetnek. A kárpitozott bútorhoz csatolt kis szövetdarab lehetővé teszi azt, hogy laboratóriumi körülmények között megvizsgálják pl. a rugalmasságát, a kopásállóságát, a színtartóképeségét, majd a szakértők véleményét nyilvánítsanak, hogy a bútorkárpit nyúlása, színeresztése stb. gyártási hibára vezethető-e vissza, vagy a meghibásodás a nem rendeltetésszerű használat miatt következett-e be. Ha a vizsgálat céljára nem mellékelnének a gyártók szövetmintát, akkor késztermékből kellene kivágni egy darabot. Ezek után az a kárpitozott bútor már biztos, hogy nem lenne megfelelő a használat céljára.

MEGOLDÁSOK

A 4. feladatban meghatározott jegyzék:

Az élelmiszerárak csomagolásán a következő adatokat kell feltüntetni:

- Az élelmiszer megnevezése.
- Az összetevők felsorolása.
- Bizonyos összetevők vagy összetevő csoportok mennyisége, pl. Ha az megjelenik az élelmiszer elnevezésében.
- Előre csomagolt élelmiszer esetén annak nettó mennyisége.
- Az élelmiszer minőségmegőrzési időtartamának lejárat dátuma, illetve a mikrobiológiai szempontból gyorsan romló élelmiszer fogyaszthatóságának időpontja.

- A minőség megőrzéséhez szükséges különleges tárolási vagy felhasználási feltételek.
- Az élelmiszer előállítójának, forgalmazójának neve vagy cégneve és címe
- Az eredet vagy a származás helye, amennyiben megjelölésének hiánya a fogyasztót megtévesztheti az adott élelmiszer tényleges származása vagy a valódi eredete felől.
- Felhasználási útmutató, amennyiben ennek hiányában a fogyasztó nem tudná az élelmiszert megfelelően felhasználni.
- Az 1,2 térfogatszázaléknál több alkoholt tartalmazó italok esetén a tényleges alkoholtartalom térfogatszázalékban.
- Az élelmiszer összetételétől függően fel kell tüntetni az édesítőszert tartalmazó élelmiszerekben a megnevezéshez kapcsolódóan az „édesítőszerrel” kifejezést, vagy a „cukorral és édesítőszerrel” kifejezést, vagy az aszpartámot tartalmazó élelmiszerek jelölésén a „fenil-alanin forrást tartalmaz”, vagy a 10%-nál több hozzáadott poliólt tartalmazó élelmiszerek jelölésén a „nagyobb mennyiség fogyasztása hashajtó hatású” kifejezést.
- Az élelmiszerek csomagolásán tételazonosító jelölést kell alkalmazni.

A vegyi áruk és a veszélyes termékek csomagolásán fel kell tüntetni:

- Az áru megnevezése.
 - Az összetevők felsorolása.
 - Az áru nettó mennyisége.
 - Minőségmegőrzési időtartamának lejárat dátuma.
 - A minőség megőrzéséhez szükséges különleges tárolási vagy felhasználási feltételek
 - Az áru előállítójának, forgalmazójának neve vagy cégneve és címe.
 - Az eredet vagy a származás helye, amennyiben megjelölésének hiánya a fogyasztót megtévesztheti az adott élelmiszer tényleges származása vagy a valódi eredete felől.
 - Felhasználási útmutató.
- **A veszélyes áruk esetében ezeken az adatokon kívül még fel kell tüntetni:**
- Használati utasítás.
 - A veszélyes anyag, illetve a veszélyes keverék használatával felmerülő veszély megjelölését és a veszély jelképét (szimbólumát). A veszélyt jelző szimbólumot fekete színnel narancssárga alagra kell nyomtatni.
 - A veszélyes anyag, illetve a veszélyes keverék használatával járó különös kockázatokat megjelölő, szabványmondatokat (R mondat).
 - A veszélyes anyag, illetve a veszélyes keverék biztonságos használatával kapcsolatos, szabványmondatokat (S mondat).
 - Aeroszolos termékek esetében a megfelelőségi jelölést.
 - Az EU-ban jegyzékbe vett veszélyes anyagok esetén a jegyzékszámot, az „EK felirat” szavakat is.

MEGOLDÁS:

A 11. feladatra adható válasz:

- Felszerelés
 - Hőmérsékletmérő eszköz
 - Termékfúró eszköz: Egy könnyen tisztítható, hegyes fémszerszámot kell használni (például jéglyukasztó, kézifúró, rúdfúró).
- Azoknál az élelmiszereknél, amelyek méretük vagy összetételük miatt nem fúrhatók át, az élelmiszercsomag belső hőmérsékletét az élelmiszerral érintkező levegő hőmérsékletének mérésével kell megállapítani úgy, hogy egy megfelelően előhűtött éles végű szondát az élelmiszerral érintkező módon a csomag közepébe szúrunk, majd az értéket akkor olvassák le, ha az már nem változik.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Áruátvétellel foglalkozott az élelmiszer eladó és munka közben az ujjja átszakította a finomliszt zacskóját. Annak érdekében, hogy ne szóródjon szét a termék a pékárutól elvett egy műanyag zacskót és belehelyezte a lisztet, majd feltette a polcra a többi áru közé. Értékelje az eladó munkáját! Megoldását indoklással is lássa el!

2. feladat

Az alábbi táblázat az élelmiszerek minőségét meghatározó tényezőket rendszerezi. Írjon a táblázat üres rovataiba megfelelő példát!

ÉLELMISZER-MINŐSÉG				
érzékszervi tulajdonságok	összetételi jellemzők	mennyiségi jellemzők /tömeg, darabszám, térfogat /	a csomagolás módja	a minőség-megőrzési időtartam

3. feladat

Minőségi áruátvétel során az alábbi termékek vizsgálatát végzik a kereskedők! Válaszoljon a felsorolás alatt lévő kérdésekre! (A felsorolt árujellemzőkön kívül minden más sajátosság az előírásoknak megfelelő.)

1. túlsült kifli
2. rothadt alma
3. billegő szék
4. töredezett makaróni
5. éretlen banán
6. aeroszolos tűzhelytisztító „3” (fordított epszilon) jel nélkül
7. érett banán

8. molyosodott zsemlemorzsa
9. csöpögő ablaktisztító
10. lyukas törülköző

Nevezze meg a jó minőségű terméket (termékeket)! _____

Nevezzen meg olyan terméket, amely néhány nap múlva jó minőségű lesz! _____

Indokolja az előbbi választát! _____

Nevezzen meg olyan terméket, amely fogyasztható, illetve használható, de csökkent minőségű! _____

Sorolja fel a nem forgalmazható termékek sorszámát! _____

Van-e a felsorolt termékek között olyan, amelynek javítható az áruhibája? _____

Melyek azok az áruk, amelyeket nem venne át a szállítótól? _____

Melyek azok az áruk, amelyeket csak akkor venne át, ha a szerződésben meghatározott árból kedvezményt ad a szállító? _____

Melyek azok az áruk, amelyek áruátvétele során a HACCP előírások betartására figyelne? _____

4. feladat

A Magyar Élelmiszerkönyv előírásainak egyik részletét olvashatja ebben a feladatban. Olvassa el figyelmesen az előírásokat! Értelmezze a minőségi követelményeket, majd válaszoljon a kérdésre!

Minőségi követelmények

1. Fizikai és kémiai jellemzők

- A bevonat mennyisége legalább 35,0% (m/m)
- Alkoholtartalom legalább 2,5 cm³/100 g
- A meggyhústartalom mennyisége legalább 10,0% (m/m)

2. Érzékszervi jellemzők

- Alak: Jellegzetes alakú – tetején csavarszerű díszítéssel –, ép.
- Szín, külső: A bevonat sötétbarna színű, egyenlő vastagságú, összefüggő, fényes.
- Állag: A csokoládébevonat jól ki van dolgozva, sima, ízleléskor könnyen olvadó. Az alkoholban tartósított gyümölcsök félkemények. A fondan túlnyomó része egy héten belül szeszes, szörpös töltelékké oldódjon fel.
- Íz, illat: A bevonat a csokoládéra, a töltelék az alkoholos meggyre jellemző, harmonikus ízű és illatú.

Nevezze meg a terméket! _____

Nevezzen meg legalább egy olyan áruhibát, amely a termék alakjával kapcsolatban előfordulhat! _____

Megfelelő minőségű-e a termék, ha a meggyhústartalom 15,0 % (m/m)? _____

Megfelelő minőségű-e a termék, ha a bevonat mennyisége legalább 28,0 % (m/m)? _____

Áruhibának számít-e, ha az egy hónapja gyártott áru belsejében a fondan rágható állományú? _____

5. feladat

Milyen módszerrel ellenőrizné áruátvétel során az alábbi jellemzőket, dokumentumokat, követelményeket? Írjon a táblázat üres rovatába megfelelő számjegyet!

- 1-t írjon, ha: **szemrevételezéssel**
- 2-t írjon, ha **érzékszervi vizsgálattal**
- 3-t írjon, ha **méréssel**

ÁRUÁTVÉTEL	
Beszállítás körülményeinek megfelelősége	
Áruátvevő helyiség műszaki állapota, felszereltsége, tisztasága	
Minőség-megőrzési idő	
Csomagolás épsége, illetve tisztasága	
Érzékszervi tulajdonságok	
Hitelesített, kalibrált mérőeszköz rendelkezésre állása, műszaki állapota, tisztasága	
Hűtött, gyorsfagyasztott élelmiszer hőmérséklete	
Az áruhoz csatolt dokumentumok, minőségtanúsítások	

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Helytelenül cselekedett az eladó. A sérült csomagolású élelmiszereket nem szabad átcsomagolni. Ezek minősége nem megfelelő, mert amikor átszakadt a zacskó, akkor az élelmiszer szennyeződhetett és ezért nem biztonságos.

2. feladat

ÉLELMISZER MINŐSÉG				
érzékszervi tulajdonságok	összetételi jellemzők	mennyiségi jellemzők /tömeg, darabszám, térfogat /	a csomagolás módja	a minőség-megőrzési időtartam
illat	Illatanyag-tartalom	1 liter	Műanyag (PET) palack	2010.december
íz (savanyú)	ecetsavtartalom	450 gramm	Műanyag(PP)pohár	25.12.2010.

3. feladat

- Az érett banán jó minőségű termék.
- Az éretlen banán.
- Ez a gyümölcs utóérő, ezért tárolás során beérik.
- A töredezett makaróni.
- 1., 2., 3., 6., 8., 9., 10.
- A billegő szék javítható.
- 1., 2., 3., 6., 8., 9., 10.
- A töredezett makaróni értékcsökkent áru, de forgalmazható.
- Az élelmiszerek.

4. feladat

- A termék megnevezése: konyakmeggy vagy konyakos meggy.
- Töredezés. Torz alak. Szabálytalan forma.
- Igen, mert a meggyhústartalom minimumkövetelménye 10,0% (m/m).
- Nem, mert a bevonat mennyiségének legalább 35,0% (m/m)-nak kell lennie.
- Igen, mert a fondan túlnyomó részének egy héten belül szeszes, szörpös töltelékké kell feloldódnia.

5. feladat

ÁRUÁTVÉTEL	
Beszállítás körülményeinek megfelelősége	1
Áruátvevő helyiség műszaki állapota, felszereltsége, tisztasága	1
Minőség-megőrzési idő	1
Csomagolás épsége, illetve tisztasága	1
Érzékszervi tulajdonságok	2
Hitelesített, kalibrált mérőeszköz rendelkezésre állása, műszaki állapota, tisztasága	1
Hűtött, gyorsfagyasztott élelmiszer hőmérséklete	3
Az áruhoz csatolt dokumentumok, minőségtanúsítások	1

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Dr. Buzás Gizella: Általános áruismeret Képzőművészeti Kiadó 2008

Kunvári Enikő – Rozsonics Angéla: Kereskedelmi ismeretek a modulrendszerű képzéshez
Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző Kft. 2009

Sókiné dr. Nagy Erzsébet: Kereskedelmi vállalkozások gazdaságtana II.kötet KIT
Képzőművészeti Kiadó és Nyomda Kft. 2000

<https://kereses.magyarország.hu/jogszabalykereso> (2010.07.25.)

<http://www.fvm.gov.hu/> (2010.07.25.)

http://www.efarmer.net/doc_rep/guides/FvmV02/zoldseg_gyumlcs.pdf (2010.07.25.)

<http://www.eke.info.hu/> (2010.07.25.)

<http://www.bimeo.hu/bor-cipo/2009/090402.htm> (2010.07.25.)

<http://www.akontroll.hu/bel1.php?ssz=456> (2010.07.25.)

www.dolceta.eu/.../Mod5/spip.php?rubrique41 (2010.07.25.)

<http://www.y-ytong.hu/> (2010.07.25.)

<http://www.katki.hu/KATKI/bal/szaktan/Bodi4.html> (2010.07.25.)

<http://www.nfh.hu/> (2010.07.25.)

AJÁNLOTT IRODALOM

Dr. Buzás Gizella: Általános áruismeret Képzőművészeti Kiadó 2008

Kunvári Enikő – Rozsonics Angéla: Kereskedelmi ismeretek a modulrendszerű képzéshez
Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző Kft.

<http://tudatosvasarlo.hu>

A(z) 0004–06 modul 001–es szakmai tankönyvi tartalomeleme
felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
31 341 01 0010 31 01	Bútor- és lakástextil-eladó
31 341 01 0010 31 02	Élelmiszer- és vegyiáru-eladó
31 341 01 0010 31 03	Műszakicikk eladó
31 341 01 0010 31 04	Porcelán- és edényáru-eladó
31 341 01 0010 31 05	Ruházati eladó
31 341 01 0010 31 06	Zöldség-gyümölcs eladó
52 341 07 0100 31 01	Hírlapárus, trafikos
52 341 07 0100 51 01	Kazetta- és lemezeladó, -kölcsonzó
52 341 07 0100 51 02	Óra-ékszer és díszműáru eladó
52 341 07 0100 31 02	Papír, írószer eladó
33 341 03 0100 31 01	Épületgépészeti anyag- és alkatrész-eladó
33 341 03 0100 31 02	Gépészeti anyag- és alkatrész-eladó
33 341 03 0100 31 03	Járműalkatrész-eladó
33 341 03 0100 31 04	Telepi építőanyag-eladó
33 341 03 0100 31 05	Villamossági anyag- és alkatrész-eladó
51 341 01 0100 33 01	Kisgép- és műszakicikk-kölcsönző
31 341 03 0000 00 00	Töltőállomás-kezelő
33 215 02 0100 31 01	Virágbolti eladó
52 341 06 0000 00 00	Könyvesbolti eladó
51 341 02 0000 00 00	Régiségkereskedő
54 481 03 0010 54 04	IT kereskedő
51 213 01 0010 51 01	Eseményrögzítő
51 213 01 0010 51 02	Filmlaboráns
52 341 05 1000 00 00	Kereskedő
52 341 05 0100 52 01	Bútor- és lakástextil-kereskedő
52 341 05 0100 52 02	Élelmiszer- és vegyiáru-kereskedő
52 341 05 0100 52 03	Ruházati kereskedő
52 341 07 0000 00 00	Kultúrcikk-kereskedő
52 725 01 0000 00 00	Látszerész és fotócikk-kereskedő
33 341 03 0010 33 01	Építőanyag-kereskedő
33 341 03 0010 33 02	Épületgépészeti anyag- és alkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 03	Járműalkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 04	Villamossági anyag- és alkatrész-kereskedő
51 341 01 0000 00 00	Műszakicikk-kereskedő
31 341 04 0000 00 00	Vegyesiparcikk-kereskedő
31 341 04 0100 31 01	Agrokémiai és növényvédelmi kereskedő
31 341 04 0100 31 02	Gyógynövénykereskedő
31 341 04 0100 31 03	Piaci, vásári kereskedő
31 341 04 0100 31 04	Sportszer- és játékkereskedő
33 215 02 0000 00 00	Virágkötő, -berendező, virágkereskedő
33 215 02 0100 33 02	Virágkereskedő

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

23 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1–2008–0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210–1065, Fax: (1) 210–1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató