

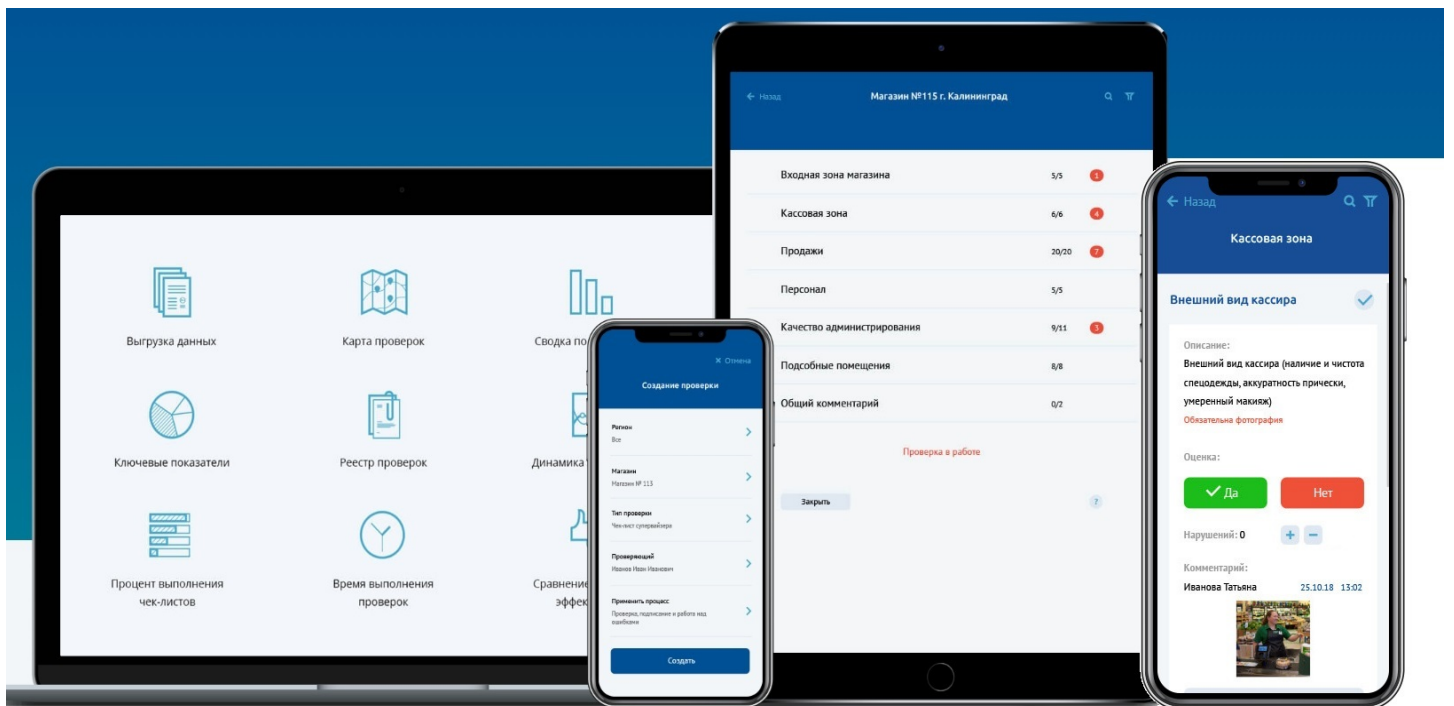


Чек-лист отдела контроля качества пекарни (ОКК)

Доступно на платформе RETAILIQ

т. 8 800 250 33 28 info@retailiq.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 отдела контроля качества пекарни (ОКК)

ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПЕРЕД НАЧАЛОМ ПРОВЕРКИ	
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 RETAILIQА

ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ПРОВЕРКИ	
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 RETAILIQА

Блок 1. Прилегающая территория и входная группа пекарни			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
1.1 Прилегающая территория содержится в чистоте: отсутствие мусора, урны заполнены не более чем на 2/3 объема, вставлены черные пакеты для мусора (кроме урн-пепельниц). Наличие наледи и снежных заносов не допускается (в соответствующее время года).			
1.2 Окна, двери, отливы, парапеты поддерживаются в хорошем состоянии: отсутствие загрязнений, разводов, наледи, граффити, посторонних надписей и объявлений. Фасадное покрытие без дефектов. Стопперы установлены в необходимых местах.			
1.3 Входная группа (включая тамбур) содержится в чистоте: отсутствие луж, грязи, наледи и снежных скоплений. Двери функционируют бесшумно, доводчики и замки исправны. Стопперы присутствуют.			
Блок 2. Рекламные носители			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
2.1 Все рекламные конструкции закреплены согласно стандартам, освещение элементов исправно. Рекламные материалы целостные, без повреждений, баннеры не имеют разрывов и посторонних рисунков.			
2.2 Телевизоры включены, изображение четкое, без искажений цвета или выгоревших пикселей. Рекламные экраны (фреймлайты) функционируют, поверхность чистая. Меню и промоматериалы актуальные			
Блок 3. Состояние торгового зала пекарни			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
3.1 Наличие обязательных информационных табличек: «Ведется видеонаблюдение», «Режим работы», «Внимание: скользкий пол», «Огнетушители».			
3.2 Рекламные материалы в зале чистые, отсутствуют повреждения, аккуратно размещены. Сотрудники владеют информацией о текущих акциях (проверка методом опроса).			
3.3 Огнетушители закреплены на стене или размещены в специальных стойках. Наличие раструбов и пломб, журнал учета огнетушителей заполнен. Информация об ответственных за пожарную безопасность размещена в служебных зонах.			
3.4 Полы, плинтусы и ковровые покрытия чистые, мусор отсутствует.			
3.5 Тепловая завеса и кондиционер функционируют в соответствии с погодными условиями (включены/выключены). Температура в помещении комфортная. Оборудование чистое, шторы кондиционера направлены вверх.			
3.6 Фоновая музыка транслируется в зале на комфортном слуху уровне громкости.			

3.7 Мягкая мебель (диваны, стулья) без крошек, столы и подстолья чистые. Расстановка мебели соответствует стандартам эргономики.			
3.8 Все осветительные приборы в зале работают, лампы одинаковой цветовой температуры, плафоны чистые. Уровень освещенности соответствует нормативам.			
3.9 Для туалета (при наличии): график уборки ведется, раковина чистая, дозатор мыла в исправном состоянии, мыло и бумага в наличии. Зеркала, плитка, унитазы без загрязнений. Урны заполнены не более чем на 2/3.			
3.10 Общая чистота зала: полы без подтеков и застарелых пятен, столешницы и подстолья чистые, без остатков пищи, посуда убрана. Мебель не сломана, без видимых дефектов. Окна чистые, график уборки заполнен и размещен на видном месте.			
3.11 Уголок покупателя содержит полный пакет документов: 1. Свидетельство о госрегистрации ИП; 2. Постановление Правительства РФ №1515 от 21.09.2020; 3. Закон РФ № 2300-1 от 07.02.92 «О защите прав потребителей»; 4. Книга отзывов и предложений с ответами на все записи; 5. Контакты контролирующих органов и Роспотребнадзора (список телефонов и адресов); 6. Прейскурант с указанием состава, веса и пищевой ценности продукции; 7. Журнал учета проверок надзорными органами.			
3.12 В зоне видимости гостей отсутствуют посторонние предметы (коробки, уборочный инвентарь, личные вещи, различный мусор). Кассовая зона и размещенное поблизости оборудование (кофемашина, термопот) содержатся в чистоте.			
3.13 Рекламные материалы (тейбл-тенты, меню-кристаллайты) целостные, чистые, защищены ламинацией.			
3.14 Витрины без пыли и разводов, ценники присутствуют на всех позициях, читаемы. Подсветка витрин функционирует.			
3.15 В кассовой зоне запрещено хранение фирменных пакетов для упаковки заказов "с собой", чеков и канцелярских принадлежностей (допустимо размещение пакетов на верхней полке под кассой). Монетница чистая, внешний вид соответствует стандартам.			
Блок 4. Сервис и качество обслуживания в пекарне			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
4.1 Персонал приветствует гостей, использует установленные речевые модули («Добрый день/утро/вечер»), предлагает дополнительные позиции. Чек и сдача вручаются с комментариями "ваш чек" и "ваша сдача". Выдача заказа сопровождается фразой "ваш заказ, приятного аппетита, будем рады видеть вас в нашей пекарне снова".			

4.2 Сотрудники знают ассортимент, цены, особенности предлагаемой в пекарне продукции (безглютеновая, постная, дрожжевая/бездрожжевая и т.д.), вес порций и состав блюд (проверка методом опроса, особенно актуально для стажеров).			
4.3 Заказы формата «с собой» упаковываются в фирменный пакет, заказы формата «на месте» подаются в посуде с приборами. Сахар, сливки и заварка для напитков подаются отдельно (в стакан не кладутся)			
4.4 Весь заявленный ассортимент продукции доступен для продажи. «Стоп-лист» отсутствует (проверка по ТОП-20 позиций).			
4.5 Качество печати чеков: текст четкий, не бледный, не размытый (товарный чек, кассовый чек, предчек)			

Блок 5. Внешний вид сотрудников пекарни

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
5.1 Форма сотрудников соответствует утвержденным стандартам: верх (по сезону), низ, закрытая обувь, волосы убраны, ободок надет (дамы). Отсутствие посторонних логотипов на одежде (за исключением лого компании)			
5.2 Соблюдение личной гигиены: чистые волосы, нейтральный макияж (дамы), ногти короткие (3-4 мм), отсутствие резких парфюмов.			
5.3 Бейдж с именем сотрудника обязателен к ношению. Стажеры носят бейдж с отметкой «СТАЖЕР» (на время стажировки).			
5.4 Сотрудники соблюдают этикет и принятые стандарты поведения в торговом зале пекарни: не используют жевательную резинку, прикрывают рот при чихании/кашле, телефоны в беззвучном режиме. Общение на личные темы не ведется, разговоры по рабочим процессам ведутся негромким голосом. Персонал находится в зоне видимости гостей, следит за гостевой зоной и не стоят спиной к прилавку. Один сотрудник всегда находится у кассы.			
5.5 Использование разовых перчаток при выдаче заказов, смена перчаток после смены блюд или контакта с посторонними предметами. Запрещено вытирать руки о фартук (для этого есть полотенце), трогать волосы, одежду и т.д.			

Блок 6. Стандарты приготовления кофе

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
6.1 Соблюдение рецептуры приготовления кофе: выверенная по весу закладка зерна на выход эспрессо 20-25 и 30-36 грамм. Температура молока (60-70 С) и корректная консистенция с глянцевой равномерной пенкой. Сахар/сироп добавляется в молоко, корица - в эспрессо. Подача в чистой и сухой посуде с соблюдением принятых в компании стандартов сервировки.			

Блок 7. Состояние рабочей зоны пекарни

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
--------------------------	---------------	--------------------	-------------------

7.1 Чистота в рабочей зоне: полы, стены, потолки, места хранения (шкафы и стеллажи), доп. оборудование без следов жира, кофе и пыли. Урны заполнены не более чем на 2/3.			
7.2 Холодильное оборудование чистое: дверцы, ручки, резиновые уплотнители без загрязнений. Отсутствие наледи в морозильных камерах.			
7.3 Маркировка холодильного оборудования присутствует. Заготовки и полуфабрикаты размещены в холодильниках и морозильных камерах согласно маркировке. Нанесение маркировки выполнено на стенки холодильников согласно правилам товарного соседства.			
7.4 Использование поваром разделочного инвентаря строго по маркировке (ножи, доски).			
7.5 Маркировка разделочного инвентаря читаема, соответствует типу продукции. Нечитаемые маркировки приравниваются к их отсутствию.			
7.6 Стеллажи и полки промаркированы, инвентарь размещен согласно обозначениям.			
7.7 Посуда (многоцветная и одноразовая) с контейнерами хранится в перевернутом виде. Помытые многоцветные приборы натерты и упакованы в салфетки. Не допускается наличие остатков налета и водяных разводов.			
7.8 Рабочие поверхности столов чистые и свободны от посторонних предметов (телефоны-зарядки, еда, личные вещи, сигареты, грязная посуда и т.д.).			
7.9 Выполняется соблюдение принципа «Чистка по ходу работы».			
7.10 Все полуфабрикаты промаркированы с указанием хорошо читаемой даты. Отсутствие маркировки расценивается проверяющим как просрочка.			
7.11 Упаковки с покупными товарами маркированы датой вскрытия (зерновой кофе, молоко/сливки, сиропы). Сроки хранения соответствуют указаниям производителя. Дата вскрытия читабельна, при перефасовке сохраняется аннотация изготовителя.			
7.12 Просроченная покупная продукция маркирована как «Списание». Приемка и хранение товаров без аннотаций изготовителя запрещены и расцениваются как просроченная продукция.			
Блок 8. Подсобное помещение пекарни			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
8.1 Служебный вход свободен, дверь открывается без препятствий и затруднений.			
8.2 Чистота подсобки: полы, стены, потолки без загрязнений, мусора и паутины.			
8.3 Запрещено использование стеллажей для хранения несоответствующих/несанкционированных к хранению товаров/предметов.			

8.4 Одноразовая посуда (стаканы, крышки, подносы, бумажные боксы) хранится в перевернутом виде (для защиты от пыли).			
8.5 Газированные напитки и соки в заводской упаковке хранятся отдельно от хлебобулочных изделий, готовой продукции и полуфабрикатов (кроме специально отведенных зон).			
8.6 Грязная форма предыдущей смены отсутствует (сотрудники после смены обязаны забрать ее на санитарную обработку)			
8.7 Личные вещи хранятся в маркированных шкафах/ящиках. Одежда и обувь изолированы друг от друга. Обувь хранится в пакетах или коробках. Фартуки и уличная одежда не соприкасаются. Неприятные запахи отсутствуют (одежды, обуви, немытого тела)			
8.8 Сотрудники переодеваются вне зоны видимости гостей, снимают фартук при уборке или посещении туалета. При выходе из торговой точки персонал снимает фартук, головной убор и переобувается.			
8.9 Уборочный инвентарь маркирован (для зала, туалета, кухни), хранение осуществляется в отведенном для этого месте. Для туалета - отдельный инвентарь с красной маркировкой (ведро + две швабры). Маршрут уборки: рабочая зона -> помещение подсобки -> гостевой зал. Вода меняется перед каждой уборкой.			
8.10 Моющие средства (+ мыло и дез. средство) хранятся в положенное таре, все раковины обеспечены мылом. Грязные тряпки и губки отсутствуют, в наличии чистое полотенце для рук. Краны чистые, в исправном состоянии.			
8.11 Ведро с растворами промаркированы (название, концентрация, дата приготовления). В наличии отдельные ведра для разных целей уборки: мытье полов с отжимом, дехлор, уборка зала, уборка рабочей зоны.			
8.12 Провода аккуратно собраны, скручены и скрыты от глаз гостей.			
Блок 9. Условия хранения			
<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
9.1 Соблюдение планограммы торговой точки (допустимы изменения при наличии стоп-листа).			
9.2 Наличие исправных термометров в холодильниках (даже при электронном дисплее внутри камеры должен размещаться обычный термометр).			
Блок 10. Инструкции, журналы (документация)			
<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
10.1 Журнал инструктаж по технике безопасности в наличии, заполнен: все сотрудники и стажеры внесены, подписи и даты проставлены. Периодичность - раз в полгода.			

10.2 Медкнижки сотрудников актуальны: пройдена медкомиссия, сделаны отметки о вакцинации, присутствуют печати узкопрофильных специалистов. Отсутствие актуальных документов при проверке - нарушение.			
10.3 Папка со всеми положенными инструкциями в наличии: - Инструкции по охране труда для продавца-кассира и работников кухни; - Инструкция по охране труда и оказанию первой помощи пострадавшим; - Инструкция по охране труда при использовании электронагревательных приборов; - Инструкция по охране труда при эксплуатации холодильного оборудования; - Инструкция по охране труда при работе на кассовом аппарате; - Инструкция по пожарной безопасности; - Инструкция по содержанию средств пожаротушения; - Инструкция действий сотрудников при пожаре; - Отметка о ознакомлении сотрудников ТО в каждой инструкции			
10.4 Книга отзывов содержит ответы на все записи гостей.			
10.5 Журналы (здоровья, выручки) заполнены			
10.6 Лист продаж актуален: указаны приоритетные товары, сроки реализации, целевые метрики по выручке от руководства.			
10.7 Чек-листы открытия/закрытия в Ритейлике заполняются ежедневно.			
10.8 Документы ежедневной отчетности оформлены аккуратно, заполняются своевременно: указаны адрес, название торговой точки, дата.			
10.9 Все журналы (температурный режим, бракеражный, здоровья, гигиены, кассовый и др.) заполнены, прошиты, заверены печатями и подписью.			
10.10 Наличие ТТК (техничко-технологических карт) для всего ассортимента предлагаемых напитков.			
10.11 Не менее 2 комплектов разовой спецодежды (халаты, бахилы, шапочка) в наличии.			
10.12 Меню содержит: - Перечень оказываемых услуг; - Наименование, состав и вес блюд; - Пищевую ценность;			