**Содержание**

1 Введение

2 Исторические сведения о товаре

3 Характеристика

4 Технологическая часть

5 Пищевая ценность и химический состав

6 Сырье, производство

7 Ассортимент, требования к качеству

8 Характеристика торгового технологического процесса

9 Изучение и формирование товарного спроса

10 Завоз, приемка, хранение

11 Подготовка товара к продаже

12 Продажа

13 Оказание дополнительных услуг в магазине

14 Организация рекламы в магазине

15 Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте

16 Организация рабочего места продавца

17 Техника безопасности труда в отделе

18 Выводы и предложения

Список используемой литературы

Приложения

**1 Введение**

Тысячелетиями молоко и молочные продукты были постоянной пищей человека, но промышленное производство с его машинами и механизмами, множеством рабочих долго не вторгалось в эту область - уж очень деликатными продуктами были молоко и его производные: сливки, сметана, творог, сыр.

Одним замечательных свойств молока является его способность к сквашиванию. Вроде бы испорченный продукт через некоторое время вдруг приобретает совершенно новый вкус и приятный аромат. Заслуженной популярностью пользуются у миллионов людей различных стран мира кисломолочные напитки, т. е. молоко, сквашенное различными видами молочнокислых бактерий.

Кисломолочные напитки обладают приятным, слегка освежающим и острым вкусом, возбуждают аппетит и тем самым улучшают общее состояние организма. Кисломолочные напитки, полученные в присутствии спиртового брожения, обогащенные незначительным количеством спирта и углекислотой, улучшают работу дыхательных и сосудодвигательных центров, слегка возбуждают центральную нервную систему. Все это повышает приток кислорода в легкие, активизирует окислительно-восстановительные процессы в организме.

Установлено, что этот продукт содержит свыше ста ценнейших компонентов. В него входят все необходимые для жизнедеятельности организма вещества: белки, жиры, углеводы, минеральные соли, витамины. Эти компоненты молока хорошо сбалансированы, благодаря чему легко и полностью усваиваются.

Включение молочных продуктов в пищевой рацион повышает его полноценность и способствует лучшему усвоению всех компонентов.

**2 Исторические сведения о товаре**

Заслуженной популярностью пользуются у миллионов людей различных стран мира кисломолочные напитки, т. е. молоко, сквашенное различными видами молочнокислых бактерий. Кисломолочные продукты, и, в частности, напитки имеют многовековую историю. Народы Греции и Рима, Индии и Ближнего Востока, Закавказья уже в далекой древности употребляли кисломолочные напитки, которые приготовляли из коровьего, овечьего или ослиного молока. У скифов был известен кумыс - кисломолочный напиток из кобыльего молока. Русские издавна готовят простоквашу и варенец, грузины - мацони, казахи - кумыс, украинцы - ряженку, болгары - йогурт - все это кисло-молочные продукты.

Занимаясь разведением скота, люди заметили, что скисшее молоко дольше хранится, имеет приятный освежающий вкус. Они стали употреблять такое молоко и убедились, что оно оказывает благоприятное влияние на человеческий организм. Через века дошла до наших дней индийская пословица: «...пей кислое молоко и проживешь долго». Таким образом стали появляться у разных народов национальные кисломолочные напитки: простокваша и варенец в России, ряженка на Украине, мацун в Армении, мацони в Грузии, чал в Туркмении, курунга в Северо-Восточной Азии, айран и кефир на Северном Кавказе, кумыс в Башкирии, Татарии, лебен в Египте, ягурт в Болгарии, Греции, Турции, Румынии, погребное молоко в Норвегии и т. д. Можно полагать, что кисломолочные напитки были первыми продуктами, приготовляемыми из молока.

Ассортимент кисломолочных продуктов у разных народов настолько широк, что и не перечислить.

**3 Характеристика**

Различают две группы кисломолочных продуктов: продукты, получаемые в результате только молочнокислого брожения, и продукты, получаемые в результате смешанного брожения - молочнокислого и спиртового. Представителями первой группы являются обыкновенная и мечниковская простокваша, ряженка, ацидофильное молоко. Эти напитки характеризуются кисломолочным вкусом и достаточно плотным и однородным, без пузырьков газа сгустком. Ко второй группе относятся кефир, кумыс, ацидофильно-дрожжевое молоко. Эти напитки также обладают кисломолочным вкусом, но более острым - из-за содержания небольшого количества спирта и углекислого газа они обладают освежающим эффектом, а сгусток пронизан мелкими пузырьками газа.

В кисломолочных продуктах - а к ним относятся кроме напитков - сыры, сметана, сыворотка, - многие из питательных веществ молока становятся еще полезнее: лучше усваиваются, например, белки, так как протеолитические ферменты, выделяемые молочной микрофлорой, частично расщепляют белки, что увеличивает полноту и скорость их усвоения. Лучше усваиваются также минеральные вещества, а из углевода (лактозы) образуются вещества, способствующие повышению диетических свойств этих продуктов.

Некоторые штаммы молочнокислых бактерий способны синтезировать витамин С и витамины группы В. Специальным подбором микрофлоры можно еще более повысить по ряду позиций полезные свойства кисломолочных напитков.

**4 Технологическая часть**

При производстве кисломолочных напитков применяются два способа: термостатный и резервуарный. При термостатном способе производства кисломолочных напитков сквашивание молока и созревание напитков производится в бутылках в термостатных и хладостатных камерах.

При резервуарном способе производства заквашивание, сквашивание молока и созревание напитков происходит в одной емкости. Общая схема производства кисломолочных напитков термостатом и резервуарным способами приведена в приложении 1.

Кисломолочные напитки, выработанные резервуарным способом, после созревания и перемешивания разливают в стеклянную или бумажную тару, поэтому сгусток у них по сравнению с термостатным способом нарушенный – имеющий однородную сметанообразную консистенцию.

Чтобы получить продукт с плотной однородной консистенцией необходимо поддерживать температуру сквашивания, оптимальную для данного продукта. Продолжительность сквашивания молока зависит от вида получаемой кисломолочной продукции и колеблется в пределах от 4 до 16 часов. Окончание сквашивания определяют по характеру сгустка и по кислотности, которая должна быть немного ниже кислотности готового продукта.

Охлаждение и созревание осуществляют при температуре не выше 6 в течение нескольких часов (6-8). За это время происходит набухание белков молока, что ведет к образованию более плотного сгустка, ослабевает или полностью прекращается молочнокислый процесс.

При производстве продуктов смешанного брожения во время охлаждения и созревания приостанавливается развитие молочнокислых микроорганизмов, но развиваются дрожжи, в результате чего в этих кисломолочных напитках накапливаются спирт, углекислота.

Готовую продукцию контролируют на наличие бактерий группы кишечной палочки и по микроскопическому препарату от одной-двух партий не реже одного раза в 5 дней.

Особого внимания требует оборудование, непосредственно соприкасающееся с продуктом в процессе, производства. Перед началом технологического процесса следует провести тщательную санитарную обработку такого оборудования. При ухудшении санитарных показателей готового продукта осуществляют тщательный анализ и дополнительный контроль хода технологического процесса для установления причин вторичного обсеменения продукта, проверяют качество закваски, а также санитарно-гигиеническое состояние цеха.

Кисломолочные продукты выпускают также с плодово-ягодными наполнителями и витаминизированные.

Контроль готовой продукции проводят по методам, принятым для кисломолочных напитков с плодово-ягодными наполнителями. При производстве кисломолочных напитков с наполнителями нужно быть особенно внимательными во избежание выработки продукции негарантированного качества.

**5 Пищевая ценность и химический состав**

Калорийность большинства молочнокислых продуктов выше, чем молока, за счет концентрации при производстве белков, жира, введения различных добавок - белковых, жировых, углеводных.

Кисломолочные продукты давно признаны диетическими, благодаря высокой усваиваемости, стимулированию секреторной деятельности желудка, поджелудочной железы, кишечника. В желудке они створаживаются, образуя рыхлый сгусток или хлопья, легко доступные действию пищеварительных ферментов.

Они также обладают лечебными свойствами, обусловленными созданием в кишечнике кислой среды, которая препятствует развитию патогенной и гнилостной микрофлоры, предпочитающих щелочную реакцию.

В приложении 3 приведен химический состав и калорийность сметаны, творога и кефира в сравнении с химическим составом молока.

**6 Сырье, производство**

К молоку, из которого вырабатываются кисломолочные продукты, предъявляются определенные требования по органолептическим свойствам и физико-химическим показателям. Кислотность цельного или восстановленного молока должна быть не выше 19, плотность – не менее 1,028 г/см3.

Гомогенизация молока является обязательной технологической операцией при выработке кисломолочных напитков, особенно с повышенным содержанием молочного жира (3,2-6%). Гомогенизация обеспечивает однородный состав готового продукта, предотвращает отстой жира.

В гомогенизированное и охлажденное до температуры заквашивания молоко вносится определенная бактериальная закваска, в количестве от 1 до 5% объема молока. Закваска обеспечивает в продукте необходимые вкус и запах, консистенцию.

Для выработки всех кисломолочных напитков, кроме кефира, применяют закваски чистых культур молочнокислых бактерий в различных сочетаниях (Приложение 2).

Простокваша - это кисломолочный продукт с ненарушенным сгустком. Его вырабатывают из молока с добавлением или без добавления вкусовых и ароматических веществ. В качестве вкусовых и ароматических веществ применяют сахар, мёд, ванилин, корицу, плодово-ягодные кремы или варенье.

По содержанию жира различают простоквашу нежирную, жирную с содержанием жира 3,2% и повышенной жирности с содержанием жира 4 и 6%.В зависимости от применяемой бактериальной закваски и термической обработки молока выпускают следующие виды простокваши.

Обыкновенная простокваша - вырабатывается путем сквашивания пастеризованного молока с добавлением или без добавления болгарской палочки.

Мечниковская простокваша - изготавливается сквашиванием пастеризованного молока и болгарской палочки. Готовый продукт имеет более выраженный кисломолочный вкус по сравнению с обыкновенной простоквашей.

Ацидофильная простокваша - получается сквашиванием молока и ацидофильной палочки.

Ряженка, или простокваша украинская - вырабатывается путем сквашивания топленой смеси молока и сливок с добавлением или без добавления болгарской палочки.

Варенец - изготавливают сквашиванием стерилизованного или топлёного молока с добавлением или без добавления болгарской палочки.

Южная простокваша - получается сквашиванием молока и болгарской палочки с добавлением дрожжей, сбраживающих лактозу.

Соленая простокваша (с джемом или вареньем) - вырабатывается сквашиванием цельного молока и болгарской палочки с добавлением джема или варенья.

Йогурт - от других кисломолочных продуктов он отличается повышенным содержанием сухих обезжиренных веществ молока. Его готовят из молока или молочной смеси с добавлением сухого молока, сахара, плодово-ягодных сиропов.

Вырабатывается йогурт 1.5%, 3.2% и 6%-ой жирности. В зависимости от применяемых вкусов и ароматических веществ выпускают йогурт несладкий, сладкий, с ванилином и плодово-ягодный, цвет которого зависит от цвета введенного сиропа.

Ацидофилин готовят из цельного или обезжиренного молока с добавлением или без добавления сахара, сквашиваемого чистыми культурами ацидофильной палочки и кефирной закваски. Ацидофилин может быть жирным или нежирным.

Ацидофильно-дрожжевое молоко готовят из цельного или обезжиренного молока с добавлением или без добавления сахара, сквашиваемого чистыми культурами ацидофильной палочки и дрожжей.

**7 Ассортимент, требования к качеству**

Простокваша должна иметь вкус и запах чистые, кисломолочные, без посторонних, не свойственных продукту привкусов и запахов, в простокваше южной допускается спиртовой привкус, в варенце и ряженке – привкус пастеризации. Цвет молочно-белый, у ряженки и варенца – с буроватым оттенком. Сгусток в меру плотной, ненарушенный, без газообразования, на поверхности допускается незначительное выделение сыворотки, на изломе сгусток глянцевидный, устойчивый, для варенца и ряженки допускается наличие молочных пенок, для ацидофильной и южной – слегка тягучий. Не допускается к приемке простокваша с пустотами, дряблую, вспученную, загрязненную, с кормовым, горьким вкусом и запахом. Кислотность простокваши 80-110, южной – 90-140, ряженки 75-100.

Кефир должен иметь вкус чистый, кисломолочный, освежающий, слегка острый, специфический, без посторонних привкусов и запахов. Консистенция однородная, наполняющая жидкую сметану. Допускается газообразование в виде отдельных глазков, не более 2% отделившейся сыворотки. Кислотность 85-120 не допускается к приемке кефира с горьким, аммиачным, кормовым и другими привкусами и запахами, а также грязный.

По качеству творог делят на высший и 1-й сорта. Творог высшего сорта должен иметь вкус и запах чистые, нежные, кисломолочные, без посторонних привкусов и запахов. Консистенция нежная, допускается неоднородная. Цвет белый, слегка желтоватый, с кремовым оттенком, равномерный по всей массе. В 1-м сорте допускаются слабовыраженные привкусы кормов, тары и наличие слабой горечи. Консистенция рыхлая, мажущаяся, а для обезжиренного творога – с незначительным выделением сыворотки, рассыпчатая кислотность жирного творога высшего сорта не более 200, полужирного – 210, нежирного – 220. Пороками творога являются кормовые привкусы, выраженный кисломолочный вкус, горечь, крупитчатость. Не допускают к приемке творог плесневелый и загрязненный.

Сметану 30%-ой жирности по качеству делят на высший и 1-й сорта. Цвет белый с кремовым оттенком. Вкус и запах чистый, молочнокислый, с выраженными вкусом и ароматом, свойственными пастеризованным продуктам. Консистенция однородная, в меру густая, без крупинок жира и белка, глянцевитая. Кислотность сметаны 65-90. В 1-м сорте допускается слабо выраженный кормовой вкус, наличие горечи, консистенция недостаточно густая, слегка комковатая, наличие легкой тягучести; кислотность 65-110. Остальные виды сметаны на сорта не подразделяют. Пороками сметаны являются жидкая, комковатая консистенция, прогорклый вкус и др. Не допускают к приемке сметану с горьким, кислым, кормовым вкусом и запахом, тягучую, загрязненную и с выделившейся сывороткой.

Кумыс должен иметь вкус и запах чистые, кисломолочные, освежающее, острые. Цвет молочно-белый. Консистенция однородная, после перемешивания с мелкими частицами белка – газированная, слегка пенящаяся

**8 Характеристика торгового технологического процесса**

**9 Изучение и формирование товарного спроса**

Сейчас на прилавках можно обнаружить свыше 150 наименований молока, кефира, йогуртов и других молочных продуктов. Однако, нельзя говорить о равномерности их потребления россиянами. Приведенные ниже данные показывают специфическую структуру потребления видов молочных продуктов гражданами России.

Молоко - 31,1%, сметана - 19,0%, кефир - 16,7%, творог - 14,9% , йогурт - 6,5%, простокваша - 4,9%, ряженка - 4,0%, кисломолочные напитки типа айрана, кумыса - 0,5% , другие - 0,6%, не употребляют молочных напитков вообще - 1,8%.

Таким образом, наибольшей популярностью среди россиян пользуются молоко, сметана, кефир и творог, - самые доступные и известные. Можно указать также на некоторые особенности потребления молочных продуктов гражданами России.

Сметана пользуется повышенной популярностью преимущественно у мужской части населения, а также у молодежи в возрасте от 18 до 29 лет.

Самым популярным кисломолочным напитком в России является кефир, обладающий и ценными лечебными свойствами. Предпочтение кефиру отдают все возрастные группы респондентов, несколько больше прочих потребляет его молодежь, что, видимо, вызвано активной рекламной кампанией ряда производителей (например, Данон), ориентированной именно на эту возрастную группу.

Среди потребителей творога преобладают женщины (60,6%). Можно выделить два основных типа потребления творога: в сельской местности и малых городах.

Относительно новым для россиян кисломолочным продуктом является йогурт. Наибольшей популярностью он пользуется у женщин и молодежи, на которую приходится 66,7% потребителей йогурта.

Традиционные молочные продукты - ряженка и простокваша - пользуются популярностью в основном среди сельских жителей и населения небольших городов. Причем ряженку предпочитают в основном женщины, а простоквашу - мужчины. В отличие от простокваши, ряженка также пользуется определенной популярностью у жителей больших городов.

Практически не пользуются популярностью среди опрошенных такие экзотические для России напитки, как айран и кумыс.

**10 Завоз, приемка, хранение**

Одной из наиболее важных составных частей технологического процесса магазина является приемка поступивших товаров по количеству и качеству. При приемке товаров устанавливают соответствие наименования, сорта и цены товаров данных сопроводительных документов; количество мест, массы брутто и нетто, состояние тары и упаковки; качество товара.

Принимают товар работники магазина, на которых возложена материальная ответственность за его сохранность.

Приемка товаров, поступивших в закрытой таре, по количеству обычно проводится в два этапа. На первом этапе товар принимают предварительно. Товары, отгружаемые в неповрежденной таре, принимают на месте получения их от поставщика или от транспортных органов путем проверки маркировки, пересчета товарных мест, определения массы брутто. При этом содержимое упаковочных мест по количеству единиц и массы нетто не проверяется, а в сопроводительных документах делается отметка, что товары приняты без внутренней проверки.

Окончательную приемку товаров по количеству проводят в магазине, проверяя количество единиц товара в каждом тарном месте и массу нетто. Если товары поставлены без тары, в поврежденной или открытой таре, то их принимают по массе нетто и количеству единиц в том месте, где происходит фактическая сдача их поставщиком получателю.

Расхождения, обнаруженные при приемке товаров по количеству, должны быть отражены в акте, а комиссией достоверно определено, по чьей вине произошла недостача или образовались излишки, установлены их размеры.

Правильная организация хранения товаров, сокращение товарных потерь являются важнейшей обязанностью работников торговли, обеспечивающей вовлечение в реализацию максимального количества товаров, направляющихся в торговую сеть, снижение материальных и трудовых затрат и повышение рентабельности торговли.

Основными условиями, соблюдение которых обеспечивает надлежащее хранение, являются: определенная температура и относительная влажность воздуха, соответствующие освещение и вентиляция; соблюдение товарного соседства; закрепление постоянных мест за товаром; обеспечение материальной ответственности; выполнение санитарно-гигиенических мероприятий предупреждающих убыль и порчу товаров.

При хранении товаров укладывают на подтоварники, поддоны, стеллажи, в шкафы. Хранение товара на полу недопустимо.

При размещении кисломолочных товаров на хранение следует предусматривать возможность быстрого нахождения товара, удобного отбора для подачи в торговый зал учитывать длительность его хранения. Хранить кисломолочные продукты необходимо при температуре не выше 8. Сроки хранения и реализации установлены следующие сметаны при наличии холода – не более 72ч., а при отсутствии холода – 24; творога – соответственно 36 и 12; творога ацидофильно-дрожжевого – 24 и 12; творожных продуктов – 36 (при 6) и 12; простокваши, кефира, кумыса, ацидофилина и ацидофильного молока, творожных тортов – 24ч (без охлаждения не реализуют). Хранение кисломолочных продуктов при более высоких температурах приводит к повышению их кислотности, отделению сыворотки, ухудшению качества и порче.

**11 Подготовка товара к продаже**

Важнейшая операция торгово-оперативного процесса в магазине – предварительная подготовка товаров к продаже (фасовка, упаковка). Она освобождает продавцов от излишних затрат времени и труда при обслуживании покупателей.

При подготовке к продаже необходимо кисломолочные товары распаковать, рассортировать по товарным сортам и видам, проверить по товарным сортам и видам, проверить по количеству и качеству, придать им надлежащий товарный вид, уточнить цены, а подготовленные товары уложить для продажи на рабочие места.

Товары из складских помещений необходимо регулярно подавать в торговый зал. Размещение и выкладка товара зависит от их вида формы, размеров упаковки, сроков хранения.

Товары надо размещать так, чтобы они были видны покупателям и доступны для продавцов. Кроме того, при размещении товаров нужно учитывать общность спроса, взаимозаменяемость и дополняемость одних товаров другими, соблюдение товарного соседства.

Кисломолочные продукты до начала торговли размещают в торговом зале рационально и удобно, с соблюдением правил товарного соседства, санитарных правил, в достаточном количестве и полном ассортименте, имеющимся в магазине. Пакеты с расфасованным товаром устанавливаются на прилавках, полках или горках по видам, сортам и от весам. В витринах прилавков выставляются образцы имеющихся в продаже кисломолочных продуктов всех видов и сортов.

Кисломолочная продукция должна быть снабжена ценником с указанием наименования, сорта и цены товара.

В магазинах или отделах самообслуживания кисломолочные товары размещают в охлаждаемых прилавках. Кисломолочные продукты подают в торговый зал в ящиках, кассетах, корзинах. Если в торговом зале магазина нет холодильного оборудования, запас кисломолочных продуктов, подаваемых в зал, должен быть рассчитан на 2-3ч. реализации.

**12 Продажа**

Продажа товаров – заключительный этап технологического процесса в магазине. Особенности продажи товаров, последовательность отдельных операций зависит от ассортимента, характера покупательского спроса, методов продажи. Под методами продажи имеются в виду способы, приемы обслуживания, отбора товаров, организации расчета.

Среди факторов, которые определяют уровень культуры торговли, большое место занимает умение продавцов вежливо, предупредительно, квалифицированно обслужить покупателей.

При продаже кисломолочных товаров через прилавок, продавец должен дать покупателю необходимую консультацию, предложить новые, неизвестные ему товары, объяснить их достоинства, напомнить о сопутствующих товарах.

Процесс продажи кисломолочных товаров повседневного спроса через прилавок состоит из следующих операций: приеме заказа от покупателя (получение чека), подготовка товара к отпуску (взвешивание, нарезка, упаковка), отпуск товара к покупателю. Перед началом продажи сырных и других товаров продавец должен подготовить инструмент, инвентарь, упаковочные материалы, разместить их на рабочем месте, проверить исправность холодильного оборудования в торговом зале, измерительных приборов, кассовых машин, наличия ценников на товарах, а также санитарное место продавца.

При продаже кисломолочных продуктов их показывают покупателю и взвешивают, затем отпускают после оплаты его стоимости. При отпуске покупателям нерасфасованных кисломолочных товаров продавец должен как можно меньше прикасаться к ним руками, а пользоваться щипцами, лопатками, совками. Для каждого вида товара должен быть свой инвентарь. Товары случайно упавшие на пол, продавать нельзя, их нужно собирать в отдельную тару.

При отпуске разливной сметаны продавец обязан перемешать сметану половником в чистую посуду покупателя, которую нельзя держать над открытыми продуктами. Не разрешается также отливать продукты из посуды покупателя в тару.

В магазинах самообслуживания кисломолочная продукция в бумажных и полиэтиленовых пакетах должна продаваться только через прилавки обслуживания.

**13 Оказание дополнительных услуг в магазине**

Дополнительные торговые услуги можно подразделить на три вида:

- связанные с покупкой товаров;

- связанные с оказанием помощи покупателям при использовании приобретенных товаров;

- связанные с созданием благоприятной обстановки для посещения магазина.

Первая группа услуг включает прием предварительных заказов на временно отсутствующие в продаже товары, упаковку товаров, доставку крупногабаритных товаров на дом покупателю и др.

Довольно обширен круг услуг, оказываемых покупателям после приобретения товаров.

В третью группу входят такие услуги, как организация кафетерия или буфета при универмаге или другом крупном магазине; устройство при магазинах детских комнат или уголков, камер хранения купленных в магазине товаров и вещей покупателей, оборудование вблизи магазинов стоянок для велосипедов, мотоциклов, автомашин и крытых площадок для детских колясок и т. д.

Услуги, оказываемые магазинами, могут быть платными или бесплатными. К бесплатным относят услуги, непосредственно связанные с продажей товаров (консультации продавцов и специалистов, рекламная информация и т. д.).

Другие услуги, предоставление которых связано для магазинов с дополнительными затратами (доставка товаров на дом и др.), должны выполняться за плату по тарифам, утвержденным на местах.

Наиболее благоприятными условиями для оказания дополнительных услуг располагают крупные магазины: супер-маркеты, универмаги, универсамы и крупные специализированные магазины.

Кафетерии организуют преимущественно в крупных универмагах, универсамах и специализированных магазинах. Их размещают вне зоны самообслуживания и оснащают холодильным оборудованием, кофеваркой, оборудованием для продажи соков, кафетерийной стойкой, специальными обеденными столами и другим оборудованием. В кафетериях продают кофе, чай, молочные коктейли, бутерброды, кондитерские изделия и т. д.

Кроме перечисленных дополнительных услуг в магазинах могут оказываться и другие удобные для покупателей услуги. Например, в универмагах рекомендовано предоставлять и такие услуги, как комплектование праздничных наборов из имеющихся товаров; продажа цветов, периодических изданий, лекарственных средств и др.; в продовольственных магазинах - прием стеклопосуды на дому у населения, консультации покупателей по домашнему консервированию продуктов, организация отделов обслуживания инвалидов, престарелых и многодетных семей (с доставкой товаров на дом).

Широкий набор торговых услуг, оказываемых населению, позволяет привлечь в магазины больше покупателей и увеличить получаемые доходы.

**14 Организация рекламы в магазине**

Торговая реклама – это совокупность различных средств и мероприятий по правдивой, убедительной и общедоступной информации населения. Реклама кисломолочных продуктов воздействуя на потребителя, способствует дальнейшему развитию торговли и формированию вкусов покупателей.

Главными чертами рекламы является высокая идейность, правдивость, конкретность, нравственность. Воздействие рекламы на человеческое сознание начинается с восприятия направленной информации. Однако восприятие осуществляется лишь тогда. Когда, на влияние человека воздействуют определенные выразительные средства рекламы – текст, рисунок, яркий цвет, движение, юмористическое изображение, свет.

Основными элементами психологического воздействия являются влияние, желание совершить покупку и действие, направленное на совершение покупки. Привлечению внимания и интереса к рекламе кисломлочных продуктов способствует прежде всего оригинальность определенного рекламного средства, заметно отличающего его от другой рекламы. Несмотря на эффективное воздействие рекламных средств на покупателя и его психологическую подготовку к покупке товара, не теряют свое значение консультация полученная в магазине у продавца, показ товара. Устная реклама достигает психологического воздействия в том случае, если она направлена на конкретных покупателей с учетом их спроса. Большое место в рекламно-информационной работе занимает рекламная выкладка товаров. Рекламные плакаты, повешенные на фоне рекламируемых товаров, привлекают внимание покупателя. Внутримагазинная рекламная экспозиция должна быть связана с оконными витринами, является их продолжением, раскрывать свойства продаваемых товаров.

Ценники занимают важное место в рекламе. Цвет ценника должен быть несколько контрастнее витрины. Большая роль в рекламировании товаров в магазине отводится продавцам, которые должны уметь не только показать товар, но и суметь разъяснить назначение и особенности определенного изделия. Выкладка кисломолочных товаров при самообслуживании должна быть максимально простой, обеспечивающей хороший обзор товара и удобство покупателю.

**15 Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте**

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.

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. 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.

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

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

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

В магазине нет вредных производственных факторов.

Поддерживается определенная температура воздуха не ниже 20, 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.

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.

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.

**16 Организация рабочего места продавца**

Под рабочим местом продавца понимается часть площади торгового зала, предназначенная для работы одного или нескольких продавцов и оснащенная специальным оборудованием для размещения, а также выкладки и продажи товаров.

В новых условиях хозяйствования коллективом магазинов необходимо изыскивать резервы повышения эффективности работы, добиваться экономии материальных, экономических и трудовых резервов. Одним из резервов является аттестация и рационализация рабочих мест. В процессе аттестации и рационализации выявляются рабочие места, не соответствующие нормативу и передовому опыту.

В магазинах самообслуживания и торгующих по образцам у продавца нет четко обозначенных границ рабочего места, как в магазинах, применяющих индивидуальную форму обслуживания. Поэтому в таких магазинах эту площадь часто называют зоной обслуживания.

На рабочем месте осуществляется показ, выбор, консультация, расчет и упаковка (при продаже товаров с открытой выкладкой), а также оказание различных услуг покупателям.

Организация рабочего места продавца должна обеспечивать наиболее полное использование площади торгового зала, правильный выбор типа оборудования и возможность его рациональной расстановки, максимальную пропускную способность магазина, рациональный способ доставки товаров из помещений для хранения на рабочие места, сокращение до минимума потерь рабочего времени.

Важное место в организации рабочего места занимает его повседневное обслуживание, которое включает следующие операции: приемку товаров, размещение и выкладку их на оборудовании, подготовку инвентаря и упаковочных материалов, вывод тары и мусора; обслуживание и текущий ремонт оборудования и инвентаря; поддержание чистоты и порядка.

Продавец должен обеспечить чистоту и порядок на своем рабочем месте, рационально разместить товар для максимальной производительности труда, для обеспечения наиболее удобной работы на своем месте.

**17 Техника безопасности труда в отделе**

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.

**18 Выводы и предложения**

Кисломолочные продукты – это продукты, вырабатываемые сквашиванием молока или сливок чистыми культурами молочнокислых бактерий с добавлением или без добавления дрожжей и уксуснокислых бактерий. Кисломолочные продукты относятся к продуктам биотехнологии.

Кисломолочные продукты объединены в три основные группы: кисломолочные напитки; сметана; творог и творожные изделия. Эти продукты играют особую роль в питании людей, так как кроме высокой пищевой ценности, они имеют большое лечебно-профилактическое значение.

Кисломолочные напитки вырабатываются двумя способами: термостатным и резервуарным.

При термостатном способе сгусток у кисломолочных продуктов ненарушенный; при резервуарном – имеет сметанообразную консистенцию. Большинство кисломолочных напитков готовятся резервуарным способом.

Кисломолочные напитки классифицируют по характеру сгустка и общим органолептическим показателям на три группы:

- продукты смешанного брожения (кефир, кумыс и др.)

- простокваши (простокваша обыкновенная, ацидофильная, Южная, йогурт, варенец, ряженка и др.);

- ацидофильные напитки (ацидофильное молоко, ацидофилин и др.).

Качество кисломолочных напитков определяют по органолептическим показателям: вкусу и запаху, внешнему виду и консистенции, цвету, а также по кислотности.

Консистенция и характер сгустка кисломолочных напитков зависят от сырья и технологии, а также от способа производства.

Чаще всего встречаются технологическая фальсификация кисломолочных напитков. Она заключается в нарушении качественного и количественного состава микрофлоры (например, отсутствие бифидофлоры в бифидопродуктах), а также в несоответствии массовой доли молочного жира и СОМО нормативно-технической документации.

Предлагаем предприятиям-изготовителям

- расширять ассортимент выпускаемой продукции и дополнять его такими редкими видами кисломолочных напитков как кумыс, варенец;

- на потребительской упаковке и в технической документации предоставлять более полную информацию о продукте;

- больше внимания уделять качеству выпускаемой продукции;

Разработку новых видов кисломолочных продуктов вести в следующих направлениях:

- создание продуктов повышенной пищевой, в том числе биологической ценности на основе использования всех составных частей молока и различных пищевых наполнителей и вкусовых добавок;

- разработка новых видов продуктов лечебно-диетического назначения для разных возрастных и профессиональных групп населения;

- производство кисломолочных продуктов с длительным сроком хранения на основе малоотходной и безотходной и технологии;

- разработка новых продуктов с использованием мембранной техники;

- создание функциональных молочных продуктов, в том числе пробиотических кисломолочных продуктов.

**Список используемой литературы**

1. ГОСТ Р 51074-2003 «Продукты пищевые. Информация для потребителя».

2. ГОСТ Р 51331-99 «Продукты молочные. Йогурты. Общие технические условия».

3. Горбатова К.К. Биохимия молока и молочных продуктов. – М.: Колос, 1997.

4. Давидов Р. Б., Соколовский В. П. «Молоко и молочные продукты в питании человека» М.: Медицина, 1968.

5. Дмитриченко М.И., Пилипенко Т.В. Товароведение и экспертиза пищевых жиров, молока и молочных продуктов. – СПб.: Питер, 2004.

6. Ильенко-Петровская Т.П., Бухтарева Э.Ф. Товароведение пищевых жиров, молока и молочных товаров: Учебник для товаров. фак. торг. вузов. – М.: Экономика 1980.

7. Кузьмина В.А. Методическое руководство МВШЭ МР-010-2001. – М.: Автономная некоммерческая организация «Московская высшая школа экспертизы», 2001.

8. Кугенев П.В. «Молоко и молочные продукты» М.:1985.

9. Колесник А.А., Елизарова Л.Г. Теоретические основы товароведения продовольственных товаров: Учеб. для вузов. – М.: Экономика, 1990. – 287с.

Круглякова Г.В., Кругляков Г.Н. Коммерческое товароведение продовольственных товаров. Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2002.

10. Технология молока и молочных продуктов./ Г.В. Твердохлеб, З.Х. Диланян, Л.В. Чекулаева и др. – М.: Агропромиздат, 1991.

11. Товароведение и экспертиза пищевых жиров, молока и молочных продуктов: Учебник для высш. учеб. заведений /М.С. Касторных, В.А. Кузьмина, Ю.С. Пучкова и др. – М.: Издательский центр «Академия», 2003. 12. Торговля и общественное питание: Выпуск 7. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов. – М.: ИНФРА-М, 2002.

13. Чепурной И.П. Идентификация и фальсификация продовольственных товаров. Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2002.

**Приложение 2**

Основные микроорганизмы заквасок

|  |  |
| --- | --- |
| Продукт | Состав закваски |
| Простокваша обыкновенная, творог, сметана | Str. lactis; Str. cremoris; Str. diacetilactis или Str. acetoinicus (2…5%) |
| Йогурт, простокваша «Южная», «Мечниковская» | Болгарская палочка, термофильный стрептококк (3…5%) |
| Ацидофильное молоко, ацидофильная паста | Ацидофильная палочка (3…5%) |
| Ацидофильная простокваша | Ацидофильная палочка, термофильный стрептококк |
| Кефир | Многокомпонентная грибковая или производственная кефирная закваска (5…10%) |

**Приложение 3**

Химический состав молочнокислых продуктов и молока

