



Źródło: <http://pl.fotolia.com/id/54234442>

KURS

Towar jako element sprzedaży

MODUŁ

**Podstawowa terminologia z zakresu
towaroznawstwa**

1 Podstawowa terminologia z zakresu towaroznawstwa

1.1 Zakres towaroznawstwa

1.1.1 Towaroznawstwo

Towaroznawstwo jest to bardzo rozległa dziedzina wiedzy, która zajmuje się badaniem i oceną właściwości użytkowych towarów. Towaroznawstwo jest więc nauką o towarach, ich właściwościach, procesach w nich zachodzących oraz sposobach ich badania i oceny.

1.1.2 Rodzaje towaroznawstwa¹

Towaroznawstwo dzielimy na:

- towaroznawstwo ogólne;
- towaroznawstwo artykułów żywnościowych;
- towaroznawstwo artykułów nieżywnościowych.

Towaroznawstwo ogólne — zajmuje się zagadnieniami wspólnymi dla całego towaroznawstwa, czyli klasyfikacją towarów, ich badaniem i jakością, opakowaniami, oznakowaniem, magazynowaniem i transportem.

Towaroznawstwo artykułów żywnościowych — zajmuje się właściwościami towarów żywnościowych, ich wartością odżywczą i energetyczną. Obejmuje ono takie typy produktów, jak: mięso i jego przetwory, jaja, mleko i jego przetwory, zboża, warzywa, owoce, cukier i wyroby cukiernicze, napoje, przyprawy i używki.

Towaroznawstwo artykułów nieżywnościowych — zajmuje się właściwościami użytkowymi produktów włókienniczych i skórzanych, artykułów chemicznych, kosmetyków, wyrobów papierniczych, sprzętu elektronicznego, zabawek oraz sprzętu sportowego.

1.1.3 Towar — dobro — produkt

W centrum zagadnień, którymi zajmuje się towaroznawstwo jest — rzecz jasna — towar. Towar to produkt pracy ludzkiej, który zaspokaja potrzeby ludzi, głównie materialne, ale także kulturalne oraz duchowe, i jest przeznaczony do sprzedaży. Ma wartość użytkową. Jest produktem, który ma ustaloną cenę. Posiada on dwie podstawowe cechy: wartość użytkową oraz wartość wymienną.

Dobro — zaspokaja potrzeby człowieka. Dzieli się je na:

- wolne, czyli naturalne, takie jak: powietrze, woda czy promienie słoneczne;

¹ Misiarz M., Kocierz K., Towaroznawstwo, Wydawnictwo Rea, Rzeszów 2008

- wytwarzane przez człowieka (dobra ruchome – towary, nieruchomości – zabudowania);
- energetyczne, czyli towary w postaci węgla, gazu czy ropy naftowej.

Produktem jest wszystko to, co można zaoferować klientom do sprzedaży. Produktem jest również usługa, miejsce lub pomysł.

Produkt staje się towarem dopiero wtedy, gdy pojawi się na półce sklepowej opatrzony ceną.

Towarami są wszystkie dobra ruchome, które posiadają wartość wymienną, czyli mogą być przedmiotem handlu.



Rysunek 1.1 Towary

Źródło: <http://pl.fotolia.com/id/44472119>

Wiedza z zakresu towaroznawstwa jest bardzo przydatna podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej. Oprócz wysłuchania oczekiwań klienta, sprzedawca musi umieć udzielić rzetelnej informacji o towarach, ich właściwościach i sposobach użytkowania.

Należy oczekiwać, że sprzedawca powinien udzielić klientowi następujących informacji:

- wyjaśnić oznaczenia na opakowaniach, takie jak kody, napisy i znaki towarowe;
- wyjaśnić przeznaczenie oraz sposób użytkowania towaru;
- udzielić porad na temat warunków przechowywania towarów.

Towaroznawstwo jest nauką, która jest potrzebna każdemu sprzedawcy. Wiedza o towarach ułatwia i usprawnia proces obsługi klienta, a także pozwala na udzielanie fachowych rad z zakresu użytkowania towaru. Sprzedawca musi stale aktualizować swoją wiedzę z tego zakresu.

1.2 Podstawowe pojęcia z zakresu towaroznawstwa

Klient, przychodząc do sklepu, oczekuje, że zakupiony przez niego towar będzie spełniał jego oczekiwania oraz będzie najwyższej jakości. Nie jest on w stanie całkowicie zweryfikować swoich oczekiwań w czasie zakupów, choć niektóre elementy towaru, takie jak opakowanie, mogą świadczyć o wysokiej jakości produktu.

1.2.1 Jakość

Jakość towaru określana jest jako ogół właściwości, które decydują o jego zdolności do zaspokojenia określonej potrzeby. Jakość określana jest również poprzez cechy towaru. Towar dobrej jakości nie tylko zaspokaja oczekiwania klienta, ale również jest zdalny do użytku, zgodny z określonymi warunkami technicznymi, trwały, niezawodny, praktyczny i funkcjonalny.

O jakości towaru decydują również takie elementy, jak: zadowolenie klienta z zakupu, sposób obsługi oraz warunki sprzedaży, a także cena po jakiej ten towar został nabyty².

² Korzeniowski A., Towaroznawstwo artykułów przemysłowych, cz. 1: Badanie jakości wyrobów, Wyd. 2, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Poznań 2006

**Jakość towaru odczuwalna przez klienta zależy nie tylko od cech towaru,
ale także od sposobu obsługi i warunków sprzedaży.**



Rysunek 1.2 Jakość towaru

Źródło: <http://pl.fotolia.com/id/54689218>

1.2.2 Wartość użytkowa

Towar posiada przede wszystkim wartość użytkową oraz wartość wymienną. Wartość użytkowa towaru to cecha, która określa zdolność towaru do zaspokojenia potrzeb konsumenta. Cecha ta nie ma jednak związku z samą użytecznością towaru, czyli przydatnością dla konkretnego klienta, gdyż może być inaczej odbierana przez różnych klientów. Dzięki swej wartości użytkowej towar staje się potrzebny.

Wartość wymienna towaru to ilość innego towaru, którą można otrzymać w zamian. Wymianie podlegają więc wartości użytkowe towaru. Wartość wymienna towaru wyrażona w postaci pieniądza jest nazywana ceną towaru.

1.2.3 Odbiór jakościowy

Odbiór jakościowy przeprowadzany jest w sklepie lub magazynie w celu uniknięcia sprzedaży towarów wadliwych.

Odbiór jakościowy towaru ma na celu wykrycie jego wad i polega na sprawdzeniu cech jakościowych towaru – takich jak: kolor, zapach czy sprawność – z określonymi normami lub opisami. W przypadku braku norm lub opisów sprawdza się, czy towar spełnia wymagania zwyczajowo przyjęte dla danego produktu.

W czasie dokonywania odbioru jakościowego towarów sprawdza się przede wszystkim opakowanie. Kontrola dotyczy głównie oznaczeń jakościowych producenta oraz ewentualnych uszkodzeń powstałych w wyniku magazynowania i transportowania towarów.

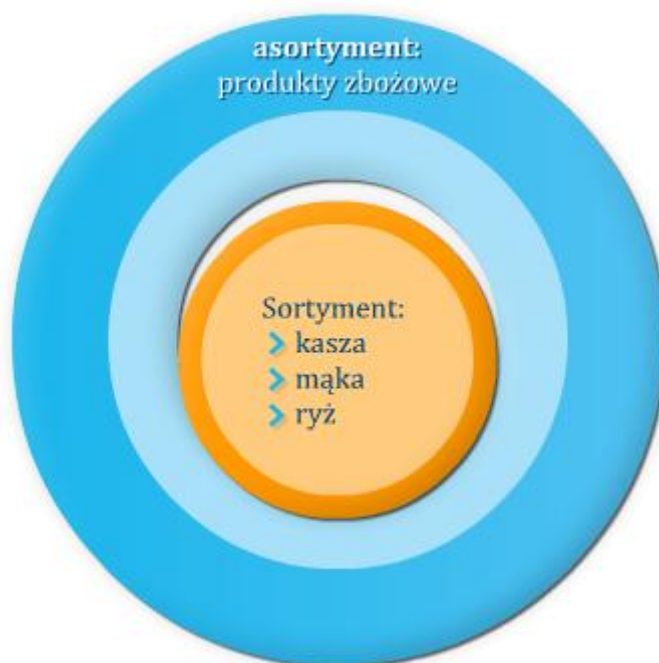
1.3 Klasyfikacja towarów

1.3.1 Kryteria klasyfikacji

Klasyfikacja towarów oznacza ich podział na grupy według określonego kryterium.

Takimi kryteriami są:

- funkcja, jaką spełnia towar w procesie produkcyjnym;
- pochodzenie towaru (krajowe lub zagraniczne);
- przynależność do określonej branży;
- właściwy sposób użytkowania i dokonywania zakupu;
- rodzaj zaspokajanej potrzeby.



Rysunek 1.3 Asortyment i sortyment

Źródło: Opracowanie własne

Łączenie towarów w określone grupy powoduje wyodrębnienie asortymentu i sortymentu sprzedawanych towarów.

Asortyment jest celowo dobranym zestawem towarów, występującym w danym punkcie sprzedaży. Asortymentem mogą być np. produkty zbożowe. Sortymentem natomiast nazywamy towary wchodzące w skład asortymentu.

1.3.2 Polska Klasyfikacja Wyrobów i Usług

W 1968 r. Główny Urząd Statystyczny ujednolicił w Polsce podział towarów na gałęzie, branże i podbranże. Podział ten nazywany był Systematycznym Wykazem Wyrobów – SWW. W 1997 r. Rada Ministrów wprowadziła nowy podział zwany Polską Klasyfikacją Wyrobów i Usług, czyli PKWiU. Ten nowy podział obowiązuje od stycznia 2003 r. Jest on jedyną klasyfikacją obowiązującą w Polsce.

Polska Klasyfikacja Wyrobów i Usług jest klasyfikacją spójną z klasyfikacją międzynarodową, uwzględnia zarówno towary, jak i usługi.

Zasięg klasyfikacji	Klasyfikacje działalności	Klasyfikacje produktów (wyroby + usługi)	Nomenklatury pochodne produktów	Klasyfikacje Handlu Zagranicznego
Międzynarodowy (ONZ)	ISIC Międzynarodowa Standardowa Klasyfikacja Rodzajów Działalności	CPC Centralna Klasyfikacja Produktów		HS Zharmonizowany System Oznaczenia i Kodowania Towarów
Unii Europejskiej (UE)	NACE Nomenklatura Działalności we Wspólnocie Europejskiej	CPA Klasyfikacja Produktów wg Działalności	Lista PRODCOM	CN Nomenklatura Scalona
Krajowy - Polska	PKD Polska Klasyfikacja Działalności	PKWiU Polska Klasyfikacja Wyrobów i Usług	PRODPOL Nomenklatura do badania produktów przemysłowych do sprawozdawczości bieżącej i rocznej	CN Nomenklatura Scalona

Tabela 1.1 System powiązań statystycznych klasyfikacji gospodarczych

Źródło: <http://www.stat.gov.pl/Klasyfikacje/>

Klasyfikacja ta oparta jest głównie na:

- Klasyfikacji Działalności Unii Europejskiej – NACE;
- Klasyfikacji Produktów według Działalności – CPA;
- Nomenklaturze Scalonej – CN;
- Polskiej Klasyfikacji Działalności – PKD.

Obecnie obowiązuje klasyfikacja PKWiU 2008 (rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 29 października 2008 r. w sprawie polskiej klasyfikacji wyrobów i usług (PKWiU) z późniejszymi zmianami), która stosowana jest w statystyce, ewidencji, dokumentacji i rachunkowości, w sprawach podatkowych – także w sprawie podatku VAT oraz w urzędowych rejestrach i w systemach informacyjnych administracji publicznej.

PKWiU 2008 jest klasyfikacją produktów pochodzących zarówno z kraju, jak i z zagranicy. Produktami są wyroby i usługi. Wyrobami są surowce, półfabrykaty, wyroby finalne oraz zespoły i części tych wyrobów. Pod pojęciem usług rozumie się czynności świadczone na rzecz innych jednostek i ludzi.

Określenie PKWiU dla danego produktu jest obowiązkiem producenta, posiadającego wiedzę, która jest niezbędna w przypisaniu produktu do odpowiedniego grupowania PKWiU. Informacje, które pozwalają na taką klasyfikację, to m.in.: rodzaj użytego surowca, technologia wytwarzania, przeznaczenie wyrobu lub charakter usługi.

1.3.3 Struktura PKWiU 2008

Struktura grupowań PKWiU 2008 jest następująca:

Struktura PKWiU

Symbole grupowań	Ogólne nazwy grupowań
A	sekcja
XX	dział
XX.X	grupa
XX.XX	klasa
XX.XXX	kategoria
XX.XX.XX	podkategoria
XX.XX.XX.X	pozycja

Tabela 1.2 Struktura grupowań PKWiU 2008

Źródło: <http://www.stat.gov.pl/Klasyfikacje/>

gdzie:

- poziom pierwszy – „sekcja” – oznacza się symbolem jednoliterowym;
- poziom drugi – „dział” – oznacza się symbolem dwucyfrowym;
- poziom trzeci – „grupa” – oznacza się symbolem trzycyfrowym;
- poziom czwarty – „klasa” – oznacza się symbolem czterocyfrowym;
- poziom piąty – „kategoria” – oznacza się symbolem pięciocyfrowym;
- poziom szósty – „podkategoria” – oznacza się symbolem sześciocyfrowym;
- poziom siódmy – „pozycja” – oznacza się symbolem siedmiocyfrowym.

W poniższej tabeli przedstawiony został przykład grupowania według PKWiU 2008. W przykładzie zaprezentowany został schemat grupowania dla grochu suszonego.

Przykład schematu grupowania PKWiU

sekcja	A	produkty rolnictwa, leśnictwa, łowiectwa i rybactwa oraz usługi wspomagające
dział	01	produkty rolnictwa i łowiectwa oraz usługi wspomagające
grupa	01.1	rośliny inne niż wieloletnie
klasa	01.11	zboża, rośliny strączkowe oraz nasiona oleiste, z wyłączeniem ryżu
kategoria	01.11.7	warzywa strączkowe suszone
podkategoria	01.11.75	groch
pozycja	01.11.75.0	groch

Tabela 1.3 PKWiU dla grochu suszonego

Źródło: Opracowanie własne

Od stycznia 2013 r. na fakturze VAT nie trzeba umieszczać symbolu PKWiU zarówno przy sprzedaży towarów i usług z obniżoną stawką podatku VAT, jak i dla towarów i usług zwolnionych z podatku VAT.

Symbol PKWiU ma jednak znaczenie przy rozliczaniu z VAT-u, ponieważ wykaz towarów, dla których należy stosować obniżoną stawkę podatku VAT (5% i 8%), jest w ustawie określony głównie za pomocą symboli PKWiU (ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług).

1.4 Normalizacja i jej znaczenie

1.4.1 Podstawowe definicje

Normalizacja ma na celu ograniczenie różnorodności, czyli ujednolicenie. Normalizacja polega na opracowywaniu i stosowaniu norm. Wynikiem normalizacji są normy, natomiast przedmiotem normalizacji mogą być produkty, usługi, procesy czy instytucje.

Głównym celem normalizacji jest ochrona konsumentów, ich zdrowia i bezpieczeństwa, środowiska oraz wyrobu. W tym celu wprowadza się normy.

Norma to dokument, który jest wynikiem normalizacji. Zawiera wytyczne i ustalenia dotyczące produktów, procesów i usług. Normy są aktualizowane i nowelizowane.

Wyróżniamy następujące rodzaje norm:

- **norma międzynarodowa** – zatwierdzona przez Międzynarodową Organizację Normalizacyjną, jej zadaniem jest likwidowanie barier w handlu międzynarodowym oraz we współpracy naukowej i technicznej;

- **polska norma** – zatwierdzona przez Polski Komitet Normalizacyjny zapewnia, że dany wyrób, proces lub usługa są zgodne z określonymi w normie wytycznymi i ustaleniami;

ZNAK ZGODNOŚCI Z POLSKĄ NORMĄ



JAKOŚĆ - BEZPIECZEŃSTWO - ZAUFANIE

Rysunek 1.4 Znak zgodności z Polską Normą

Źródło: <http://www.pkn.pl>

- **normy branżowe** – stosowane są w przedsiębiorstwach danej branży; od 2002 r. Polski Komitet Normalizacyjny zaprzestał wydawania i prowadzenia tych norm, są one zastępowane polskimi normami;
- **normy zakładowe** – opracowywane przez firmę i stosowane w celu rozwiązywania powtarzalnych problemów, nie są powszechnie dostępne ze względu na prawa autorskie.

1.4.2 Polska Norma

Polska norma jest normą krajową, przyjętą i zatwierdzoną przez Polski Komitet Normalizacyjny. Producenci dobrowolnie potwierdzają zgodność wyrobu z określonymi wymaganiami. Znak Polskiej Normy jest:

- oznaczeniem informującym klienta, że produkt został poddany certyfikacji;
- informacją, że produkt został wytworzony zgodnie z określonymi w normie zasadami oraz pod nadzorem niezależnym od producenta;
- gwarancją jakości i bezpieczeństwa oraz wyrazem zaufania do wyrobu i producenta;
- zachętą do zakupu.

Znak Zgodności z Polską Normą (PN) jest znakiem zastrzeżonym, przyznawanym przez Polski Komitet Normalizacyjny.

Przykład Polskiej Normy:

PN-A-74113:1997
Wyroby piekarskie. Bułka tarta

gdzie:

- PN – Polska Norma;
- A – przemysł żywnościowy;
- 74 – grupa wyrobów;
- 113 – informacja o towarze;
- 1997 – rok ustanowienia normy.

1.4.3 Organizacje normalizujące

W Polsce jednostką normalizującą jest Polski Komitet Normalizacyjny (PKN), którego działalność reguluje ustawa z dnia 12 września 2002 r. o normalizacji (Dz.U. z 2002 r. Nr 169, poz. 1386 z zm.). Zadaniem PKN jest reprezentowanie interesów Polski w dziedzinie normalizacji na arenie międzynarodowej oraz współpraca z innymi organizacjami normalizującymi na świecie.



Rysunek 1.5 Logo Polskiego Komitetu Normalizacyjnego

Źródło: <http://www.pkn.pl>

Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna (ISO) jest stowarzyszeniem podległym prawu szwajcarskiemu, a swoją siedzibę ma w Genewie. Jej zadaniem jest skupianie krajowych organizacji normalizacyjnych w celu rozwijania normalizacji w skali światowej, umożliwienie międzynarodowej wymiany dóbr i usług oraz zapobieganie powstawaniu barier technicznych w handlu, rozwój współpracy intelektualnej, naukowej, technicznej i ekonomicznej.



Rysunek 1.6 Logo Międzynarodowej Organizacji Normalizacyjnej

Źródło: <http://www.iso.org>

Międzynarodowa Komisja Elektrotechniczna (IEC) to organizacja, która opracowuje i publikuje międzynarodowe normy z zakresu technik elektrycznych i elektronicznych.



Rysunek 1.7 Logo Międzynarodowej Komisji Elektrotechnicznej

Źródło: <http://www.iec.ch>

Europejski Komitet Normalizacyjny (ECISS) to stowarzyszenie, którego podstawowym zadaniem jest opracowywanie, przyjmowanie i rozpowszechnianie norm europejskich.



Rysunek 1.8 Logo Europejskiego Komitetu Normalizacyjnego

Źródło: <http://www.cen.eu>

Europejski Komitet Normalizacyjny Elektrotechniki (CENELEC) jest stowarzyszeniem technicznym, które opracowuje normy z zakresu elektrotechniki i elektroniki.



Rysunek 1.9 Logo Europejskiego Komitetu Normalizacyjnego Elektrotechniki

Źródło: <http://www.cenelec.eu>

Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych (ETSI) to niezależny instytut standaryzacyjny, którego celem jest opracowywanie norm z zakresu telekomunikacji.



Rysunek 1.10 Logo Europejskiego Instytutu Norm Telekomunikacyjnych

Źródło: www.etsi.org

1.5 Literatura

1.5.1 Literatura obowiązkowa

- Kołożyn-Krajewska D., Sikora T., Towaroznawstwo żywności, WSiP, Warszawa 2012;
- Korzeniowski A., Towaroznawstwo artykułów przemysłowych, cz. 1: Badanie jakości wyrobów, Wyd. 2, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Poznań 2006;
- Majewska-Opiełka I., Sprzedaż i charakter. Podręcznik dla handlowców i menadżerów zespołów sprzedażowych, Wydawnictwo Rebis, Poznań 2013;
- Misiarz M., Kocierz K., Towaroznawstwo, Wydawnictwo Rea, Rzeszów 2008;
- Zielińska H., Organizacja sprzedaży, Wydawnictwo Rea, Warszawa 2009.

1.5.2 Literatura uzupełniająca

- Lisiecka K., Kreowanie Jakości, Wydawnictwo Uczelniane Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice 2002;
- Sprzedawca przygotowanie do egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe dla zasadniczych szkół zawodowych, Wydawnictwo IDEA 2006.

1.5.3 Netografia

- <http://www.stat.gov.pl/gus> – Klasyfikacje – Główny Urząd Statystyczny;
- <http://www.pkn.pl/> – Polski Komitet Normalizacyjny;
- <http://www.empi2.pl/obudowa/slownik/files/prawae.htm>;
- <http://www.findict.pl/slownik/produkt>;
- <http://www.findict.pl/slownik/towar>;
- <http://mfiles.pl/pl/index.php/Us%C5%82uga>;
- <http://pieniadz.kredyty-internetowe.com/towar.html>;
- http://www.stat.gov.pl/gus/definicje_PLK_HTML.htm?id=POJ-1190.htm.

1.6 Spis rysunków i tabel

Rysunek 1.1. Towary	3
Rysunek 1.2. Jakość towaru	5
Rysunek 1.3. Asortyment i sortyment	7
Tabela 1.1. System powiązań statystycznych klasyfikacji gospodarczych	8
Tabela 1.2. Struktura grupowań PKWiU 2008	9
Tabela 1.3. PKWiU dla grochu suszonego	10
Rysunek 1.4. Znak zgodności z Polską Normą	11
Rysunek 1.5. Logo Polskiego Komitetu Normalizacyjnego	12
Rysunek 1.6. Logo Międzynarodowej Organizacji Normalizacyjnej	12
Rysunek 1.7. Logo Międzynarodowej Komisji Elektrotechnicznej	13
Rysunek 1.8. Logo Europejskiego Komitetu Normalizacyjnego	13
Rysunek 1.9. Logo Europejskiego Komitetu Normalizacyjnego Elektrotechniki	14
Rysunek 1.10. Logo Europejskiego Instytutu Norm Telekomunikacyjnych	14

1.7 Spis treści

1 Podstawowa terminologia z zakresu towaroznawstwa	2
1.1 Zakres towaroznawstwa	2
1.1.1 Towaroznawstwo	2
1.1.2 Rodzaje towaroznawstwa	2
1.1.3 Towar – dobro – produkt	2
1.2 Podstawowe pojęcia z zakresu towaroznawstwa	4
1.2.1 Jakość	4
1.2.2 Wartość użytkowa	6
1.2.3 Odbiór jakościowy	6
1.3 Klasyfikacja towarów	6
1.3.1 Kryteria klasyfikacji	6
1.3.2 Polska Klasyfikacja Wyrobów i Usług	7
1.3.3 Struktura PKWiU 2008	9
1.4 Normalizacja i jej znaczenie	10
1.4.1 Podstawowe definicje	10
1.4.2 Polska Norma	11
1.4.3 Organizacje normalizujące	12
1.5 Literatura	14



1.5.1	Literatura obowiązkowa.....	14
1.5.2	Literatura uzupełniająca.....	14
1.5.3	Netografia.....	15