

СТАНДАРТЫ ГОРОДСКОГО РЫНКА КАЛУГА

Дата введения
«01» мая 2019г.

| | | | |
|---------------------------|--|------------------|------------|
| Тип документа | <input checked="" type="checkbox"/> Стандартизирующий | | |
| | <input type="checkbox"/> Распорядительный | Номер приказа | № 1-ЦГРК |
| | <input type="checkbox"/> Организационный | Дата утверждения | 01.05.2019 |
| Ответственный разработчик | ООО «Центральный Городской Рынок КАЛУГА» | | |
| Область применения | Городской Рынок КАЛУГА | | |
| Цель: | Настоящее положение разработано в целях повышения качества обслуживания покупателей, формирования положительного имиджа и устойчивой лояльности покупателей к Городскому Рынку КАЛУГА, а также обеспечения стратегического конкурентного преимущества. | | |

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в целях повышения качества обслуживания покупателей, формирования положительного имиджа и устойчивой лояльности покупателей Городского Рынка КАЛУГА, а также обеспечения и стратегического конкурентного преимущества.

1.2. Задачи введения стандартов:

- Установить единые правила обслуживания клиентов Городского Рынка КАЛУГА;
- Регламентировать технологические бизнес-процессы и рабочие процедуры, сделать их максимально понятными для сотрудников и арендаторов Городского Рынка КАЛУГА;
- Создать основания для объективной оценки работы арендаторов и сотрудников управляющей компании.

1.3. Для целей обеспечения простоты восприятия корпоративных стандартов Городского Рынка КАЛУГА настоящим Положением устанавливается следующая их классификация:

I. Стандарты обслуживания

а. Внешние стандарты обслуживания (т.е. видимые клиенту)

- i. Технические стандарты
- ii. Стандарты взаимодействия

б. Внутренние стандарты обслуживания (т.е. невидимые клиенту)

II. Технологические стандарты

1.4. Стандарты Городского Рынка КАЛУГА разработаны с учетом нормативных требований, предъявляемых к предприятиям торговли и общественного питания, в том числе:

- Федерального закона «О розничных рынках» №271 от 30.12.2006;
- Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов» № 29-ФЗ от 02.01.2000;
- Федерального закона «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992;
- Санитарных правил для предприятий продовольственной торговли (СанПиН 2.3.5.021-94);
- Санитарно-эпидемиологических требований к организациям торговли и обороту в них продовольственного сырья и пищевых продуктов (СП 2.3.6.1066-01);
- Санитарно-эпидемиологических требований к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья (СП 2.3.6.1079-01);
- Санитарных правил и норм для предприятий пищевой и перерабатывающей промышленности (СанПиН 2.3.4.050-96, СанПиН 2.3.4.545-96, СанПиН 2.3.4.551-96, СП 3238-85);
- Гигиенических требований к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов (СанПиН 2.3.2.1324-03);
- Требованиям к обслуживающему персоналу (ГОСТ Р 51305-99 от 01.01.2000).

1.5. Термины и определения:

«Технические стандарты» - закрепляют правила и рабочие процедуры, видимые клиенту, но не связанные с непосредственным взаимодействием с ним, в том числе требования к внешнему виду персонала, к торговым местам и помещениям, торговому оборудованию и инвентарю, выкладке товара ит.д.

«Стандарты взаимодействия» - закрепляют общие принципы и правила взаимодействия с посетителями и арендаторами Объекта, устанавливают порядок действий в типовых ситуациях, стандартные речевые модули и порядок разрешения конфликтов.

«Внутренние стандарты обслуживания» - регламентируют процедуры, скрытые от глаз клиентов, в том числе порядок подготовки торговых мест и помещений к открытию, уборки помещений и прилегающей территории и т.д.

«Технологические стандарты»- регламентируют технологические бизнес-процессы и процедуры, в том числе устанавливают порядок хранения и предпродажной подготовки пищевых продуктов, правила техники безопасности при производстве работ и т.д.

«Управляющая компания» или «УК» - Общество, осуществляющее функции управления.

«Объект» - Городской Рынок КАЛУГА.

«Работники Объекта» - персонал Управляющей компании, арендаторы, продавцы, подсобные рабочие, сотрудники эксплуатирующих организаций и ветеринарной лаборатории.

I. СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Утверждены Приказом № _____
от « ____ » _____ Г.

1. ВНЕШНИЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1. ТЕХНИЧЕСКИЕ СТАНДАРТЫ

1.1.1. Внешний вид Работников Объекта

- Работники Объекта должны соблюдать правила личной гигиены, следить за своим внешним видом, особое внимание уделяя состоянию кожи, волос и ногтей. Недопустимо наличие яркого макияжа и резких запахов любого происхождения. Ногти должны быть коротко подстриженными, волосы - чистыми, уложенными в аккуратную прическу.
- Для сотрудников УК принят деловой стиль одежды. Недопустимо наличие в одежде открытых фасонов, прозрачных материалов, избыточных или ярких деталей, а также следов неопрятности и заношенности.
- Для работников торгового зала в зоне продовольственных товаров предусмотрена фирменная униформа Калужского Городского РЫНКА: фартук и головной убор. Арендаторам, имеющим собственный корпоративный стиль, разрешается использовать в работе свою униформу при условии обязательного наличия головного убора. Продавцам запрещается находиться на рабочем месте без униформы, исключать отдельные предметы фирменной униформы или комбинировать их с элементами униформы других торговых марок.
- Для работников торгового зала в зоне сопутствующих товаров и услуг разрешен классический стиль в одежде или фирменный стиль предприятия – арендатора.
- Сотрудникам эксплуатирующих и обслуживающих организаций (слесарям, механикам, уборщикам, охранникам и т.д.) разрешается находиться на Объекте строго в спецодежде с обязательной маркировкой наименования или профиля организации.
- Подсобным работникам арендаторов (грузчикам, работникам технологических цехов и т.д.) запрещается находиться в торговом зале в рабочей одежде в период, когда Объект открыт для посетителей.
- Для Работников Объекта исключается домашняя обувь и спортивные сланцы.
- Обязательным элементом фирменного стиля в одежде всех Работников Объекта является бейдж, оформленный по стандартам Городского Рынка КАЛУГА, за исключением работников обслуживающих организаций, имеющих собственный корпоративный стиль оформления информационных карточек сотрудников.

1.1.2. Торговые места и помещения

- Торговые места и помещения должны содержаться в чистоте с соблюдением санитарно-гигиенических норм.
- Запрещается размещать написанные от руки объявления и другую информацию на торговых местах и фасадах помещений.
- Недопустимо наличие посторонних предметов на торговых местах и в торговых помещениях на виду у покупателей, в том числе верхней одежды, посуды, уборочного инвентаря и чистящих средств.
- Запрещается оставлять картонные коробки из-под товара и целлофановые пакеты на полу внутри торговых мест и в проходах.

- Оберточная бумага, пакеты и другие упаковочные материалы должны храниться в специально выделенном месте: на стеллажах, полках, в шкафах. Запрещается хранение упаковочных материалов непосредственно на полу.

1.1.3. Выкладка товара

- Витрины и прилавки должны быть чистыми без разводов, не должно быть пыли, крошек и подтеков. При выкладке товара на льду, верхний слой льда должен периодически обновляться, не допускается, чтобы на льду были видны кровоподтеки или ошметки продукции.
- Не допускается оставлять витрины и полки незаполненными. Пополнять запас товаров на витринах в пиковые часы работы Объекта не рекомендуется, поэтому необходимо иметь на торговом месте / в торговом помещении достаточный товарный запас на весь рабочий день.
- Прилавки должны быть красиво оформленными. Украшение прилавка должно состоять из предметов и товаров, сочетающихся или ассоциирующихся с продаваемым товаром.
- Запрещается выкладка товара непосредственно на поддон прилавка. Товар следует выкладывать в гостроемкости, на подносы или декоративные салфетки.
- Товара на прилавке должно быть в достаточном количестве. Одна - две упаковки, либо маленький кусочек весового товара вызывает негативные ассоциации у покупателя.
- Товары должны располагаться лицевой стороной к покупателю и не должны сильно загромождать друг друга, чтобы можно было разглядеть товар целиком.
- Не следует загромождать витрину рекламными материалами, допускается размещение POS-материалов не более чем для 15-20% товаров.
- Непривлекательный, запачканный или с изъянами товар должен уцениваться и выставляться отдельно от других товаров.
- Запрещается выставлять «подвисший товар» на лучшие места в витрине.
- Основная информация на упаковке должна быть легко читаема и не закрываться ценниками или другими упаковками.
- Ценники рекомендуется оформлять в соответствии с фирменным стилем Городского Рынка КАЛУГА или собственным корпоративным стилем арендатора, ценники должны быть хорошо читаемыми и содержать информацию о наименовании товара, производителе и, возможно, другие привлекательные характеристики продукта.
- Товар должен располагаться на прилавке группами, по виду, по торговой марке товара, по весу/размеру упаковки и цене. Группы и товары внутри каждой группы должны располагаться так, чтобы какой-то из признаков убывал слева направо и сверху вниз.
- Товары одного наименования разной фасовки должны располагаться рядом.
- Весовой товар (сыры, колбасные и мясные изделия) должен иметь свежий срез, который обновляется перед началом рабочего дня или по мере необходимости.
- В гастрономических отделах следует группировать продукцию на витрине по видам, чтобы покупатель мог сравнить стоимость и внешний вид продукции разных производителей.
- Молочная продукция должна быть разнесена в витрине на два блока согласно технологии консервирования и условиям хранения. Пастеризованные продукты, требующие хранения при пониженной температуре, должны быть выставлены отдельно от стерилизованных. Представляя молочную продукцию, продавец должен следить за тем, чтобы молоко одной жирности всех производителей было сгруппировано в одну группу.

- Витрина с сырами не должна выглядеть ни слишком свободной, ни слишком загруженной. На идеально заполненной прилавке длиной 3м должно находиться 40-50 сортов сыра. Выкладка сыров должна осуществляться по принадлежности к определенной семье сыров или к одной из категорий – базовой, высокого или среднего качества. К базовым относятся сыры повышенного спроса – их следует располагать по краям витрины. Сыры высокого качества следует размещать в центре витрины. Между этими группами следует располагать сыры среднего качества. На торговых местах с большим ассортиментом сырной продукции следует формировать блоки по странам производства и (или) основным вкусовым качествам – острый, пряный и т.д. Выкладка должна быть презентабельной, поэтому необходимо представлять на витрине по две головки каждого сыра - одну следует выкладывать целиком, вторую – разделив на части. Головки сыра больших размеров на прилавке должны лежать ближе к продавцу. Раскладывая сыры на прилавке, продавцу следует следить за тем, чтобы к покупателю был обращен наиболее выгодный для подачи сыра срез.
- В бакалейных отделах следует следить за тем, чтобы товар не пылился. Наличие пыли на упаковке может косвенно говорить о том, что продукт залежалый.

1.1.4. Отпуск пищевых продуктов

- Пищевые продукты должны сопровождаться документами, удостоверяющими их качество и безопасность (удостоверение о качестве, санитарно-эпидемиологическое заключение, ветеринарное свидетельство).
- К продаже допускаются только доброкачественные пищевые продукты. Продавцы обязаны следить за качеством реализуемых пищевых продуктов.
- Запрещается реализация продукции:
 - Без наличия качественного удостоверения, сопроводительных документов, подтверждающих их происхождение, качество и безопасность;
 - С нарушением целостности упаковки и в загрязненной таре, без этикеток (или листовок-вкладышей);
 - Мяса без ветеринарного клейма, условно годного мяса и мясопродуктов;
 - Непотрошенной птицы, за исключением дичи;
 - Консервов (в т.ч. варенья, солений, грибов, соусов) не промышленного производства;
 - Творога, изготовленного из непастеризованного молока, молока и сливок повышенной кислотностью;
 - Консервов, имеющих дефекты: бомбаж, хлопущие, подтеки, пробойны и сквозные трещины, деформированные, с признаками микробиологической порчи продуктов (плесневение, брожение, ослизнение);
 - Загнивших, испорченных, с нарушением целостности кожуры овощей и фруктов;
 - Дефростированных и повторно замороженных пищевых продуктов;
 - С истекшими сроками годности;
 - В грязную тару покупателя и печатную макулатуру.
- Продажа сырых продуктов и полуфабрикатов должна производиться отдельно от реализации готовых к употреблению продуктов.
- Взвешивание и упаковка сырых и готовых к употреблению пищевых продуктов должны производиться отдельно: на разных технологических столах и весовом оборудовании.

- Для упаковки пищевых продуктов разрешается использовать пищевую пленку, целлофановые пакеты и оберточную бумагу. Перед нарезкой рулонной бумаги удаляются загрязненные края. У арендаторов должен быть запас оберточной бумаги, пакетов и других упаковочных материалов.
- Отпуск пищевых продуктов разрешается только в фирменные пакеты Калужского Городского Рынка.
- При отпуске покупателям нефасованных пищевых продуктов продавец обязан пользоваться щипцами, лопатками, совками, черпаками, ложками, одноразовыми перчатками и др.
- Размораживание (дефростация) замороженных пищевых продуктов с целью реализации под видом охлажденных продуктов запрещается.
- Для каждого вида продуктов должны быть отдельные разделочные доски и ножи с четкой маркировкой.
- Запрещается взвешивание пищевых продуктов непосредственно на весах, без оберточной бумаги и других упаковочных материалов.
- Запрещается отпуск покупателям пищевых продуктов, случайно упавших на пол или загрязненных иным путем (санитарный брак). Санитарный брак следует собирать в специальную емкость с соответствующей маркировкой.
- Запрещается оставлять торговый инвентарь в таре с молоком, творогом и сметаной; их необходимо держать в специальной посуде и ежедневно промывать. Молочный инвентарь должен использоваться строго по назначению.
- При отпуске жидких пищевых продуктов не допускается сливать продукты обратно из посуды покупателя в общую тару.
- На местах реализации фляжного молока должны быть трафареты, предупреждающие о необходимости кипячения молока.
- Отпуск плодоовощной переработанной продукции (квашеной, соленой, маринованной и др.) необходимо проводить отдельно от реализации овощей и фруктов, специальным инвентарем (ложками, вилками, щипцами и др.) в чистую тару.
- Рекомендуется мытье корнеплодов и фасовка их в сетки и пакеты для реализации.
- В гастрономическом отделе продавец обязан обслуживать покупателей только в перчатках.
- На торговых местах запрещается производить упаковку продукции под вакуумом.
- Продавцам запрещается отказывать покупателям в дегустации продукции.
- Продавцам запрещается отказывать покупателям в нарезке весовых гастрономических товаров (сыров, колбасных и мясных изделий).

1.1.5. Требования к продавцам

- Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами и настоящими стандартами;
- Осуществлять контроль за наличием товаросопроводительной документации;
- Знать ассортимент и характеристики продаваемых товаров;
- Контролировать качество продаваемых товаров, при отпуске покупателю продуктов проверять их качество по органолептическим показателям (внешнему виду, цвету и запаху);

- Уметь осуществлять выкладку товаров и соблюдать правила товарного соседства;
- Знать и соблюдать условия хранения и сроки годности продаваемых товаров;
- Предоставлять покупателям необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, а также об их качестве, потребительских свойствах, о соблюдении требований безопасности при применении этих товаров;
- При отпуске и упаковке товаров взвешивать, отмеривать и упаковывать товары в соответствии с заказом покупателя; обеспечивать необходимую точность при отпуске товара; знать способы и правила упаковки товаров.

1.2. СТАНДАРТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1.2.1. Принципы профессиональной этики

1.2.1.1. Поведение продавцов и сотрудников УК при общении с покупателями строится в соответствии с принципами профессиональной этики:

- Заинтересованность в клиенте независимо от его социального статуса и платежеспособности, внимание к его потребностям и готовность помочь;
- Культура общения – умение устанавливать атмосферу доверия и симпатии, приветливость, вежливость, тактичность;
- Профессиональная грамотность – владение техникой продаж, знание о товаре и услугах компании;
- Достойное представление Городского Рынка КАЛУГА в процессе общения с покупателями.

1.2.1.2. Для работников Объекта недопустимо:

- Проявлять свое недовольство, раздражение, вести себя эмоционально и несдержанно, повышать тон, грубо выражаться, использовать в речевых оборотах сленг, жаргон и нецензурные выражения;
- Оставлять обращения покупателей без внимания;
- Заниматься посторонними делами на рабочем месте: чтением, обсуждением клиентов и сотрудников, разговаривать на личные темы.

1.2.2. Обслуживание в торговом зале

1.2.2.1. В торговом зале не допускается:

- Оставлять торговое место без продавца;
- Заниматься работой, не связанной с прямыми функциональными обязанностями продавца в присутствии клиента;
- Принимать пищу, употреблять алкогольные напитки, курить;

1.2.2.2. Приветствие:

- Любой контакт с покупателем должен начинаться с вежливого приветствия: «Добрый день», «Здравствуйте».
- Продавец не должен допускать фамильярности с хорошо знакомыми ему покупателями.
- В предпраздничные и праздничные дни продавец должен поздравить покупателя: «С наступающим Вас праздником!», «С праздником».
- Продавец должен помнить, что мрачный работник, углубленный в свои мысли и заботы, отталкивает покупателя, вызывает желание уйти, не купив даже нужной

вещи. Улыбки продавцов, приятная и доброжелательная атмосфера привлекают покупателей и облегчают обслуживание. Улыбаясь, нужно смотреть в глаза клиенту.

- При приветствии продавец должен обратить на себя внимание покупателя, чтобы создать предпосылки для дальнейшего общения: «Если потребуется моя помощь, я к Вашим услугам».
- Если на Городском Рынке КАЛУГА проводится акция, после приветствия продавец должен сообщить клиенту информацию об акции, например: «У нас проводится акция – при покупке с 16:00 до 19:00 Вы получаете скидку в 20%».
- На этапе приветствия не допускается использование фраз-раздражителей: «Чем помочь?», «Что-то подсказать?».
- После приветствия продавец должен сделать паузу в активном общении. Продавец должен помнить о том, что часть людей подходит с целью только осмотра товаров, их не следует смущать назойливыми вопросами, а наоборот нужно предоставить покупателю возможность осмотреться и самостоятельно ознакомиться с товаром. В этот момент продавец не допускает навязчивого присутствия и нарочитого слежения за покупателем.

1.2.2.3. Установление контакта

- Продавец сразу проявляет инициативу, как только покупатель готов вступить в диалог (заинтересованно рассматривает конкретный товар, бросает взгляды на продавца, пытается привлечь к себе внимание и т.д.).
- Установление контакта затрудняется, если продавец находится на большом расстоянии от клиента. Продавец должен стоять на расстоянии вытянутой руки – достаточно близко, чтобы можно было пожать руку, но не настолько, чтобы покупатель чувствовал себя стесненным.
- Некоторые покупатели воспринимают обращение к себе как вторжение в их личное пространство. Чтобы облегчить взаимодействие с ними, продавцу лучше не обращаться напрямую, а использовать безадресные комментарии, не обязывающие к ответу. Видя интерес покупателя к какому-то товару, продавец может безадресно прокомментировать, например: «Творог только что привезли».
- Если покупатель обратился к продавцу с вопросом о наличии того или иного товара, не следует отвечать односложно: «Да», «Нет». При отрицательном ответе нужно сказать, например: «Нет, но вы можете попробовать вот это». Ни в коем случае не следует употреблять слово «только». Например, на вопрос, есть ли картошка, продавец не должен отвечать «Только липецкая». Такой ответ ставит под сомнение качество товара.
- Если продавец занимается выкладкой товара, а к нему обращается покупатель, следует немедленно оставить эту работу и выполнить просьбу покупателя.

1.2.2.4. Неудачные и нетактичные реплики продавца, которых рекомендуется избегать

| Реплики продавца | Психологическая реакция покупателя (скрытая или явная) |
|---|--|
| Что Вас интересует? | А какое твое дело? И откуда я знаю, что меня интересует? |
| Вам помочь? | А я что похож на убогого? Сам не справлюсь? |
| Вам что-то показать? | Я что, слепая? Сама не увижу? |
| Что Вам нужно? Что Вы хотите посмотреть? Что Вы будете покупать? | Я на рынке или на допросе у следователя? |

| | |
|-------------------------|--|
| Выбрали уже? Нашли уже? | А я никуда не спешу! А если вам некогда, то я могу пойти в другой отдел. |
|-------------------------|--|

1.2.2.5. Выслушивание и выяснение потребностей покупателя

- Продавец отвечает за побуждение клиента к покупке, поэтому является инициатором диалога. Он задает открытые вопросы, побуждая покупателя подробнее рассказать о своих потребностях и ожиданиях. Открытыми вопросами называются те, которые требуют развернутого ответа и начинаются со слов, какой, что, как и т.д.
- Продавец внимательно выслушивает клиента, дает ему возможность как можно полнее рассказать, что его именно интересует.
- Не допускается в момент выяснения потребностей говорить больше, чем покупатель, предлагать товар прежде, чем выяснены ключевые потребности клиента.
- Особого внимания требует обслуживание детей. Нередко дети выступают в качестве самостоятельных покупателей, приобретая продукты по поручению родителей. Если ребенок один, нужно обстоятельно выяснить его потребности и помочь в выборе покупки. Ни в коем случае не следует продавать ребенку товар, который ему не подходит. Злоупотребляя неопытностью и доверчивостью ребенка, продавец может вызвать справедливое возмущение родителей и привести к серьезному конфликту. Если дети приходят в сопровождении старших, продавец должен одновременно беседовать и со взрослым, и с ребенком. Обращаясь к ребенку, можно уточнить его пожелания, ответить на вопросы, расспросить, как он учится и т.д. Такой разговор доставит большое удовольствие как ребенку, так и родителю.

1.2.2.6. Предложение товара

- Продавец должен говорить на языке выгод для клиента – использовать те преимущества, которые отвечают его высказанным потребностям, чтобы помочь покупателю выбрать товар, соответствующий его запросам.
- Целесообразно вначале показать покупателю нужный товар средней стоимости, а затем в соответствии с реакцией предлагать более дорогой или более дешевый.
- Продавец должен учитывать, что пренебрежительное, неаккуратное обращение с демонстрируемыми товарами может вызвать у покупателя необоснованные сомнения в их ценности и качестве.
- Если клиент пытается о чем-то спросить, продавец должен дать ему возможность полностью сформулировать вопрос. Отвечать на вопросы покупателей следует по возможности кратко и по существу, давать поменьше советов, не навязывать свое мнение.
- Во время своей речи продавец должен следить за тем, чтобы не увлекаться собственным выступлением. Следует постоянно наблюдать за реакцией покупателя, следить за тем, чтобы то, что вы пытаетесь донести до него, было ему действительно интересным. Если ответной реакции не наблюдается, следует сменить тактику и начать задавать уточняющие вопросы.
- Большинство покупателей не обладают специальными познаниями, касающимися конкретных товаров. Если продавцу станет ясно, что покупатель не разбирается в товаре, не нужно подвергать критике его суждения, вступать в пререкания, поучать, не следует показывать своего превосходства.
- При обслуживании следует избегать категоричных отказов «нет». При необходимости дать отрицательный ответ необходимо смягчить отказ, например, на

вопрос: «Есть ли цесарки?» возможен ответ «К сожалению, в настоящий момент нет, но мы можем привезти их для Вас завтра».

- При обслуживании покупателя не следует ограничиваться лишь выполнением его просьб. Необходимо использовать активные формы обслуживания, рекомендовать дополнительные товары, например: «У нас в продаже появился новый сорт сыра, желаете попробовать?».
- Продавцам обязательно следует предлагать покупателю попробовать товар. Использование преимущества физической вовлеченности клиентов в процесс демонстрации товаров существенно повышает число продаж.
- В момент презентации товара не допускается давать недостоверную или неверную информацию. Если продавец не знает ответа на вопрос, необходимо попросить покупателя подождать и уточнить информацию у коллег.

1.2.2.7. Ответы на возражения

- Возражения покупателя – это повод для продавца дать дополнительную информацию в пользу покупки. Категорически недопустимо спорить с клиентом и перебивать его. Задача продавца максимально корректно ответить на возражения. Грамотные ответы на возражения усилят чувство уверенности клиента в его выборе.
- Алгоритм ответа на возражение состоит из 4 шагов:
 - Выслушать покупателя до конца. С помощью вопросов уточнить основания возражения: «Вы сказали «дорого». С чем Вы сравниваете? Где Вам встречался этот товар дешевле?».
 - Высказать понимание цели возражения: «Я Вас понимаю, мы все хотим покупать качественные товары по низким ценам».
 - Согласиться с тем, с чем можно согласиться: «Действительно, цена на этот йогурт достаточно высока».
 - Привести аргумент в ответ на возражение: «Наши йогурты отличаются очень высоким качеством, это натуральный продукт, в нем нет никаких консервантов и вкусовых добавок».
- На этапе работы с возражениями не допускается спорить с клиентом, мешать клиенту высказывать свою точку зрения, перебивать его, употреблять словесную конструкцию «Да, но» (является скрытым возражением), давать негативные оценки вкусу или выбору покупателя, критиковать конкурентов.

1.2.2.8. Оформление покупки

- Покупатели могут попросить скидку на покупку. Продавцам рекомендуется предоставлять скидки, хотя бы незначительные. В случае если это не представляется возможным по тем или иным причинам, продавцам категорически запрещается отвечать: «Мы не предоставляем скидки», «Здесь не пятерочка» и т.д. Необходимо вежливо объяснить покупателю причину, по которой скидка не может быть предоставлена, например: «Я, к сожалению, не хозяин, а только продавец, и не могу предоставить скидку без его разрешения».
- Закончив обслуживание, необходимо поблагодарить покупателя за покупку, вежливо попрощаться с ним: «Спасибо за покупку, приходите к нам еще, на Городском Рынке КАЛУГА всегда Вам рады».

1.2.2.9. Поведение продавца при работе с очередью

- В условиях наплыва посетителей продавцу необходимо контролировать темп взаимодействия не в ущерб качеству обслуживания и доброжелательному отношению к покупателям.
- Если продавец в данный момент занят, он должен дать понять покупателю, что заметил его – кивнуть или сказать: «Здравствуйте! Извините, я обязательно обслужу Вас, как только освобожусь».
- В каждый момент времени продавец обслуживает только одного клиента, не нарушая порядок очереди.

1.2.2.10. Требования к поведению в конфликтных ситуациях

- При возникновении жалоб, претензий со стороны клиентов продавец ведет себя спокойно и миролюбиво, проявляет внимание и готовность разрешить ситуацию независимо от справедливости претензий и тона высказываний.
- Поведение самого продавца не должно провоцировать конфликты. Недопустимы спор, критика в адрес клиента, демонстрация негативного отношения к нему, высказывания или действия, нагнетающие напряженность.
- Любой конфликт важно решать не откладывая, в противном случае это может усугубить ситуацию.
- Обо всех конфликтных ситуациях с клиентами и принятых в связи с этим мерах продавец, обслуживающий клиента, должен сразу проинформировать арендатора и любого из администраторов Объекта.
- В случае если продавец не смог справиться с конфликтной ситуацией, для ее урегулирования должен быть привлечен сам арендатор или администратор Объекта.
- В случае возникновения претензий к качеству продукции следует предложить покупателю провести ветеринарно-санитарную экспертизу в лаборатории.

1.2.2.11. Стандарты поведения в конфликтных ситуациях

- При возникновении конфликтной ситуации перед продавцом стоит задача урегулировать ситуацию и нормализовать состояние покупателя. Для этого необходимо придерживаться следующего алгоритма действий:
 - o Внимательно выслушать покупателя. Уточняющими вопросами и заинтересованными репликами помочь высказаться полностью.
 - o Выразить понимание состояния покупателя: «Я вижу, Вы обеспокоены сложившейся ситуацией», свое сожаление по поводу случившегося: «Я сожалею, что так произошло». Продавец демонстрирует уважение и признает право покупателя быть недовольным качеством того или иного товара или же самого обслуживания.
 - o Разобраться в сложившейся ситуации, задавая наводящие вопросы, например: «Давайте уточним, в чем суть проблемы».
 - o Продавец стремится переключить покупателя с «волны» возмущения на совместный анализ проблемы и показать, что важно вместе найти лучшее решение в сложившейся ситуации: «Что мы с вами можем сейчас сделать для изменения ситуации».

1.2.3. Стандарты взаимодействия администраторов Объекта с покупателями и арендаторами

- #### 1.2.3.1. Администратор в торговом зале должен контролировать соблюдение персоналом арендаторов настоящих стандартов, в том числе надлежащего качества и культуры

обслуживания покупателей, следить за соблюдением правил торговли и санитарно-гигиенических требований, следить за соблюдением правил охраны труда и техники безопасности.

1.2.3.2. В случае нарушений арендатором и/или его персоналом стандартов, закрепленных настоящим Положением, администратор должен руководствоваться Положением о контроле за соблюдением стандартов, замечания допускается делать только в корректной форме, строго при отсутствии покупателей и, по-возможности, избегая других свидетелей.

1.2.3.3. При обращениях покупателей администратор в торговом зале должен оказать квалифицированную помощь - дать необходимые разъяснения о режиме работы Объекта, о проводимых акциях, местоположению торговых точек арендаторов, о работе лаборатории ветеринарно-санитарной экспертизы.

1.2.3.4. При возникновении конфликтных ситуаций администратор должен:

- Дать возможность продавцу нейтрализовать недовольство покупателя.
- В случае если продавец не может справиться с конфликтной ситуацией администратор должен переключить внимание покупателя на себя: «Добрый день, меня зовут ____, я администратор Городского Рынка КАЛУГА. Я вижу у вас возникла проблема, расскажите пожалуйста, что случилось».
- Администратор должен внимательно выслушать покупателя, не позволяя продавцу перебивать его: «Мы выслушаем вас позже, пожалуйста, не перебивайте покупателя».
- Выразить понимание состояния покупателя и сожаление по поводу случившегося.
- Разобраться в сложившейся ситуации, задавая вопросы продавцу: «Давайте уточним, вы действительно ошиблись при расчете суммы покупки?».
- Администратор стремится вместе с покупателем и продавцом найти лучшее решение в сложившейся ситуации, предлагает пути разрешения конфликта: «Если вам вернут деньги за покупку, это поможет решить проблему?»
- Как только решение проблемы найдено, администратор должен принести извинения покупателю за причиненные неудобства: «Мне очень жаль, что так случилось. Мы примем соответствующие меры и впредь этого больше не повторится».

2. ВНУТРЕННИЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. Санитарные требования личной гигиены

2.1.1. Лица, поступающие на работу и работающие на Объекте должны проходить предварительные и периодические медицинские обследования. На каждого работника при поступлении на работу должна быть оформлена медицинская книжка, в которую вносят результаты всех медицинских обследований и сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях. Личные медицинские книжки должны храниться на торговых местах / в торговых помещениях арендаторов.

2.1.2. Работники Объекта обязаны:

- Приходить на работу в чистой одежде и обуви, личные вещи оставлять в гардеробной, хранение домашней и санитарной одежды (униформы) должно быть отдельное;
- Тщательно вымыть руки с антибактериальным мылом, надеть чистую униформу, подобрать волосы подголовной убор;

- Обязательно мыть руки с мылом перед началом отпуска продуктов после посещения туалета, а также после каждого перерыва и соприкосновения с загрязненными предметами;
- При повышении температуры, появлении признаков желудочно-кишечных заболеваний, симптомов других заболеваний сообщать об этом администрации Объекта и обращаться в медицинское учреждение для получения консультации и соответствующего лечения.
- Запрещается закалывать санитарную одежду булавками, иголками и хранить в карманах халатов, курток предметы личного туалета, сигареты и другие посторонние предметы, использовать санитарную одежду не по назначению.
- Слесари, электромонтеры, подсобные и другие работники, занятые работами в торговых залах, складских помещениях, охлаждаемых камерах, обязаны выполнять правила личной гигиены, работать в спецодежде, инструменты переносить в специальных ящиках с ручками и принимать меры по предупреждению попадания предметов в пищевые продукты.

2.2. Санитарный режим

- 2.2.1. Все помещения, включая производственные цеха, должны содержаться в чистоте. Ежедневно должна производиться текущая уборка помещений, при которой все рабочие места, оборудование и инвентарь до начала работы и после работы должны быть тщательно вымыты. В течение рабочего дня следует производить влажную уборку полов мокрыми тряпками или полотерами.
- 2.2.2. Ответственность за уборку торговых мест и помещений (стен и полов, торгового оборудования и инвентаря), а также рабочих мест в производственных цехах (технологических столов, инвентаря и оборудования) возлагается на арендаторов. Уборка помещений общего пользования, складских камер и административных помещений осуществляется специализированной службой клининга по техническому заданию Управляющей компании.
- 2.2.3. Уборочный инвентарь и моющие средства для уборки торговых и рабочих мест арендаторы обеспечивают за свой счет.
- 2.2.4. Один раз в неделю следует проводить генеральную уборку с применением моющих и дезинфицирующих средств, при которой необходимо протирать и освобождать от грязи и пыли полы помещений, двери, панели стен, окна, осветительные приборы и наиболее неблагоприятные в санитарном отношении места. При этом панели стен, выложенные плиткой или окрашенные масляной краской, особенно на рабочих местах, должны обрабатываться особенно тщательно. Их следует мыть специальным раствором и насухо протирать.
- 2.2.5. Один раз в месяц устанавливается санитарный день для проведения уборки и последующей дезинфекции помещений, оборудования, инвентаря, посуды и др.
- 2.2.6. Работы по дезинфекции и дератизации (при их необходимости) должны проводиться специалистами дезстанций или отделов профилактической дезинфекции центров Госсанэпиднадзора после закрытия объекта в день, предшествующий санитарному дню.
- 2.2.7. Санитарная обработка торгового и технологического оборудования проводится по мере его загрязнения и по окончании работы. Производственные столы в конце работы тщательно моются с применением моющих и дезинфицирующих средств.
- 2.2.8. Контейнеры, инвентарная тара (тележки, корзины, сетки и др.), а также чашки и платформы весов должны ежедневно промываться с применением моющих средств и просушиваться.

- 2.2.9. Разделочный инвентарь подвергают санитарной обработке после каждой технологической операции; на ночь разделочный инвентарь помещают в специальные емкости с дезинфицирующим раствором.
- 2.2.10. Щетки и мочалки для мытья инвентаря, посуды, тары ежедневно тщательно промываются с применением разрешенных моющих средств. Использование губок для мытья торгового инвентаря и производственных столов запрещено.
- 2.2.11. Моющий инвентарь (сетки, ведра, шланги и др.) должен храниться в специально отведенном месте, при этом щетки должны находиться в дезрастворе.
- 2.2.12. Колоды для разрубания мяса устанавливаются на крестовине или специальной подставке, снаружи окрашиваются масляной краской, ежедневно по окончании работы зачищаются скребком и посыпаются солью. Периодически по мере необходимости колоду спиливают и обстругивают.
- 2.2.13. Хранение отходов, а также инвентаря и оборудования, не используемого в технологическом процессе, в производственных цехах запрещается.
- 2.2.14. Для сбора отходов и мусора в технологических помещениях и на торговых местах устанавливаются металлические или пластмассовые педальные бачки с крышками. По мере наполнения, но не более чем на 2/3 объема, они должны очищаться, а по окончании работы промываться разрешенными для этих целей моющими и дезинфицирующими средствами, затем ополаскиваться горячей водой. Использование раковин на торговых местах для этих целей категорически запрещается, мойка мусорных бачков должна осуществляться в моповых комнатах.
- 2.2.15. У рабочих мест сотрудников арендаторов вблизи технологического и торгового оборудования должны быть вывешены памятки по соблюдению санитарно-гигиенического и технологического режимов, руководства по эксплуатации оборудования (ответственность Управляющей компании), графики и режимы мойки оборудования (ответственность за заполнение графиков возлагается на арендаторов).
- 2.2.16. На каждом рабочем (торговом) месте обязательно должно быть антибактериальное средство для дезинфекции рук.

II. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ СТАНДАРТЫ

Утверждены Приказом № _____

от « ____ » _____ г.

1. Хранение пищевых продуктов

- 1.1. Хранение пищевых продуктов должно осуществляться в установленном порядке при соответствующих параметрах температуры, влажности и светового режима для каждого вида продукции.
- 1.2. При хранении пищевых продуктов должны строго соблюдаться правила товарного соседства и нормы складирования. Продукты, имеющие специфический запах должны храниться отдельно от продуктов, воспринимающих запахи.
- 1.3. Запрещается складирование продуктов вблизи водопроводных и канализационных труб, приборов отопления, вне складских помещений, а также складирование незатаренной продукции непосредственно на полу.
- 1.4. Запрещается совместное хранение сырых продуктов и полуфабрикатов вместе с готовыми пищевыми продуктами, хранение испорченных или подозрительных по качеству пищевых продуктов вместе с доброкачественными, а также хранение в складских помещениях для пищевых продуктов тары, тележек, хозяйственных материалов и непищевых товаров.
- 1.5. Все пищевые продукты в складских помещениях, охлаждаемых камерах, подсобных помещениях и т.п. должны храниться на стеллажах, поддонах, подтоварниках.
- 1.6. Охлажденное мясо (туши и полутуши) хранят в подвешенном состоянии на крючьях так, чтобы туши не соприкасались между собой, со стенами и полом помещения. Мороженое мясо хранится на стеллажах или подтоварниках. Мясные полуфабрикаты, субпродукты, птица мороженая и охлажденная должны храниться в таре поставщика.
- 1.7. Охлажденная рыба хранится в таре поставщика. Мороженая рыба – в ящиках, уложенных в штабеля с прокладкой реек между рядами ящиков. Живая рыба хранится в аквариуме с чистой водой и аэрацией в теплое время года – не более 24 часов, в холодное – не более 48 часов при температуре воды не выше 10°C.
- 1.8. Запрещается хранение яиц совместно с другими нерасфасованными продуктами (масло, творог, сыр, колбаса и др.).
- 1.9. Не допускается хранение хлеба и хлебобулочных изделий навалом, вплотную со стенами помещений, в таре на полу без подтоварников, а также на стеллажах, расположенных на расстоянии менее 35 см от пола в подсобных помещениях и менее 60 см в торговых залах.
- 1.10. Сотрудниками эксплуатирующих организаций должен осуществляться систематический контроль за температурным режимом хранения пищевых продуктов. Контроль за температурой воздуха в охлаждаемых камерах производится ежедневно. Результаты проводимых измерений температуры воздуха записываются в специальный журнал

2. Подготовка пищевых продуктов к продаже

- 2.1. Подготовка пищевых продуктов к продаже производится в специальных помещениях, предназначенных для этой цели, где производится предварительная зачистка грязных

поверхностей, заветренных срезов, верхнего пожелтевшего слоя у жиров, протирка сычужных сыров и колбасных изделий, расфасовка пищевых продуктов, освобождение их от тары, протирка бутылок, банок и др.

- 2.2. Все процессы подготовки и переработки пищевых продуктов должны проводиться в условиях тщательной чистоты и охраны их от загрязнения и порчи, а также от попадания в них посторонних предметов и веществ.
- 2.3. При расфасовке пищевых продуктов в более мелкую тару, чем первичная упаковка изготовителя, арендатор обязан наносить этикетки с информацией об изготовителе и сроках годности пищевых продуктов. Этикетки (ярлыки) на таре поставщика должны сохраняться до окончания сроков годности (хранения) пищевых продуктов.
- 2.4. Не допускается переупаковка или перефасовка скоропортящихся пищевых продуктов после вскрытия и нарушения целостности первичной упаковки или тары организации-изготовителя с целью установления новых сроков годности. Скоропортящиеся пищевые продукты после вскрытия упаковки в процессе реализации следует реализовывать в срок не более 12 часов с момента ее вскрытия при соблюдении условий хранения.
- 2.5. Подготовка к продаже мяса и птицы.
 - Разруб мяса производится на специальных колодах.
 - При поступлении мороженого мяса его помещают в холодильную камеру с низкой плюсовой температурой на срок от 6 до 10 часов.
 - Для уменьшения потерь при разрубке трубчатые кости распиливаются.
 - Поврежденные места (кровоподтеки) вырезают и в продажу они не поступают.
 - При подготовке птицы к продаже её освобождают от тары (картонные коробки, деревянные ящики), бумажной обертки.
- 2.6. Подготовка к продаже мясной гастрономии.
 - Мясную гастрономию продают без отходов.
 - Подготовку к продаже колбасных изделий производят на столах, покрытых нержавеющей металлом с использованием ножей, слайсеров и других приспособлений.
 - В процессе удаляют шпагат, металлические скрепки (зажимы), концы кишечной оболочки, наплывы фарша, затем колбасные изделия протирают чистой тканью от поверхностных загрязнений. Мясокопчености после удаления шпагата зачищают ножом от поверхностных загрязнений.
 - Отходы образующиеся при подготовке к продаже мясной гастрономии относятся к неликвидным.
 - Товары, поступившие в расфасованном виде в вакуум упаковке протирают, отбирают образцы в нарушенной упаковке, которые продавать запрещается.
- 2.7. Подготовка к продаже рыбы и рыбной гастрономии.
 - Большинство рыбных товаров перед подачей в торговый зал распаковываются, освобождается от льда, соли, тузлука, разделяются, нарезаются, расфасовываются.
 - Мороженную рыбу укладывают штабелями, головами к покупателю.
 - Охлажденную рыбу освобождают от льда и укладывают на противни в охлаждаемые витрины (охлаждаемые столы).
 - Солёные тузлучные рыбные изделия выкладывают в гостроемкости с тузлуком, чтобы предохранить товар от высыхания и потери. Солёную рыбу без тузлука выкладывают на противнях. Солёную рыбу выкладывают спинками вверх.

2.8. Подготовка к продаже плодов и овощей.

- Плоды и овощи перед продажей освобождают от тары, отбирают, сортируют, зачищают.
- Картофель и корнеплоды очищают от земли и грязи .
- Свежую капусту зачищают, срезая зеленые, загрязненные и загнившие листья; кочерыжки срезают до основания.
- Зелень (укроп, салат, петрушка и др.) быстро увядает, поэтому её орошают холодной водой из пульверизатора. Испорченные и вялые листья удаляют.

2.9. Подготовка к продаже алкогольных и безалкогольных напитков.

- Перед подачей алкогольных и безалкогольных напитков в торговый зал проверяется их качество по внешним признакам - наличие чёткой маркировки, целостности упаковки. Не допускаются в продажу образцы с явными признаками боя (скол горла, трещины), с поврежденной укупоркой, имеющие общее помутнение, посторонние включения, осадок (кроме коллекционных вин). Бутылки, банки протираются. Запрещается продажа алкоголя с нарушенными акцизными марками или без них.

2.10. Переработку продукции и производство полуфабрикатов разрешается осуществлять только при наличии у арендатора цеха переработки, зарегистрированного в станции по борьбе с болезнями животных (СББЖ) по месту нахождения объекта. Для предотвращения возникновения и распространения инфекционных заболеваний арендаторам, осуществляющим переработку продукции, запрещается:

- Изготовление и продажа изделий из мясной обрезки, свиных баков, диафрагмы, крови, рулетов из мякоти голов;
- Использование творога из непастеризованного молока;
- Использование сырого и пастеризованного фляжного молока в натуральном виде без предварительного кипячения;
- Переливание кисломолочных напитков из потребительской тары в котлы;
- Использование простокваши-самокваса в качестве напитка, приготовление из него творога;
- Приготовление консервов;
- Приготовление кисломолочных напитков, производство пива, алкогольных и безалкогольных напитков;
- Приготовление сушеной и вяленой рыбы;
- Изготовление сухих грибов.

3. Правила техники безопасности

3.1. На продавцов и работников производственных цехов (обвальщиков, изготовителей пищевых полуфабрикатов и т.д.) могут оказывать воздействие опасные производственные факторы (движущиеся машины и механизмы, подвижные части электромеханического оборудования; пониженная температура поверхностей холодильного оборудования, сырья; пониженная температура воздуха рабочей зоны; повышенное значение напряжения в электрической цепи; острые кромки, заусенцы и неровности поверхностей оборудования, инструмента, инвентаря, тары).

3.2. Для предотвращения травм на производстве продавцы и работники производственных цехов должны соблюдать правила техники безопасности, руководствуясь настоящими стандартами и правилами эксплуатации торгового и технологического оборудования.

3.3. Требования безопасности перед началом работы:

- 3.3.1. Застегнуть санитарную одежду на все пуговицы (завязать завязки), не допуская свисающих концов одежды.
- 3.3.2. Не закалывать одежду булавками, иголками, не держать в карманах одежды острые, бьющиеся предметы.
- 3.3.3. Проверить оснащенность рабочего места необходимым для работы оборудованием, инвентарем, приспособлениями и инструментом.
- 3.3.4. Обеспечить наличие свободных проходов;
- 3.3.5. Проверить устойчивость производственного стола, прочность крепления оборудования к подставкам, надежно закрепить передвижное (переносное) оборудование и инвентарь на рабочем столе, подставке;
- 3.3.6. Удобно разместить запасы сырья, полуфабрикатов, инструмент, приспособления в соответствии с частотой использования и расходования;
- 3.3.7. Выключить работающие с ночи бактерицидные лампы, длительное нахождение людей в помещении с включенными бактерицидными лампами категорически запрещено,;
- 3.3.8. Проверить внешним осмотром:
- достаточность освещенности рабочей поверхности;
 - отсутствие свисающих и оголенных концов электропроводки;
 - надежность закрытия всех токоведущих и пусковых устройств оборудования;
 - наличие и надежность заземляющих соединений (отсутствие обрывов, прочность контакта между металлическими нетоковедущими частями машины и заземляющим проводом);
 - наличие, исправность, правильную установку и надежное крепление ограждения движущихся частей оборудования;
 - отсутствие посторонних предметов внутри и вокруг применяемого оборудования;
 - комплектность и целостность деталей применяемых машин;
 - состояние полов (отсутствие выбоин, неровностей, скользкости, открытых трапов, колодцев (на пути перемещения работника));
 - отсутствие выбоин, трещин и других неровностей на рабочих поверхностях производственных столов;
 - исправность применяемого инвентаря, приспособлений и инструмента (разделочных досок, рукоятки ножей и т.п. - должны быть чистыми, гладкими, без сколов, трещин и заусениц; рукоятки ножей должны быть плотно насаженными, нескользкими и удобными для захвата, имеющими необходимый упор для пальцев руки, не деформирующимися от воздействия горячей воды; полотна ножей должны быть гладкими, отполированными, без вмятин и трещин; рукоятки обвалочных ножей должны иметь предохранительные выступы, предупреждающие соскальзывание и порезы рук.);
 - обвальщикам мяса необходимо также проверить прочность установки разрубочной колоды на крестовине и целостность металлического защитного фартука, трехпалой перчатки из кольчужного металлического полотна и одеть их;
- 3.3.9. Перед эксплуатацией мясорубки изготовитель полуфабрикатов должен:
- Убедиться в надежности крепления ее к столу;
 - Произвести сборку частей мясорубки. Шнек вставить в корпус мясорубки так, чтобы хвостовик его вошел в зацепление с валом привода, и установить соответствующий набор режущих инструментов (ножей, решеток) в порядке, указанном в инструкции по эксплуатации;
 - Проверить наличие загрузочного устройства в форме лотка или воронки, а у мясорубки с диаметром загрузочного отверстия более 45 мм - предохранительного

- кольца, не допускающего попадания рук к подвижным частям (шнеку);
 - Устанавливая режущий инструмент, соблюдать осторожность, оберегать руки от порезов;
 - Опробовать работу мясорубки на холостом ходу.
- 3.3.10. Перед началом работы с приспособлением для очистки рыбы от чешуи:
- Прочно укрепить приспособление на производственном столе;
 - Включить электродвигатель на холостом ходу и убедиться в правильности вращения рабочего инструмента.
- 3.3.11. Перед началом работы с весами (циферблатными и электронными):
- Установить на ровную горизонтальную поверхность так, чтобы станина весов прочно опиралась на все четыре опоры.
 - Прежде чем подключить электронные весы к электросети, надежно заземлить корпус весов изолированным проводом.
- 3.3.12. Обо всех обнаруженных неисправностях оборудования, инвентаря, электропроводки и других неполадках сообщать администрации Объекта и приступать к работе только после их устранения.
- 3.4. Требования безопасности во время работы
- 3.4.1. Выполнять только ту работу, по которой прошел обучение, инструктаж по охране труда и к которой допущен работником, ответственным за безопасное выполнение работ.
- 3.4.2. Не поручать свою работу необученным и посторонним лицам.
- 3.4.3. Применять необходимые для безопасной работы исправное оборудование, инструмент, приспособления, а также специальную одежду; использовать их только для тех работ, для которых они предназначены.
- 3.4.4. Соблюдать правила перемещения, пользоваться только установленными проходами.
- 3.4.5. Содержать рабочее место в чистоте, своевременно убирать с пола рассыпанные продукты, разлитую воду и пр.
- 3.4.6. Не загромождать рабочее место, проходы к нему и между оборудованием, столами, стеллажами, пути эвакуации и другие проходы порожней тарой, инвентарем, излишними запасами сырья, кулинарной продукцией.
- 3.4.7. Использовать средства защиты рук при переносе груза в жесткой таре и замороженных продуктов.
- 3.4.8. Вентили, краны на трубопроводах открывать медленно, без рывков и больших усилий. Не применять для этих целей молотки, гаечные ключи и другие предметы.
- 3.4.9. Передвигать тележки, передвижные стеллажи в направлении "от себя".
- 3.4.10. Переносить продукты, сырье только в исправной таре. Не загружать тару более номинальной массы брутто.
- 3.4.11. Не использовать для сидения случайные предметы (ящики, бочки и т.п.), оборудование.
- 3.4.12. При обвязке упаковочных коробок пользоваться шпагатом, толщина которого исключает порез рук.
- 3.4.13. Перед обработкой замороженные продукты подвергать дефростации до рабочей температуры. Способы дефростации применять в зависимости от видов сырья и производственных условий.
- 3.4.14. При работе с ножом:
- соблюдать осторожность, беречь руки от порезов;
 - при перерывах в работе вкладывать нож в пенал (футляр);
 - не ходить и не наклоняться с ножом в руках, не переносить нож, не вложенный в

футляра (пенал).

3.4.15. Во время работы с ножом не допускается:

- использовать ножи с непрочными закрепленными полотнами, с рукоятками, имеющими заусенцы, с затупившимися лезвиями;
- производить резкие движения;
- нарезать сырье и продукты на весу;
- проверять остроту лезвия рукой;
- оставлять нож во время перерыва в работе в нарезанном продукте или на столе без футляра;
- опираться на мусат при правке ножа. Править нож о мусат следует в стороне от других работников.

3.4.16. Во время работы с использованием электромеханического оборудования:

- соблюдать требования безопасности, изложенные в эксплуатационной документации заводов-изготовителей оборудования;
- использовать оборудование только для тех работ, которые предусмотрены инструкцией по его эксплуатации;
- перед загрузкой оборудования продуктом убедиться, что приводной вал вращается в направлении, указанном стрелкой на его корпусе;
- предупреждать о предстоящем пуске оборудования работников, находящихся рядом;
- включать и выключать оборудование сухими руками и только при помощи кнопок "пуск" и "стоп";
- снимать и устанавливать сменные части оборудования осторожно, без больших усилий и рывков;
- надежно закреплять сменные исполнительные механизмы, рабочие органы, инструмент;
- удалять остатки продукта, очищать рабочие органы оборудования при помощи деревянных лопаток, скребков и т.п.;
- осматривать, регулировать, устранять возникшую неисправность, устанавливать (снимать) рабочие органы, менять ножи и гребенки, извлекать застрявший продукт, очищать использованное оборудование только после того, как оно остановлено с помощью кнопки "стоп", отключено пусковым устройством и после полной остановки вращающихся и подвижных частей, имеющих опасный инерционный ход.

3.4.17. Во время работы с использованием электромеханического оборудования не допускается:

- работать со снятыми ограждающими и предохранительными устройствами, с открытыми крышками, кожухами;
- поправлять ремни, цепи привода, снимать и устанавливать предохранительные

крышки, решетки и другие ограждения во время работы оборудования;

- превышать допустимые скорости работы оборудования;
- извлекать руками застрявший продукт;
- эксплуатировать оборудование без загрузочного устройства, предохранительного кольца и т.п.;
- проталкивать (удерживать) продукт руками или посторонними предметами;
- переносить (передвигать) включенное в электрическую сеть нестационарное оборудование;
- оставлять без надзора работающее оборудование, допускать к его эксплуатации необученных и посторонних лиц;
- складывать на оборудование инструмент, продукцию, тару;
- при наличии напряжения на корпусе оборудования, кожухе пускорегулирующей аппаратуры, возникновении постороннего шума, запаха горячей изоляции, самопроизвольной остановке или неправильном действии механизмов и элементов оборудования остановить (выключить) его кнопкой "стоп" (выключателя) и отключить от электрической сети с помощью пускового устройства. Сообщить об этом администрации Объекта и до устранения неисправности не включать.

3.4.18. При эксплуатации холодильного оборудования:

- загрузку охлаждаемого объема холодильного оборудования осуществлять после пуска холодильной машины и достижения температуры, необходимой для хранения продуктов;
- количество загружаемых продуктов не должно превышать норму, на которую рассчитана холодильная камера;
- двери холодильного оборудования открывать на короткое время и как можно реже;
- при образовании на охлаждаемых приборах (испарителях) инея (снеговой шубы) толщиной более 5 мм обратиться к дежурному администратору с заявкой на ремонт;
- при обнаружении утечки хладагента холодильное оборудование немедленно отключить и обратиться к дежурному администратору с заявкой на ремонт;

3.4.19. При эксплуатации холодильного оборудования не допускается:

- включать агрегат при отсутствии защитного заземления или зануления электродвигателей;
- работать без ограждения машинного отделения, с неисправными приборами автоматики;
- загромождать пространство возле холодильного агрегата, складировать товары, тару и другие посторонние предметы;
- прикасаться к подвижным частям включенного в сеть агрегата независимо от того находится он в работе или в режиме автоматической остановки;
- хранить продукты на испарителях;

- удалять иней с испарителей механическим способом с помощью скребков, ножей;
- размещать посторонние предметы на ограждениях агрегата;
- загружать холодильную камеру при снятом ограждении воздухоохладителя, без поддона испарителя, а также без поддона для стока конденсата;
- самовольно передвигать холодильный агрегат.

3.4.20. Исключить пользование холодильным оборудованием, если:

- токоведущие части магнитных пускателей, рубильников, электродвигателей, приборов автоматики не закрыты кожухами;
- холодильные машины не имеют защитного заземления или зануления металлических частей, которые могут оказаться под напряжением при нарушении изоляции;
- истек срок очередного испытания и проверки изоляции электропроводов и защитного заземления или зануления оборудования;
- сняты крышки магнитных пускателей, клеммных коробок электродвигателей, реле давления и других приборов;
- обнаружено нарушение температурного режима, искрение контактов, частое включение и выключение компрессора и т.п.

3.4.21. Во время работы с использованием грузоподъемного оборудования соблюдать требования безопасности, изложенные в эксплуатационной документации завода-изготовителя.

3.4.22. В процессе предпродажной подготовки рыбы:

- вынимать рыбу из ванны проволочным черпаком;
- при ручной мойке рыбы пользоваться травяными щетками, мочалками;
- производить обработку рыбы на производственном столе, имеющем желоб и бортик;
- при обработке рыбы надевать на левую руку брезентовую рукавицу, пользоваться разделочными ножами, головорубами, скребками.

3.4.23. Во время работы с приспособлением для очистки рыбы от чешуи:

- не нажимать сильно на рукоятку, перемещая скребок при очистке рыбы;
- не прикасаться к фрезе руками;
- постоянно следить за положением гибкого вала, не допускать его большого провисания.

3.4.24. В процессе предпродажной подготовки мяса:

- надежно закреплять тушу на крюке при ее перемещении;
- устойчиво укладывать тушу (полутушу) на разрубочный стол. Разделка замороженного мяса, птицы запрещена;
- нож при обвалке и жиловке вести плавно, без рывков и больших усилий. Не направлять нож "к себе", держать его все время "от себя", не производить резких

движений;

- прекратить обвалку и жиловку мяса, если рядом находятся другие работники.

3.4.25. Во время предпродажной подготовки мяса не допускается:

- работать без применения средств индивидуальной защиты (кольчужной перчатки, металлического фартука);
- обваливать мясо, имеющее температуру внутри мышц ниже 5°C;
- применять ножи с узким лезвием, которое может пройти через ячейки металлического защитного фартука;
- пользоваться ножом, имеющим скользкую, грязную рукоятку;
- подтягивать к себе туши и перемещать обваленное мясо при помощи ножа;
- накапливать излишние запасы мяса, кости, полуфабрикатов и др. на рабочем месте;
- пользоваться для опаливания птицы паяльными лампами и другими подобными горелками. Опалку птицы следует производить на специально оборудованных рабочих местах.

3.4.26. При эксплуатации мясорубки:

- производить загрузку продукта через загрузочное устройство, подавая продукт равномерно, при включенном электродвигателе;
- соблюдать нормы загрузки, не допускать работы в холостую;
- проталкивать продукты в загрузочную чашу только специальным приспособлением (толкателем, пестиком и т.п.);
- при остановке электродвигателя или возникновении повышенного шума в редукторе ослабить зажимную гайку.

3.5. Требования безопасности в аварийных ситуациях

3.5.1. При возникновении поломки оборудования, угрожающей аварией на рабочем месте или в цехе: прекратить его эксплуатацию, а также подачу к нему электроэнергии, воды, сырья, продукта и т.п.; доложить о принятых мерах администрации Объекта и действовать в соответствии с полученными указаниями.

3.5.2. При обнаружении в помещении утечки хладагента сообщить о случившемся администрации Объекта и действовать в соответствии с планом ликвидации аварий.

3.5.3. При поражении хладагента (отравлении, попадании его на кожу, в глаза), порезах рук и т.п. прекратить работу и обратиться за медицинской помощью.

3.5.4. Пострадавшему при травмировании, отравлении и внезапном заболевании должна быть оказана первая (доврачебная) помощь и, при необходимости, организована его доставка в учреждение здравоохранения.

3.6. Требования безопасности по окончании работы

3.6.1. Выключить и надежно обесточить электромеханическое оборудование при помощи рубильника или устройства его заменяющего и предотвращающего случайный пуск.

3.6.2. Не останавливать движущиеся части оборудования руками или каким-либо предметом после выключения электродвигателя.

- 3.6.3. Произвести разборку, очистку и мойку оборудования после остановки движущихся частей с инерционным ходом.
- 3.6.4. При разборке машин (куттера, овощерезки, мясорубки и др.) и извлечении режущего инструмента (ножей, гребенок, решеток) беречь руки от порезов. Соблюдать последовательность разборки машин; для извлечения из рабочей камеры мясорубки режущего инструмента и шнека применять выталкиватель или специальный крючок. Не использовать для этой цели кратковременный пуск машины.
- 3.6.5. Не очищать рабочую камеру, съемные части оборудования от остатков продукта руками, пользоваться деревянными лопатками, скребками, щетками.
- 3.6.6. Во время очистки от остатков продукта овощерезательной машины поднятую шинковку надежно закрепить.
- 3.6.7. Приспособление для очистки рыбы от чешуи протереть ветошью, смоченной сначала в содовом или мыльном растворе, а затем в чистой теплой воде, соблюдая установленные температуру воды и концентрацию моющего раствора. Окунуть рабочий инструмент по рукоятку в горячую воду, промыть, вынуть и очистить от чешуи. Операцию повторить несколько раз.
- 3.6.8. Закрыть вентили (краны) на трубопроводах холодной и горячей воды.
- 3.6.9. Убрать инструмент, инвентарь в отведенные места хранения.
- 3.6.10. Вымыть, просушить и убрать ножи в футляры, отнести их в установленное место хранения.
- 3.6.11. Разрубочный стол зачистить ножом, вымыть, вытереть насухо и посыпать солью.
- 3.6.12. Для уборки мусора и отходов использовать щетки, совки и другие приспособления.
- 3.6.13. Уборку полок, прилавков производить с помощью щетки-сметки.