

5. Про безпечність та якість харчових продуктів: Закон України / Верховна Рада України. – Офіц. вид. – К.: Парлам. вид-во, 2005. – 85 с. – (Бібліотека офіційних видань).
6. ISO 1561(E):2001 Guide on application of ISO 9001:2000 for the food and drink industry. – 2001. – 38 p.
7. Молоко та молочні продукти. Нормативні документи: довідник / [За ред. В.Л. Іванова]. – Львів: НЦ "Леонорм-стандарт", 2000. – Т.1. – 290 с.
8. Продукти харчові. Маркування для споживачів: ДСТУ 4518–2008. – [Чинний від 01.11.2008]. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – (Національний стандарт України).

Ветеринарно-санитарный контроль показателей качества и безопасности питьевых йогуртов

О.А. Хицкая, Н.В. Букалова, В.Л. Кондруцов

Приведены результаты контроля органолептических, физико-химических и микробиологических показателей питьевых йогуртов разных производителей. Оценка органолептических показателей кисломолочных напитков показала, что все они имели особенный «букет» ароматических и вкусовых характеристик, разную цветовую гамму, что обусловлено введением в их состав фруктовых добавок. Физико-химические и микробиологические показатели напитков отвечали действующим требованиям. Кислотность йогуртов не превышала допустимого уровня, что свидетельствовало о зрелости кисломолочных сгустков.

Ключевые слова: ветеринарно-санитарный контроль, безопасность, йогурт, кисломолочные напитки, качество.

Veterinarno-sanitarny control of indexes of quality and safety of drinkable yoghurts

O. Khickaya, N. Bukalova, V. Kondrucov

The results of control of sensory, physical and chemical and microbiological indexes of drinkable yoghurts of different producers are resulted. Estimation of sensory indexes of soul-milk drinks rotined that all of them had had the special «bouquet» of and taste descriptions, different colour gamut that is conditioned introduction to their composition of fruit additions. The physical and chemical and microbiological indexes of drinks answered operating requirements. Acidity of yoghurts did not exceed a possible level, that testified to maturity of soul-milk formation.

Key words: veterinary-sanitary control, safety, yoghurt, soul-milk drinks, quality.

УДК: 619:614.2

ЦАРЕНКО Т.М., ТИРСІН Р.В., БЛИК С.А., кандидати вет. наук

СОКОЛЬСЬКА Т.В., канд. екон. наук

Білоцерківський національний аграрний університет

ОРГАНІЗАЦІЯ ВЕТЕРИНАРНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТВАРИН З ВИКОРИСТАННЯМ АБОНЕМЕНТНОЇ СИСТЕМИ

У статті розглянуті питання організації роботи ветеринарних лікарів-підприємців та ветеринарних закладів з використанням абонементного обслуговування клієнтів. Наведені основні шляхи створення системи абонементного обслуговування у ветеринарній практиці та вимоги до оформлення абонементу. Розглянуті приклади практичного застосування абонементного обслуговування за надання ветеринарних послуг власникам домашніх улюбленців та продуктивних тварин. Проаналізовано різні підходи до використання на практиці ветеринарної підприємницької діяльності абонементного обслуговування клієнтів.

Ключові слова: ветеринарне підприємництво, абонементне обслуговування, ветеринарний ринок, ветеринарні послуги, постійні клієнти.

Постановка проблеми. У галузі ветеринарної медицини України продовжує формуватися ринок ветеринарних товарів і послуг [1-2]. Гаврилюк О.Г. (2008) пропонує сегментувати ринок ветеринарних препаратів та послуг за мотивами придбання ветеринарних препаратів (профілактика, діагностика, лікування захворювань, відтворення тварин, підвищення продуктивності, догляд за тваринами), за видами тварин (сільськогосподарські та домашні улюбленці), за типами власників тварин (індивідуальна та промислові), за рівнем державного регулювання (регульований, нерегульований). Виділяючи з цього переліку потенційних клієнтів практикуючим ветеринарним лікарям, у першу чергу, слід звертати увагу на індивідуальних власників сільськогосподарських і домашніх тварин [2]. Якщо для організацій-споживачів ветеринарних послуг менш характерними є суб'єктивні мотиви під час прийняття рішень про замовлення ветеринарної послуги, таке замовлення має раціональний характер і здійснюється переважно на основі функціонально-вартісного аналізу, то для приватних власників важливим є суб'єктивні фактори. Часто рішення про замовлення ветеринарної послуги власником тварини приймається з урахуванням загальних мотивів, спонукальними факторами можуть виступати: зручність, довіра, традиційність, а не фаховий аналіз і співвідношення вартості і потреби у ветеринарній послугі [1].

За даними Міністерства аграрної політики та продовольства України поголів'я корів станом на 1 жовтня 2011 р. становить 2640,4 тис. голів, серед яких 2057,8 тис. голів знаходиться у власності громадян і тільки 582,6 тис. голів утримується у сільськогосподарських підприємствах, поголів'я свиней нараховує 8134,5 тис. голів, відповідно 3540,9 тис. голів у власності сільськогосподарських підприємств та 4593,6 тис. голів у власності громадян. Також існує великий ринок ветеринарних послуг для домашніх улюбленців, які всі знаходяться у власності громадян.

Враховуючи це, практика ветеринарного підприємництва потребує розробки та впровадження методів роботи з громадянами-власниками тварин, спрямованих на впорядкування надання їм ветеринарних послуг, переведення їх у категорію постійних клієнтів. Одним із таких методів є застосування у роботі із громадянами-власниками тварин системи ветеринарного обслуговування на основі абонементу [3].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання організації ветеринарного обслуговування вивчалось зарубіжними та вітчизняними авторами. У дослідженнях Л.В. Бабич (2009) [1] розглядалися особливості формування ринку ветеринарних послуг, а О.Г. Гаврилук та О.Б. Мних (2002-2008) [2] вивчали ринок ветеринарних препаратів України. Питання абонементного ветеринарного обслуговування опрацьовано І.Н. Никитиным і Н.М. Василевским (2001) [3], Ф. Сибататуллиным (1994) [4]. Абонементне обслуговування впроваджено в практику закордонних (США, Канада, Австралія тощо) ветеринарних клінік [6] і включено у спеціалізоване програмне забезпечення, наприклад, системи Vet-One, AVImark Veterinary Software System, IntraVet, DVM Manager тощо.

Мета дослідження – проаналізувати методичні підходи щодо організації абонементного ветеринарного обслуговування тварин та існуючі абонементні програми, які пропонуються клієнтам.

Матеріали і методи дослідження. Матеріалом слугували літературні дані щодо методів організації надання ветеринарних послуг за абонементною системою, результати власних спостережень. Для розв'язання поставлених завдань використовувались загальноприйняті методи: монографічний – для вивчення запропонованих методів організації надання ветеринарних послуг, теоретико-методологічний – для формування власних методичних підходів щодо організації надання ветеринарних послуг громадянам-власникам тварин, абстрактно-логічний – для теоретичних узагальнень і формування висновків.

Результати досліджень та їх обговорення. За своєю суттю абонемент – це право користування послугою на певний термін, а також документ, який підтверджує це право. Зазвичай плата за абонемент здійснюється попередньо.

Під ветеринарним абонементом зазвичай розуміють публічний договір між лікарем-підприємцем ветеринарної медицини або ветеринарним закладом та власником тварини. У такому договорі одна сторона – підприємець бере на себе обов'язок здійснювати надання ветеринарних послуг кожному, хто до неї звернеться, умови встановлюються однаковими для всіх споживачів [5].

Основними особливостями абонементного ветеринарного обслуговування є попередня оплата послуг, які будуть надані в майбутній період, однаковість умов договору для всіх споживачів, орієнтація на приватних власників тварин, залучення споживачів до отримання ветеринарних послуг на постійній основі, наявність сталої форми бланку абонементу.

І.Н. Никитиным (2001) запропоновано систему абонементного ветеринарного обслуговування продуктивних тварин, які знаходяться у власності громадян. Розроблено бланк абонементу, який включає в себе відомості про власника тварини, його ім'я, адресу, телефон, реквізити лікаря-підприємця або ветеринарного закладу, терміни початку та закінчення дії абонементу, перелік тварин та відмітки про внесення абонементної плати [3]. Пропонується типова вартість року обслуговування однієї тварини по видах та вікових групах, виражена у МРОП (мінімальних розмірах оплати праці), що дозволяє використовувати запропоновані норми під час інфляційних процесів.

На звороті документу зазначаються гарантії лікаря і зобов'язання власника тварини, ознайомлення з якими власник підтверджує підписом. Незрозумілим залишається перелік ветеринарних послуг, які лікар зобов'язується надавати. Можна зрозуміти, що оформляючи абонемент, лікар або надає доступ до ветеринарних послуг, або бере на себе повне ветеринарне обслуговування тварин. Така розмитість умов договору у сучасних конкурентних умовах неприпустима, тому ми пропонуємо, взявши за основу наведену систему, внести до неї зміни, а саме чітко визначати та зазначати у бланку перелік конкретних ветеринарних послуг, які будуть надані споживачу (рис. 1).

Лікар-підприємець ветеринарної медицини СПД _____

адреса: _____

телефон _____

А б о н е м е н т № _____

на гарантоване ветеринарне обслуговування тварин

Власник тварин _____

Адреса _____

Телефон _____

Абонемент є договором про ветеринарне обслуговування тварин приватних власників протягом певного періоду, за умови попередньої оплати власником ветеринарних послуг.

Строк дії договору: початок _____ закінчення _____

Кількість тварин по видах

№ п/п	Вид тварин, вікова група	Кількість голів	Вартість обслуговування однієї голови, грн	Сума, грн
1.				
2.				
Всього				

Гарантії лікаря-підприємця ветеринарної медицини

- Надання послуг відповідно до встановленого переліку протягом періоду абонементного обслуговування.
- Першочергове обслуговування та надання лікувальної допомоги захворілим тваринам за заявкою власника абонементу в зручний для нього час.
- Надання знижки у 10 % на ветеринарні послуги які, не входять до встановленого переліку.
- Надання консультацій з питань придбання, розведення, годівлі, догляду і утримання тварин, а також з технології вирощування молодняку.
- Недопущення негативного впливу ветеринарних обробок на стан здоров'я і продуктивність тварин.
- Застосування за діагностики, профілактики і лікування тварин новітніх засобів і методів, які відповідають останнім досягненням ветеринарної науки і практики та не впливають негативно на ветеринарно-санітарну якість тваринницької продукції.

Обов'язки власника тварин

- Суворо виконувати усні й письмові вказівки лікаря ветеринарної медицини з питань профілактики та ліквідації інфекційних, інвазійних і незаразних захворювань тварин.
- Дотримуватися санітарних норм утримання тварин, не допускати використання отруйних, недоброякісних і забруднених кормів, не порушувати правила експлуатації тварин.
- У випадках недотримання умов та виникнення хвороби з вини власника, всі витрати на лікування тварин сплачуються власником додатково, а будь-які претензії щодо неефективності лікування або профілактики не розглядаються.

З умовами погоджуюсь, власник тварин _____ підпис

**Перелік ветеринарних послуг,
які включені до абонементного ветеринарного обслуговування**

№ п/п	Назва щеплення, обробки, послуги	Вартість обробки однієї голови, грн	Кількість обробок	Сума, грн
<i>Вид тварин та вікова група</i>				
1.				
Всього				
<i>Вид тварин та вікова група</i>				
1.				
2.				
Всього				
ВАРТІСТЬ АБОНЕМЕНТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ				
Сплачено (сума прописом) _____				
Підпис власника тварин _____			Підпис лікаря ветеринарної медицини _____	
„_____” _____ 20__ р.			„_____” _____ 20__ р.	

Рис. 1 – Бланк абонементу на ветеринарне обслуговування
(А – лицьова сторінка, Б – зворотна сторінка)

У практику роботи деяких ветеринарних клінік для домашніх улюбленців України і Російської Федерації вже впроваджено абонементну систему обслуговування, наприклад, це клініки "Друг" (м. Київ), "Лідер" (м. Харків), "9 жизней", "РИВКа" (м. Москва) (табл. 1). В клініках абонементи оформлюються на одну конкретну тварину.

Таблиця 1 – Умови абонементного ветеринарного обслуговування у деяких клініках для дрібних тварин

№ п/п	Зміст послуги, включеної в абонементне обслуговування	Наявність послуги в абонементних програмах клініки			
		"Друг" (м. Київ)	"Лідер" (м. Харків)	"9 жизней" (м. Москва)	"РИВКа" (м. Москва)
1	Наявність різних за вартістю і змістом абонементних планів	ні	так	ні	так
2	Позачергове обслуговування	так	так	так	так
3	Додаткові знижки на інші послуги, товари і медикаменти	ні	так	ні	так
4	Знижки на виклик лікаря додому	ні	так	так	так
5	Чипування тварини	так	так	ні	ні
6	Безкоштовна невідкладна допомога	так	ні	ні	так
7	Надання безкоштовних послуг у разі захворювання тварини	так	ні	ні	обмежена кількість
8	Включення вартості препаратів у вартість послуг за абонементним планом	так	так	ні	так
9	Обов'язкові щеплення тварини	так	так	знижка	так
10	Періодична дегельмінтизація тварини	так	так	знижка	так
11	Періодична обробка тварини від ектопаразитів	ні	так	знижка	так
12	Періодичні безкоштовні профілактичні огляди тварин	ні	так	ні	так
13	Періодичні безкоштовні діагностичні дослідження	ні	так	ні	так
14	Косметичні послуги	ні	так	знижка	обмежена кількість

Характерною особливістю для досліджуваних клінік було розширення поняття "абонементне обслуговування" та поєднання його із системою знижок, впровадження "карток постійного клієнта" та дисконтних карток на фіксовану знижку і карток накопичувального типу. У ветеринарних клініках розроблені абонементні плани різної вартості, орієнтовані на різні сегменти споживачів, в яких враховані їх потреби і платоспроможність. Базові абонементні плани передбачають перелік необхідних ветеринарних обробок та пільги для клієнта, розширені плани включають не тільки ветеринарні послуги та право користуватися знижкою, а і послуги із диспансерного обстеження тварин, профілактичні, діагностичні заходи, послуги готелю для тварин та косметичні обробки. Наявність абонементних планів різного змісту та вартості дозволяє ефективно управляти усіма групами споживачів, здійснювати їх сегментацію.

Аналізуючи наведені вище абонементні плани, можна виділити чотири основних підходи до організації ветеринарного абонементного обслуговування. Перший підхід можна умовно назвати "абонемент як страхування" – абонемент, який включає короткий перелік необхідних процедур, вартість яких становить близько 50 % плати за абонемент, і надання безкоштовного лікування у разі потреби. Другий підхід базується на наданні передоплаченого переліку найбільш необхідних послуг та гнучкій системі знижок на інші послуги. Третій підхід полягає у наданні значних (50-60 %) знижок на основні періодичні профілактичні процедури, перелік яких чітко визначений. Четвертий підхід включає попередню оплату обмеженої кількості послуг певних видів, якими може скористатися клієнт протягом року за своїм вибором.

Усі системи абонементного обслуговування покликані вирішити питання рівномірного розподілу навантаження на лікаря, планування заходів, створення бази постійних клієнтів та організації ефективного, безперервного надання їм ветеринарних послуг, заохочення нових клієнтів до ветеринарного обслуговування.

Висновки. 1. Абонементне ветеринарне обслуговування є перспективним методом організації роботи ветеринарних лікарів-підприємців та закладів ветеринарної медицини із громадянами-власниками тварин.

2. Системи абонементного обслуговування продуктивних тварин та домашніх улюбленців мають особливості, зумовлені різною метою утримання тварин та різними потребами власників тварин, хоча сутність абонементу при цьому не змінюється.

3. У практиці клінік для домашніх тварин використовуються різні підходи до організації абонементного обслуговування, що зумовлено орієнтацією на різні ринкові сегменти та рівнем попиту.

Перспективи подальших досліджень. Потребує подальшого вивчення залежність типів організації абонементного ветеринарного обслуговування від сфери діяльності ветеринарного закладу та ринкового оточення. Актуальним є розробка ефективних моделей абонементного ветеринарного обслуговування для різних ринкових умов.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Бабич Л.В. Формування ринку ветеринарних послуг // Автореф. дис. ... канд. економ. наук. – Житомир, 2009. – 16 с.
2. Гаврилюк О.Г. Особливості ринку ветеринарних препаратів / О.Г. Гаврилюк // Актуальні проблеми економіки. – 2007. – № 9. – С. 9-27.
3. Никитин И.Н. Ветеринарное предпринимательство / И.Н. Никитин, Н.М. Василевский. – М.: Колос, 2001. – С. 124-144.
4. Сибатагуллин Ф., Никитин И.Н. Ветеринарная служба и рыночная экономика. – Казань: Татарское книжное издательство, 1994. – 245 с.
5. Цивільний Кодекс України // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, 356 с.
6. Matthew B. Ten key principles of veterinary management // Canadian Veterinary Journal. – 1995. – № 36 (1). – P. 51-54.

Организация ветеринарного обслуживания животных с использованием абонементной системы

Т.М. Царенко, Р.В. Тырсин, С.А. Билык, Т.В. Сокольская

В статье рассмотрены вопросы организации работы ветеринарных врачей-предпринимателей и ветеринарных учреждений с использованием абонементного обслуживания клиентов. Показаны основные пути создания системы абонементного обслуживания в ветеринарной практике и требования к оформлению абонемента. Рассмотрены примеры практического применения абонементного обслуживания по оказанию ветеринарных услуг владельцам домашних любимцев и продуктивных животных. Проанализированы различные подходы к использованию в практике ветеринарной предпринимательской деятельности абонементного обслуживания клиентов.

Ключевые слова: ветеринарное предпринимательство, абонементное обслуживание, ветеринарный рынок, ветеринарные услуги, постоянные клиенты.

Organization of veterinary services with using the subscription system

T. Tsarenko, R. Tyrsin, S. Bilyk, T. Sokolska

The article deals with organization work of veterinarians and veterinary institutions with subscription service customers. The basic way of creating a system of subscription service in the veterinary practice and the requirements for registration of the subscription are highlighted in the article. Examples of the practical application of the subscription service for providing veterinary services to pets owners and productive animals are described. Various approaches to using the practice of veterinary business subscription service customers are analyzed.

Keywords: veterinary business, subscription service, veterinary market, veterinary services.

УДК 619:618.177-089.888.11:616.69-008.8:636.4

ЧОРНОЗУБ Т.В., ПОЛЩУК С.А., аспіранти

Наукові керівники – **ВОЛКОВ С.С.,** канд. вет. наук;

ЦЕХМІСТРЕНКО С.І., д-р с.-г. наук, професор

Білоцерківський національний аграрний університет

ВМІСТ ТБК-АКТИВНИХ ПРОДУКТІВ ТА АКТИВНІСТЬ ФЕРМЕНТІВ АНТИОКСИДАНТНОЇ СИСТЕМИ У ПЛАЗМІ СПЕРМИ КНУРІВ-ПЛІДНИКІВ З ПОКАЗНИКАМИ НОРМАЛЬНОЇ І НИЗЬКОЇ ЯКОСТІ

Наведено результати вмісту ТБК-активних продуктів та активності ферментів АОС – супероксиддисмутази і каталази в плазмі сперми кнурів з показниками нормальної і низької якості. Встановлено, що в плазмі сперми кнурів-плідників з низькою якістю відмічалось підвищення концентрації ТБК-активних продуктів та зниження активності ферментів антиоксидантної системи – супероксиддисмутази і каталази.

Ключові слова: кнури-плідники, якість сперми, плазма сперми, ТБК-активні продукти, супероксиддисмутаза, каталаза.

Постановка проблеми. Шкідливі екзогенні та ендогенні чинники зумовлюють порушення гомеостазу організму плідників. Внаслідок цього виникають зміни в статевих органах, що суттєво відображається на морфофункціональному стані та показниках якості сперми кнурів-плідників і призводить до їх передчасного вибракування [1].

Порушення гомеостазу супроводжується високим синтезом активних форм кисню (АФО) та посиленням процесів пероксидації ліпідів (ПОЛ), внаслідок чого виникає дисбаланс між утворенням АФО та активністю ферментів антиоксидантної системи. Це явище супроводжується розвитком окиснювального стресу та накопиченням продуктів ПОЛ. Пошкодjuвальній дії АФО протистоїть антиоксидантна система (АОС), що відповідає за попередження утворення та дисмутацію АФО [2].

У плазмі сперми функцію антиоксидантного захисту виконують ферменти: супероксиддисмутаза (СОД), каталаза (КАТ), глутатіонпероксидаза і глутатіонредуктаза та неферментні антиоксиданти – вітаміни Е, С, А, К, мікроелементи Se, Zn, які надходять із тестикулярних клітин та придаткових статевих залоз.

Високий рівень АФО у плазмі сперми відмічається за наявності хронічних запальних процесів у органах репродуктивної системи, що призводить до аспермії, олігоспермії, некроспермії та тератоспермії. Названі процеси супроводжуються зростанням кількості лейкоцитів у плазмі сперми, які активно генерують АФО. Останні, контактуючи з ненасиченими жирними кислотами клітинних мембран спермій, утворюють пероксирадикали жирних кислот, котрі, в свою чергу, “атакують” розташовані поруч молекули жирних кислот, ініціюючи утворення інших, більш токсичних АФО, що призводить до утворення високого рівня продуктів ПОЛ. Накопичені продукти пероксидації зумовлюють токсичність плазми сперми, що супроводжується пошкодженням статевих клітин. Таке явище є однією з основних причин зниження якості сперми ссавців [3–7].

Відомо, що за неплідності спермії виробляють у 167 разів більше вільних радикалів, ніж за нормальної фертильності [4, 5].

За олігоспермії у плазмі сперми відмічається високий рівень вільних радикалів (O_2^- , OH^- , H_2O_2 , NO), що пов'язується зі значним накопиченням токсичних продуктів ПОЛ, які негативно впливають на клітини гермінативного епітелію сім'яних каналців, сприяють його пошкодженню та зниженню утворення сперматогоній [8].