План

стр.

### Введение 1

### 1 Специфическая часть 4

1.1 Характеристика торгового предприятия 4

1.2 Характеристика видов и ассортимента хлеба 7

2 Технология продажи хлеба 10

2.1 Работа на контрольно - кассовой машине 11

Техника безопасности контрольно - кассового аппарата 11

3 Охрана труда в магазинах 13

Литература 18

Приложение 19

**Введение**

Хлебопекарная промышленность является одной из отраслей пищевой промышленности Российской Федерации.

Уровень потребления в нашей стране выше физиологической нормы. Физиологическая норма потребления хлеба взрослым человеком составляет 422 грамм. в том числе 388 грамм пшеничного,134 грамма ржаного. История возникновения хлеба, это величайшее открытие совершилось свыше 15 тысяч лет назад. По мнению ученых именно в те далекие времена человек впервые стал собирать и культивировать хлебные злаки, которые были предками нашего теперешнего дня. В каменном веке люди ели злаки в сыром виде. А затем они научились смешивать их с водой. Самый первый хлеб появившийся человеком на свете в виде кольца. Прошло несколько тысяч лет и люди научились готовить хлеб из сброженного теста. Они выпекали хлеб на огне, в виде лепешки.

Многие тысячилетия технология и техника производства хлеба оставалась практически неизменна.

Хлебопекарная промышленность сегодня – это тысячи хлебозаводов оснащенных современнейшим оборудованием для производства хлеба на любой вкус.

Выработка хлеба, за последнее десятилетие в России практически находится на одном уровне и составляет в среднем 32 миллиона тон. Снижение потребление хлеба связано с повышением жизненного уровня людей и увеличением потребления мясных, рыбных и других высокопитательных продуктов.

Пищевая ценность хлеба зависит от его химического состава и физиологической ценности. Обычный хлеб есть белки, углеводы, витамины группы В1 Усваимость хлеба зависит от сорта муки. Его белки усваиваются на 70-84%, углеводы на 94%-97%, жиры на 92-95%. Чем ниже сорт муки, тем ниже усваемость этих веществ. Энергетические способности и усваемость, зависит от вкусовых достоинств муки, технологии производства. Сравнивая пищевую ценность хлебных изделий по химическому составу и энергетической способности представленные в приложении №1.

Хлеб практически единственный продукт который не теряет свойства

**1 Характеристика торгового предприятия**

Магазин № 46 ООО «Продукты» является обществом с ограниченной ответственностью в котором работают 18 человек, 10продавцов, директор, шофер, грузчик, уборщица, бухгалтер.

Средняя заработная плата составляет - 400рублуй в месяц.

Магазин № 46 ООО «Продукты» расположен на одной из улиц Северо - западного микрорайона. Общая площадь магазина - 800 м2, площадью торговый зал –400 м2 - занимают подсобные помещения.

Площадь магазина очень большая. В нем имеются административные помещения – кабинет директора – для заведующего отделом, для бухгалтерии. Бытовые помещения – это кухня, раздевалка, комнаты для приема пищи, сан узел, душ. Для хранения товаров имеются отдельные помещения и в верху и в подвале. Имеется отдельное помещение для приемки товаров.

По ассортиментному признаку этот магазин – универсальный. Продаются все группы товаров (хлеб и хлебобулочные изделия, кондитерские, бакалейные, мясные, рыбные, гастрономические товары, ликеро - водочные изделия, детское питание).

Метод продаж – традиционный через прилавок. Часть помещений магазина сдана в аренду (индивидуальным предпринимателям).

В магазине имеется оборудование: немеханическое (горки, прилавки, столы), кассовое оборудование ЭКР – 31 – 02 – 3 машины, холодильное оборудование – в виде прилавков, где поддерживается t от 0 до 80С.

В подвале холодильные установки КХ –11, низкотемпературные до–200С.

Весоизмерительное оборудование – это электронные весы «Дина», грузоподъемностью до 5 килограмм, обыкновенные циферблатные весы – ВНЦ – 10, товарные весы грузоподъемностью до 500 килограмм.

Подъемно – транспортное оборудование – виде подъемных лифтов, грузовых тележек.

Рекламная работа магазина – это световые витрины, радио, вывески, где указан отделы в которых можно купить интересующий вас товар режим работы с 8 до 21 часа, а в воскресенье с 8 до 20 часов, перерыв с 14 до 15 часов.

Имеются информационный уголок – где изложены правила торговли, выдержки отдельных статей Закона «О защите прав потребителя», телефоны инспекции и комитета по защите прав потребителей, сообщения о новых товарах.

Основную рекламную функцию выполняет печатная маркировка на товарах и устная речь продавца. Некоторые поставщики в упаковку вкладывают вкладыш (на кондитерские изделия, листовки на молочную продукцию, проспекты на ликеро – водочные изделия).

На ценниках иногда дополнительно указывается кто поставщик товара. Это тоже элемент рекламы. Так же на пакетах Белгородского молока очень красочно нанесена маркировка. И покупатель предпочитает покупать молоко поступающее с Белгородского молочного комбината, а не с Курского.

В магазине имеется книга отзывов и предложений. Она пронумерована, прошнурована, скреплена печатью и подписью директора магазина. Вывешена на видном месте. Выдается по первому требованию покупателей. В книге отзывов имеются и благодарности и жалобы.

Рассматриваются они у нас всегда в 2х – 3х дневный срок. И покупателю, если он оставил адрес всегда сообщаем в 5и дневный срок о принятых мерах.

Если это благодарность, то они объявляются на собрании, а если жалобы, то решается вопрос о начислении прибыли, премии (Книга Отзывов и предложений прилагается).

Таким образом «Книга отзывов и предложений» это как бы контролер осуществляющий контроль за работой продавцов.

**Поставщиками магазина является:**

1. Открытое акционерное общество Курский хлебокомбинат по улице 50 лет Октября, дом 169
2. Курский хлебокомбинат №1

Подготовка товара к продаже, как правило выполняется до открытия магазина и в свободное время от обслуживания покупателей, время специально отведенное для этого время.

**1.2. Характеристика видов и ассортимента хлеба**

Общий ассортимент хлеба, насчитывает несколько сот сортов и разновидностей, которые классифицируются на группы и взависимости от вида, сорта, и рецептуры.

* По виду муки изделия бывают ржаные ржанопищевые.
* По рецептуре издания бывают простые (выпекают из основного сырья), улучшенный (с добавлением сахара, салат, пряности и так далее)
* По способу фасовки изделия бывают пудовые (выпекаются по пуду)
* По способу отпуска изделия бывают весовые
* По назначению изделия бывают обыкновенные и диетические, особую группу составляют изделия национальные

# Ассортимент хлеба

1. Ржаной хлеб – Выпекают его из ржаной муки, бывает простой и улучшенной. Простой хлеб бывает из муки ржаной. Этот хлеб отличается наиболее высокой кислотностью, влажностью и малой пористостью. Улучшенный хлеб вырабатывают из муки с добавлением солода, патоки, пресностей. К улучшенным сортам хлеба относится заварной.
2. Хлеб «Курский» - вырабатывается из ржаной обдеерной муки, с добавлением ржаного солода, сахара, тмина, изюма, выпекается заварным способом Масса 0,6 килограмм.
3. Ржаной классический хлеб вкусовыми свойствами. К простым сортам этого хлеба относят хлеб из ржанной прессной муукиРжанно –пшеничный, «Сеймский», «Дарницкий». К группе улучшенного относят хлеб из улучшенных сортов ржаной и пшеничной муки «Орловский».
4. Хлеб «Сеймский» - масса 800грамм, 850 грамм, 900 грамм. Мука ржанная сеянная 80%, мука пшеничная высшего сорта 90%
5. Хлеб «дарницкий» масса 900 грамм мука (ржанная обдерновая, 60% мука вшеничная высший сорт – 40%
6. Пшеничный хлеб, выпекают его из всех сортов пшеничной муки. Простые сорта пшеничного хлеба выпекаются из муки высшего сорта первого, второго сортов и обойной. Улучшенный хлеб выпекают из всех сортов муки, с добавлением сахара, маргарина, растительного масла.
7. Хлеб «Белый» - вырабатывается из муки пшеничной, высшего сорта, с добавкой сахара. Масса 700 грамм.
8. Хлеб «Русский» - диетический для лечебного питания, при сердечно сосудистых заболеваниях, избыточном весе. Вырабатывается из пресной муки с высоким содержанием отрубей масса 500грамм.

Принимая товар происходит оценка качества, органолептическими так и физическими показателями , а также и по количеству сразу, так как поступает он небольшими партиями.

Прием товара осуществляется материально ответственное лицо.

Сопровожденными документами при приемке хлеба являются: накладная, счет фактура (см. Приложение №2), сертификат соответствия (см. Приложение №3).

Принимающий товар по количеству считает количество лотков и общее количество штук хлеба. Случаев несоответствия фактического количества молока с данными в накладной не было. При приемке по количеству обращаем внимание на внешний вид.

Материально ответственное лицо принимающие товар хорошо знают Инструкцию П-6 и П-7 «О приемке товаров материально – технического назначения и товаров народного потребления», требования к качеству хлеба по стандарту; оформление сертификатов и удостоверений качества.

Если поставщик разовый, то он предъявляет сертификат соответствия на которой должна быть «живой» печать, а если постоянный, то в магазине должна быть копия сертификата с живой печатью, а не накладная указывающая его номер и срок действия.

И так товар пересчитывается, проверяется его качество органолептическим путем, то есть с помощью органов чувств.

По органолептические показатели всех видов хлеб должен отвечать следующим требованиям:

Внешний вид определяется по состоянию поверхности, формы, толщины корки. Поверхность должна быть гладкой, без трещин и подрывов. Форма должна быть правильной с несколько выгнутой формой. Окраска должна быть от светло – желтой до коричневой. Толщина хлеба должна быть не более 4 сантиметров. Не допускается отслаивание корки от мякиша.

Состояние мякиша определяется прочностью, эластичностью и свежестью

Вкус и запах – должен соответствовать данному виду, не пресным, некислым, непересоленным, безгоречи, постороннего привкуса и хруста от минеральных примесей.

Запах хлеба должен быть без затхлого и других постороних запахов

Влажность хлеба зависит от вида и сорта муки, способа выпечки, рецептуре: Ржаной 46-51%, Ржаной пресный 44,5 –50%

Кислотность хлеба ржаной 7-12%, пшеничный 2,5 –7% ржано - пшеничный 7-11%.

**2.3Технология продажи хлебобулочных изделий**

Принятые хлебобулочные изделия от поставщика по группам и поставщикам выкладываются на витрину и рядом ставится ценники, оформленные согласно требованиям постановления Правительства Российской Федерации №55 от 19 января 1998года. На ценнике указывается наименование ценника и роспись материально ответственного лица. С рекламной целью указываются поставщики. Выкладывается хлеб в магазине на специальные стеллажи для хлебобулочных изделий

Обслуживаются покупателям через прилавок.

В начале выясняется спрос покупателя, дается продавцами, если требуется, дополнительная консультация, затем производится расчет через кассовый аппарат ЭКР – 31 – 02. продавец, он же и кассир, берет деньги у покупателя, назвав сумму и сразу до окончательного расчета их в денежный ящик не кладет. Выбивает на кассе сумму покупки, подает покупателю сразу чек и сдачу, только потом его деньги кладет в денежный ящик. Покупатель обязан сразу проверять правильность подсчета стоимости покупки. Чек гасится путем накалывания или надрыва. На чеке указывается:

ЧП (частный предприниматель)

Дата

№ кассы

Номер частного предпринимателя

Сумма

Итого

Время, № чека

Покупателей в магазине очень много. Они постоянные. Поэтому отношение продавцов и покупателей очень теплых, радушные. Их и приветствуют и провожают со словами «Спасибо за покупку, приходите к нам всегда».

**2.4 Техника безопасности и работа на контрольно- кассового аппарата**

При работе и техническом обслуживании кассовой машины кассиру - операционисту необходимо выполнять требования в отношении техники безопасности, изложенные в ПТБ, ПТЭ, ПУЭ, а также в руководстве по эксплуатации на данный вид кассовых машин, в том числе:

рабочее место кассира должно быть оборудовано так, чтобы исключить возможность соприкосновения работающего с токоведущими устройствами, шинами заземления, батареями отопления, водопроводными трубами;

включать машину в сеть следует через специальную розетку, которая должна быть заземлена;

не разрешается применять предохранители, не рассчитанные на ток, предусмотренный технической характеристикой данной машины, и включать машину в сеть без предохранителя (заменять предохранитель "жучком");

до включения электромеханической машины в сеть необходимо проверить вращение рукоятки ручного привода против часовой стрелки;

перед включением машины в электросеть надо осмотреть вилку, шнур, розетку и убедиться в их исправности (нет ли обрывов, оголений и т.п.);

следует помнить, что у машин с автоматическим открыванием денежного ящика во время выдачи первого чека происходит выталкивание денежного ящика под действием пружин не менее чем на 1/3 его длины;

не допускается вмешательство в работу машины после ее пуска до окончания рабочего цикла;

при остановке машины по неизвестной причине, а также при внезапном стопорении (остановка машины при незаконченном рабочем цикле) необходимо отключить ее от сети электропитания. Все работы по проверке электромеханической машины вести, используя ручной привод. При этом не следует применять чрезмерных усилий, чтобы проверить механизмы машины, остановившейся по неизвестной причине;

запрещается проводить техническое обслуживание машины, включенной в сеть электропитания;

после окончания работы на машине необходимо отключить электропитание, вынув штепсельную вилку из розетки;

не следует допускать к работе на машине лиц, незнакомых с правилами работы и техники безопасности.

В целях обеспечения безопасности работы кассира необходимо оборудовать кабину кассира устройством вызова охраны и администрации, а также предусмотреть аварийное освещение кассовой кабины.

**3. Охрана труда в магазинах**

За охрану труда и техники безопасности в магазине отвечает заведующий отделом назначенный приказом директора.

Охрана труда – это система обеспечения безопасности жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включая правовые, санитарно – гигиенические, лечебно – профилактические и иные мероприятия.

Законодательство Российской Федерации об охране труда состоит из соответствующих норм Конституции Российской Федерации, «Основ законодательства Российской Федерации об охране труда»,

И издаваемых в соответствии с ними законодательных и нормативных актов Российской Федерации и республик в составе Российской Федерации.

Трудовые отношения всех работников регулирует Кодекс законов о труде Российской Федерации.

Законодательством о труде нормальная продолжительность рабочего времени установлена не более 40 часов в неделю, и она в нашем магазине не нарушается.

Для работников, не достигших возраста18 лет, установлена сокращенная продолжительность рабочего времени:

а) в возрасте от 16 до 18 лет – не более 36 часов в неделю

б) в возрасте от 15 до 16 лет, так же для учащихся в возрасте 14 до 15 лет, работающих в период каникул, - не более 24 часов в неделю

в) продолжительность сокращенного рабочего времени при 6 часовом и 5 часовом дне сохраняется на прежнем уровне – соответственно 36 и 30 часов.

Лица не достигшие 18 лет, в трудовых отношениях приравниваются к совершеннолетним, а в области охраны труда, рабочего времени, отпусков и некоторых других условиях труда, пользуются льготами.

Лица моложе 18 лет не привлекаются к труду на тяжелых работах. Все работники имеют медицинские книжки и во время проходят медицинский осмотр.

Работники магазина должны знать какую опасность несет нарушение правил и инструкции по технике безопасности.

Поэтому, как и на предприятий, в магазине проводится обучение всех вновь принятых и работающих безопасным приемом работы, умению оказать первую помощь пострадавшим.

Знание по безопасности труда проверяются во время сдачи обучающими экзамена квалификационной комиссии.

В магазине имеется журнал регистрации прохождения инструктажа по технике охраны труда.

Проводится в основном вводный инструктаж 2 раза в год, затем проводится первичный (на рабочем месте, повторный (периодично), внеплановый (в этом году не проводился), текущий (не было).

Вводный инструктаж проводит заведующий отделом. Его проходят все принимаемые на работу, а так же и учащиеся.

Этот инструктаж знакомит работников с основами законодательства о труде, правилами внутреннего распорядка, с правилами производственной санитарии и техники безопасности с учетом в их особенностей данного производства, правилами оказания первой помощи при несчастном случаях, а также с основными вопросами пожарной безопасности.

Затем все принятые новые работники проходят первичный инструктаж на рабочем месте, где им показывают безопасные приемы и методы труда.

В магазине проводится через полгода повторный инструктаж. Его проходят все работники. Цель этого инструктажа – проверка и повышение уровня знаний, правил и инструкций по охране труда.

И проводящие инструктаж и проходившие его расписываются в журнале.

**Форма журнала регистрации вводного инструкции по охране труда**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата инструк-тажа | Фамилия, имя отчество инструктируемого | Профессия, должность инструктируемого | Наименование отдела | Фамилия, имя, отчество, должность инструктирующего | Подпись | |
| Инструк-тирующего | Инструк-тируемого |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

В магазине нет вредных производственных факторов.

Поддерживается определенная температура воздуха не ниже 200С, относительная влажность воздуха (75%), отсутствует вибрация, шум. Все торговые и производственные помещения содержатся в чистоте. Оборудование и инвентарь ежедневно моются.

Освещение магазина естественное и имеет люминесцветные лампы.

Имеется в магазине сан узел, холодная и горячая вода.

Соблюдается безопасность при работе с электрооборудованием. Особенно при работе на контрольно – кассовых аппаратах.

Для защиты от поражения электрическим током в случае пробоя напряжения на корпус машина подключается к сети штепсельной вилкой с тремя штырьками, один из которых несколько длинней двух других и предназначен для соединения корпуса с нулевым защитным проводом сети.

Установку машины, первичную подготовку ее к работе и инструктаж работающего на кассе проводят квалифицированные механики. Он проверяет исправность машины, определяет умение кассира правильно работать на ней, обеспечивает ее пуск и оформляет записи на заводском паспорте на кассовую машину о сдаче ее в эксплуатацию.

Чтобы исключить безконтрольную разработку машины, механик пломбирует ее. Проверяет шнур, вилку, заземление, розетки работа денежного ящика. Под ногами желательно, чтобы был резиновый коврик (не везде имеется).

Кассовую машину ежедневно очищают от пыли, от бумажных волокон лент, печатывающиеся колеса промываются не реже двух раз в месяц. Денежный ящик дезинфицируется 1 раз в неделю.

После окончания работы кассовая машина отключается от электропитания.

Соблюдать технику безопасности необходимо так же и при работе с подъемно транспортным оборудованием.

Работникам магазина должны быть обеспечение и пожарной безопасностью труда. В помещение должны быть правильно подвешены электрические лампочки (50 см от потолка), сделаны проходы между стеллажами на определенном расстоянии, иметься должен запасной выход, щиток со средствами тушения пожара (огнетушители, топоры, лопаты, песок, ведра). Каждый работник должен сам соблюдать все правила пожарной безопасности, электробезопасности, санатории и гигиены, не нарушать режима работы.

Контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации о труде и охране труда на предприятиях всех форм собственности образуют федеральная инспекция труда при Министерстве труда Российской Федерации и подведомственна ей инспекция. У нас в области Санэпидемнадзор, Энергонадзор, Пожарные инспекции, профсоюзы, а так же общественные инспекторы и комиссии.

**Литература**

1. В. И. Зайцев, Е. И. Назаров «Хлеб богатство народное» Москва «Экономика» 1979г.
2. Р. В. Кузминский, Р. Д. Поландова, В. А, Патт, В. В. Кочергин «Хлеб в нашем доме», Москва «Легкая и пищевая промышленность» 1982г.
3. К. А. Барыкин «Хлеб, который мы едим» Москва «Политическая литература» 1982г.
4. Г. Г. Дубцов «Производство национальных хлебных изделий» Москва ВО «Агропромиздат» 1991г.
5. Л. Я. Ауэрман «Технология хлебопекарного производства» Москва «Пищевая промышленность» 1972г.

## Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  хлебных изделий | Сорт муки | Содержание в% | | | | | Энергетическая способность брутто/кДж на 100г. продукта |
| вода | белков | жиров | углеводов | клетчатка |
| 1. Хлеб Ржаной  а) формовый | обойная | 45,5 | 5,9 | 1,1 | 44,9 | 1,0 | 909 |
| б) пудовый | обойная | 43,1 | 6,2 | 1,3 | 45,3 | 1,0 | 955 |
| в) пудовый | смешанная | 42,0 | 6,2 | 0,8 | 49,0 | 0,5 | 976 |
| 2. Хлеб ржаной пшеничный  а) урожайный | - | 40,2 | 7,8 | 1,3 | 47,5 | 1,0 | 1001 |
| 3. Хлеб пшеничный  а) пудовый | обойная | 41,6 | 7,4 | 1,6 | 46,1 | 1,3 | 980 |
| б) 2-го сорта | 2-й | 39,5 | 8,4 | 1,2 | 48,5 | 0,7 | 1182 |
| в) 1-го сорта | 1-й | 37,2 | 7,9 | 0,8 | 52,6 | 0,2 | 1071 |