

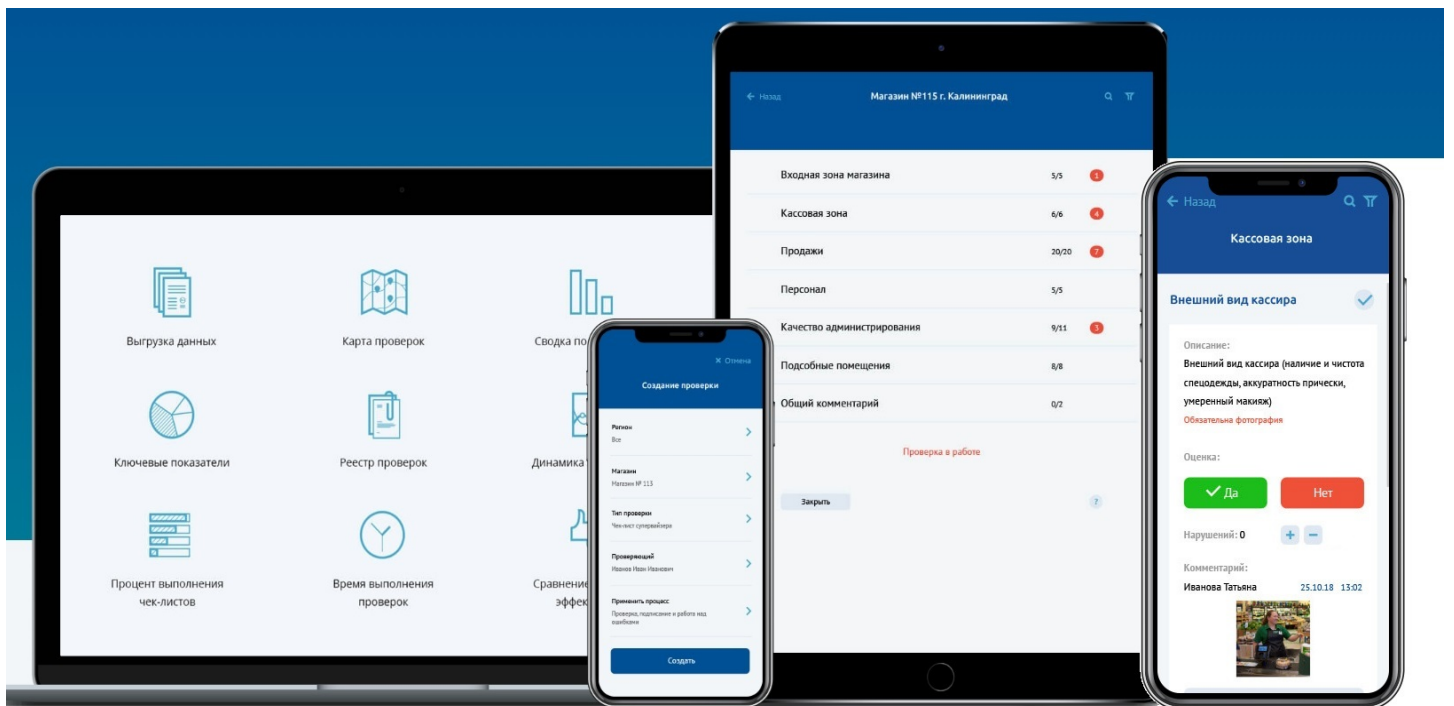


## Чек-лист операционной оценки пекарни-булочной

Доступно на платформе RETAILIQ

т. 8 800 250 33 28 [info@retailqa.ru](mailto:info@retailqa.ru)

Электронные чек-листы, задачи, фотоотчеты, ML, BI-аналитика



### \* Преимущества использования RETAILIQ

#### Удобно

- \* 10 базовых типов оценок
- \* Конструктор чек-листов
- \* Система весов и баллов
- \* Web-отчеты для руководства
- \* Акции и фотоотчеты
- \* Push и email уведомления
- \* Контроль сотрудников по геолокации
- \* Образцы и фото примеры
- \* Документы, файловые вложения
- \* Аудио и видеозаписи
- \* Повторный контроль нарушений
- \* Ограничение прав пользователей
- \* Свой смартфон или планшет
- \* Поддержка iOS и Android
- \* Автономный offline-режим работы

#### Выгодно

- \* Защита от надзорных органов
- \* Минимизация штрафов
- \* Сокращение потерь
- \* Экономия и оптимизация ФОТ
- \* Контроль регламентов и стандартов
- \* Адаптация и обучение персонала
- \* Внедрение KPI и системы мотивации
- \* Доступ для тайных покупателей
- \* Выделенный личный кабинет
- \* Бесплатный демо-доступ
- \* Настройка системы «под ключ»
- \* Доработки под Клиента
- \* Интеграция с IT-системами Клиента
- \* Брендинг интерфейса под Клиента
- \* Новые модули и функционал

#### Эффективно

- \* Замена бумаги, мессенджеров, эл. таблиц
- \* Ускорение сбора данных
- \* Снижение временных затрат
- \* Повышение качества работы
- \* Проверки, задачи, планирование
- \* Формирование претензий
- \* Работа над ошибками
- \* Выявление неочевидных проблем
- \* Быстрая обратная связь
- \* Доступ для сервисных служб, аутсорсеров
- \* Сценарии и процессы аудитов
- \* Облачное хранение данных
- \* Доступ к данным по API
- \* Успешные кейсы внедрений
- \* Экспертиза и лучшие практики работы

**Чек-лист операционной оценки пекарни-булочной**

<b>ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПЕРЕД НАЧАЛОМ ПРОВЕРКИ</b>	
Объект проверки:	
Адрес:	
Дата проверки:	
Время проверки:	
Дата предыдущей проверки:	
Объект посещен по геолокации *:	
Проверяющий / Аудитор:	
Супервайзер / Куратор / ТУ:	
Директор / Управляющий / Заведующий:	
Сотрудники на смене (ответственные):	
Примечание:	

\* Будет доступно в RETAILIQA

<b>ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ПРОВЕРКИ</b>	
Дата завершения проверки:	
Время завершения проверки:	
Выявлено нарушений:	
Поставлено задач *:	
Общий % выполнения чек-листа *:	
Общая сумма штрафа *:	
Нарушения из предыдущей проверки *:	
Замечания к устранению:	

\* Будет доступно в RETAILIQA

<b>БЛОК 1. ПРИЛЕГАЮЩАЯ ТЕРРИТОРИЯ И ВХОД</b>			
<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
1.1 Чистота фасадных элементов (маркизы, входная дверь, окна)			
1.2 Исправность наружного освещения и вывесок.			
1.3 Прилегающая к пекарне внешняя территория чистая, мусор отсутствует, урна не переполнена.			
1.4 Дверь пекарни открыта для доступа покупателей в рабочие часы.			
<b>БЛОК 2. ХЛЕБ / ПИРОГИ / КОНДИТЕРКА</b>			
<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
2.1 Хлеб соответствует стандартам по внешнему виду, весу и вкусу			
2.2 Пироги имеют соответствующий внешний вид и вкусовые качества			
2.3 Кондитерские изделия выглядят аппетитно и соответствуют стандартам			
<b>БЛОК 3. СВЕЖАЯ ВЫПЕЧКА</b>			
<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
3.1 Слоеная выпечка хорошо расстоялась с расхождением слоев.			
3.2 Выпечка приготовлена при соблюдении температурного режима (без сырых или пережаренных участков)			
3.3 Выпечка имеет привлекательный и аппетитный вид			
3.4 Отсутствие визуальных дефектов (трещин, подгорелостей и т.д.)			
<b>БЛОК 4. СЭНДВИЧИ / КУЛИНАРИЯ</b>			
<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
4.1 Соблюдение рецептур, веса по ТТК и визуальных стандартов для готовой продукции.			
4.2 Актуальные технологические карты (ТТК) доступны на рабочих местах			
4.3 Использование индивидуальной упаковки для соответствующих продуктов			
4.4 Применение сырья, соответствующего стандартам качества			
<b>БЛОК 5. НАПИТКИ</b>			
<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
5.1 Соблюдение рецептур и технологий приготовления напитков (проверка визуально/опросом)			
5.2 Контроль консистенции, объема и качества пены (для соответствующих напитков)			
5.3 Температура и вкус напитков соответствуют установленным нормам			
5.4 Наличие достаточного количества дополнительных ингредиентов-топингов			
5.5 Питчеры содержатся в чистоте, повторный нагрев молока не проводится.			
<b>БЛОК 6. КОНТРОЛЬ СРОКОВ ГОДНОСТИ</b>			
<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>

6.1 Маркировка продуктов с указанием сроков годности, регулярный контроль			
6.2 Соблюдение FIFO (принципов ротации), корректная выкладка дефроста на витрине			
6.3 Контроль температурного режима и правильного размещения продукции (товарное соседство)			
6.4 Отсутствие признаков перемаркировки, оптимизация остатков			
6.5 Отсутствует продукция с нарушением срока годности (при отсутствии маркировки или первичной упаковки продукция считается просроченной)			
6.6 Правильное хранение вскрытых упаковок и соусов (продукты и не целые ФРОВ запластикованы, соусы хранятся под крышками, ложки убраны)			
6.7 Соблюдение правил хранения: продукция не размещается на полу, продукты питания не хранятся на полках вместе с личными вещами, хранение бытовой химий - отдельно в закрытой упаковке/таре.			

**БЛОК 7. ГОСТЕВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
7.1 Дружелюбное приветствие гостей продавцом-кассиром при входе, установление и поддержание зрительного контакта.			
7.2 Обращение/реакция на каждого входящего в пекарню гостя без оглядки на степень занятости.			
7.3 Активное выявление потребностей через диалог и открытые вопросы.			
7.4 Яркое и красочное описание/презентация продукции пекарни с использованием "аппетитных" прилагательных			
7.5 Компетентные ответы на вопросы и рекомендации по ассортименту пекарни			
7.6 Предложение дополнительных позиций путем ненавязчивых подсказок в каждом заказе			
7.7 Акцент на продаже свежей выпечки из печи (работа "от печи")			
7.8 Информирование гостей о текущих акциях и новинках			
7.9 Применение стратегии увеличения среднего чека (допродажи) - продажа топингов, хлеб домой/с собой.			
7.10 Уточнение заказа путем повтора его состава, корректная упаковка.			
7.11 Помощь гостям в навигации по торговому залу пекарни к зоне выдачи заказов и стойке самообслуживания.			
7.12 Озвучивание продавцом-кассиром суммы принятых от покупателя ДС, суммы сдачи и выдача чека			
7.13 Теплое прощание с гостями-покупателями с приглашением вернуться в пекарню за новыми заказами.			
7.14 Оперативное и профессиональное решение спонтанно возникших жалоб или недопониманий со стороны гостей.			

**БЛОК 8. ВЫКЛАДКА**

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
8.1 Отсутствие пустых мест на витринах, соблюдение стандартов выкладки			
8.2 Полнота ассортимента продукции, компенсация отсутствующих позиций расширенным витринным фейсингом.			
8.3 Аккуратное расположение оборудования, инвентаря и продукции			
8.4 Наличие читаемых ценников на всю продукцию. По каждой позиции имеется чистый актуальный ровно выставленный ценник. В наличии вся информация по актуальным акциям и новинкам.			
8.5 Полная укомплектованность гостевой стойки (мешалки, салфетки, сахар), чистота оборудования (СВЧ, наполненный кипятком бойлер)			

**БЛОК 9. ПЕРСОНАЛ ПЕКАРНИ**

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
9.1 Соблюдение дресс-кода (форма, головные уборы), опрятный внешний вид, отсутствие посторонних (неприятных) запахов от сотрудников пекарни.			
9.2 Ношение всеми сотрудниками бейджей, ограничение на ношение украшений (кроме обручальных колец), ногти без лака.			
9.3 Соблюдение правил курения, перекуры без одетой спецодежды.			

**БЛОК 10. ЧИСТОТА И КОМФОРТ**

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
10.1 В торговом зале пекарни отсутствие неприятных запахов, чистота напольных покрытий			
10.2 Отсутствие в пекарне любых следов и признаков деятельности вредителей, проведение профилактических мероприятий, наличие договоров на дератизацию и дезинсекцию.			
10.3 Поддержание комфортной температуры в помещении для покупателей-гостей.			
10.4 Утвержденное фоновое музыкальное сопровождение, уровень громкости комфортный для восприятия.			
10.5 Чистота витрин и исправность освещения оборудования.			
10.6 Мебель торгового зала в хорошем состоянии (чистота, устойчивость)			
10.7 Исправность оборудования и аккуратность сервировки гостевой стойки.			
10.8 Все освещение пекарни в исправном состоянии, все источники света функционируют.			
10.9 Наличие всех положенных информационных табличек и наклеек в прямой зоне видимости гостей-покупателей.			
10.10 Оперативная уборка столов после ухода гостей (в течение 5 минут)			

**БЛОК 11. ЧИСТОТА С/У**

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
--------------------------	---------------	--------------------	-------------------

11.1 Чистота и исправность сантехники в туалете, включая зеркала, двери, замки, крючки.			
11.2 Полная комплектация туалета расходно-гигиеническими материалами (туалетная бумага, мыло) Диспенсеры исправные и чистые.			
11.3 График уборки санузлов заполняется систематически, уборочных инвентарь с/у не храниться с остальным уборочным инвентарем.			
11.4 Туалет для сотрудников чистый, неприятные запахи отсутствуют. Все расходники в наличии: туалетная бумага, мыло, полотенца.			
<b>БЛОК 12. ПРОИЗВОДСТВО</b>			
<i><b>Критерий проверки</b></i>	<i><b>Оценка</b></i>	<i><b>Комментарий</b></i>	<i><b>Срок устр.</b></i>
12.1 Чистота и исправность холодильного оборудования.			
12.2 Чистота и исправность кухонного инвентаря.			
<b>БЛОК 13. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ВОПРОСЫ</b>			
<i><b>Критерий проверки</b></i>	<i><b>Оценка</b></i>	<i><b>Комментарий</b></i>	<i><b>Срок устр.</b></i>
13.1 Наличие на видном месте заверенного ответственным лицом плана эвакуации, размещение не просроченных огнетушителей согласно плану.			
13.2 Актуальность и полная комплектность документов в уголке потребителя, прейскурант актуален, новые позиции присутствуют.			
13.3 Журналы по ТБ, ОТ, ПБ (+журнал учета огнетушителей) и журнал по электробезопасности - в наличии, заполняются.			
13.4 Наличие актуальных не просроченных медицинских книжек у сотрудников.			
13.5 наличие и доступность антисептика для сотрудников и гостей-покупателей. Температурный контроль персонала пекарни ведется, замеры заносятся в журнал здоровья.			
13.6 Соблюдение кассовой дисциплины, сумма наличности в кассе соответствует данным X-отчета.			
13.7 Продавцы-кассиры работают только под своим кодом.			
13.8 Управляющий пекарней присутствует на рабочей смене, грамотно управляет работой команды, координирует работу сотрудников в самые нагруженные периоды.			
13.9 Планы, цели и задачи на текущий период выставлены.			

Чек-лист предназначен для комплексной операционной оценки пекарни-булочной, охватывая все ключевые аспекты её работы. Он структурирован по блокам:

**\*Прилегающая территория и вход**

Проверка чистоты фасадных элементов (маркизы, окна, дверь), исправности освещения, уборки территории, соблюдения норм заполнения мусорных баков.

**\*Хлеб, пироги, кондитерские изделия**

Контроль соответствия продукции стандартам внешнего вида, веса, вкуса, отсутствия дефектов.

**\*Свежая выпечка**

Оценка качества выпечки (расстойка слоев, соблюдение температурного режима, отсутствие визуальных дефектов).

**\*Сэндвичи и кулинария**

Проверка соблюдения рецептур, наличия ТТК, использования качественного сырья, правил упаковки.

**\*Напитки**

Контроль рецептур, температуры, консистенции напитков, наличия топингов, чистоты оборудования.

**\*Контроль сроков годности**

Проверка маркировки, ротации (FIFO), условий хранения, отсутствия просроченной продукции.

**\*Гостевое обслуживание**

Оценка стандартов обслуживания: приветствие, презентация продукции, допродажи, решение проблем гостей.

**\*Выкладка и мерчендайзинг**

Соблюдение стандартов выкладки, наличие актуальных ценников, укомплектованность гостевой стойки.

**\*Персонал**

Контроль внешнего вида сотрудников, наличия бейджей, соблюдения правил перекуров.

**\*Чистота и комфорт**

Проверка чистоты зала, туалетов, исправности оборудования, наличия антисептиков, температурного режима.

**\*Административные вопросы**

Наличие документации (план эвакуации, журналы ТБ, ЛМК), соблюдение кассовой дисциплины, управление командой.

**Для чего используется:**

+Для аудита текущей работы пекарни, выявления нарушений стандартов качества, гигиены и обслуживания.

+Для обеспечения соблюдения санитарных норм, стандартов хранения продукции и работы с клиентами.

+Для подготовки к проверкам и оптимизации операционных процессов.

**На что направлен:**

+На поддержание высокого уровня качества продукции и сервиса.

+На минимизацию рисков, связанных с нарушениями сроков годности, хранения и санитарных требований.

+На повышение лояльности клиентов через профессиональное обслуживание и комфорт.

**Выгоды для аудитора:**

+Системность: Четкая структура по блокам исключает пропуск критически важных зон проверки.

+Эффективность: Сокращение времени аудита за счет готового перечня критериев.

+Стандартизация: Единые требования ко всем аспектам работы пекарни, что упрощает сравнение результатов.

+Профилактика нарушений: Раннее выявление проблем с хранением, маркировкой, качеством продукции.

+Улучшение репутации: Обеспечение соответствия стандартам напрямую влияет на доверие клиентов и имидж заведения.

Итог: Чек-лист служит инструментом для поддержания стабильно высокого уровня работы пекарни,

минимизации рисков и повышения удовлетворенности клиентов