

Data: 24.11.2020 r.

**Przedmiot: Właściwości towarów**

22. Temat : **Potrafimy przekazać informacje na temat konserwacji określonych towarów.**

**Pleśnienie pieczywa i owoców, kwaśnienie kompotów i soków owocowych to psucie się żywności, wywołane przez drobnoustroje. Produkty spożywcze psują się z ich powodu znacznie szybciej w wilgotnym i ciepłym powietrzu. By zabezpieczyć żywność przed zepsuciem, należy ją odpowiednio zakonserwować. Dzięki różnym metodom konserwacji, jesteśmy w stanie zatrzymać dobry smak i walory odżywcze naszej żywności.**

**Co zrobić, by żywność się nie zepsuła?**

Wiele produktów spożywczych, szczególnie tych, które są suche (jak makaron, ryż czy mąka), mimo długiego przechowywania, nie psuje się. Inne, np. ryby, należy przygotować i zjeść bardzo szybko, gdyż już na drugi dzień robią się nieświeże, co można poznać między innymi po zapachu. Psucie się żywności najczęściej jest powodowane przez bardzo małe organizmy, tzw. drobnoustroje żyjące wszędzie w naszym otoczeniu. Aby temu procesowi zapobiec, należy żywność odpowiednio przechowywać.

Ryby w sklepie są obłożone lodem. Dzięki temu przez cały dzień zachowują świeżość, a klienci mogą je obejrzeć przed zakupem

**Podsumowanie**

Odpowiednio zabezpieczona, przechowywana w suchym i chłodnym miejscu żywność nie psuje się.

Proces psucia się żywności można spowolnić poprzez konserwację żywności. Większość produktów jest w jakiś sposób utrwalana. Tak zwane **naturalne** sposoby konserwacji znane są od bardzo dawna. Należą do nich na przykład mrożenie, suszenie, solenie czy kiszenie, a także produkowanie rozmaitych konfitur lub marynat. Utrwalona w ten sposób żywność zmienia swój smak, nadal jednak pozostaje zdrowa.

Dodawane do żywności sztuczne konserwanty zwykle pozwalają zachować naturalny smak potraw, uważa się jednak, że spożywane w nadmiarze mogą powodować alergie, duszności oraz dolegliwości skóry. Warto więc się zastanowić, czy ich spożywanie jest korzystne dla naszego zdrowia.

Zmiana barwy czy zapachu świadczy o tym, że w bulionie rozwinęły się drobnoustroje, które przyczyniły się do zepsucia żywności. Dodanie substancji konserwujących spowalnia ten proces.

<b>Naturalne sposoby konserwacji żywności</b>		
<b>Metoda konserwacji</b>	<b>Zasada działania</b>	<b>Zastosowanie</b>
suszenie	Żywność jest pozbawiana zawartej w niej	mięso, owoce, grzyby

<b>Naturalne sposoby konserwacji żywności</b>		
<b>Metoda konserwacji</b>	<b>Zasada działania</b>	<b>Zastosowanie</b>
	wody; bez dostępu do wody drobnoustroje nie mają warunków, żeby się rozmnażać.	
wędzenie	Żywność jest utrwalana w dymie – pozbawiona zostaje części zawartej w niej wody, tworzy się warstwa przesycona pochodzącymi z dymu substancjami, która chroni przed zepsuciem, przy okazji zmieniają się jej smak i aromat.	mięso, ryby, niektóre owoce (np. śliwki)
solenie	Sól jest naturalnym środkiem konserwującym, hamującym rozwój bakterii.	mięso, ryby, grzyby, sery
mrożenie	Mrożenie hamuje rozwój bakterii i niszczy je, a zamrożona żywność może być przechowywana nawet wiele miesięcy.	mięso, ryby, owoce i warzywa
kiszenie	Kiszenie sprawia, że potrawy zmieniają swój smak, zachowują natomiast wiele witamin.	głównie warzywa i owoce – ogórki, fasola, kapusta, dynia, pomidory
pasteryzowanie	Żywność jest podgrzewana przez krótki czas do bardzo wysokiej temperatury, dzięki czemu giną żyjące w niej drobne organizmy, które mogłyby spowodować psucie; w słodkich przetworach jako dodatkowy środek konserwujący używany jest cukier.	mleko, przetwory owocowe i warzywne w słoikach
marynowanie	Produkty żywnościowe zalewane są octem, który hamuje rozwój drobnoustrojów.	warzywa, owoce, grzyby

### **Jak przechowywać żywność?**

Nawet zakonserwowaną żywność należy przechowywać w odpowiednich warunkach. Na pewno wiesz, że część jedzenia przechowuje się w lodówce, natomiast inne produkty – w suchych i chłodnych miejscach, np. kuchennych szafkach. Również w sklepie część żywności wystawiana jest na sprzedaż w ladach chłodniczych, reszta natomiast jest po prostu ustawiona na regałach.

<b>Sposoby przechowywania żywności</b>		
<b>Produkt spożywczy</b>	<b>Metoda przechowywania</b>	<b>Uwagi</b>

## Sposoby przechowywania żywności

Produkt spożywczy	Metoda przechowywania	Uwagi
nabiał: mleko, sery, jogurty i jaja	zawsze w lodówce z wyjątkiem mleka w nieotwartym jeszcze kartonie	Na skorupkach jaj mogą żyć groźne bakterie – jaja przed rozbiciem należy zawsze umyć w ciepłej wodzie.
produkty mrożone	w zamrażarce (-18 stopni), zwracając uwagę na datę przydatności do spożycia	Raz rozmrożone produkty nie nadają się do ponownego zamrożenia.
warzywa i owoce	w specjalnej szufladzie w lodówce	Jedzone na surowo lepiej wyjąć z lodówki 30 minut przed zjedzeniem – będą smaczniejsze.
jedzenie w puszkach	zamknięte – w szafce, otwarte – w lodówce	Żywność w nieotwartych puszkach jest zabezpieczona przed zepsuciem i nie ma potrzeby trzymania jej w lodówce.
pieczywo	w chlebaku lub w szafce, w suchym miejscu	Wilgotne pieczywo łatwo pleśnieje.
mięso i ryby	w lodówce, na najniższej półce lub w specjalnej szufladzie	Ryby najlepiej przygotować i zjeść w dniu zakupu.
mąka, kasze, makarony	w szafce, w suchym miejscu	Wilgotna mąka może spleśnieć.

### Ważne!

Większość produktów spożywczych, które kupujemy w sklepie, ma określoną datę przydatności do spożycia. Może ona być podana na dwa sposoby. Czasami producent stosuje termin „*należy spożyć do...*”, co oznacza, że **po wyznaczonej dacie produkt należy bezwzględnie wyrzucić**. Jeśli na opakowaniu znajduje się napis „*najlepiej spożyć przed...*”, to po upływie wyznaczonej daty produkt przez pewien czas nadal jest zdatny do spożycia.

Naturalne produkty, jak warzywa i owoce, nie mają określonej daty przydatności do spożycia. Musimy umieć samodzielnie ocenić, czy nadają się one do zjedzenia. Jest to bardzo proste. O tym, że żywność nie nadaje się do jedzenia, świadczą np. przykry zapach (w wypadku soków czy owoców może to być zapach alkoholu albo kwasu), ślady pleśni lub gnicia, a także zmiana konsystencji i koloru. Kupując jedzenie w słoikach czy puszkach, należy zwrócić uwagę, aby wieczko było wklęsłe – wypukłe świadczy o tym, że opakowanie nie było dobrze zamknięte i jego zawartość może nie nadawać się do spożycia.

## **Ciekawostka**

Jeszcze sto lat temu lodówki nie istniały. Żywność przechowywało się w chłodnych piwniczkach. Z owoców i warzyw robiło się wiele przetworów, a mięso i ryby trzymało się zasolone w beczkach, gdyż nie istniał inny sposób na ich dłuższe przechowywanie.

- Czynniki, które przyczyniają się do psucia się żywności to między innymi: drobnoustroje, wilgotność, światło oraz temperatura.
- Aby żywność się nie psuła musi być odpowiednio przygotowana, przetworzona i przechowywana. Jest to tak zwana konserwacja żywności.
- Najstarszymi metodami konserwacji żywności są: suszenie, wędzenie oraz solenie.
- Jednym z naturalnych konserwantów stosowanym zarówno dawniej, jak i dziś jest sól. Trzeba jednak pamiętać, że spożywanie jej w nadmiarze jest szkodliwe dla naszego zdrowia.
- Obecnie w przemyśle spożywczym stosowane są również inne substancje konserwujące, nazywane konserwantami sztucznymi.
- Dodawane do żywności sztuczne konserwanty znajdują się na tak zwanej „liście E” z przypisanymi odpowiednio numerami.
- Jeśli mamy taką możliwość, kupujmy produkty pochodzenia naturalnego, które nie są zakonserwowane przy użyciu sztucznych konserwantów.
- Konserwacja żywności to także odpowiednie jej przechowywanie w lodówce, które przedłuży termin jej przydatności do spożycia.

## **Słowniczek**

### **drobnoustroje**

zwyczajowa nazwa organizmów niewidocznych gołym okiem, tj. bakterii, pierwotniaków i niektórych grzybów, które występują w powietrzu i w wodzie; bakterie i niektóre grzyby rozwijające się na żywności powodują jej psucie

### **konserwant**

substancja, która zapobiega rozwojowi drobnoustrojów i przedłuża przydatność żywności do spożycia

### **pakowanie próżniowe**

współczesna metoda konserwacji żywności polegająca na usunięciu powietrza z opakowania, w którym znajduje się pożywienie

### **pasteryzacja**

metoda konserwacji żywności polegająca na niszczeniu drobnoustrojów poprzez długotrwałe ogrzewanie produktów umieszczonych na przykład w słoikach

Data: 24.11.2020 r.

**Przedmiot: Właściwości towarów**

23. Temat : **Jakich form grzecznościowych używamy w komunikacji ustnej z klientem.**

### **Wizualizacja rozmowy z klientem:**

- Wyobraź sobie rozmowę jako spokojnie płynącą rzekę,
- Wraz z klientem znajdujesz się na łodzi, którą sterujesz,
- Twoim zadaniem jest omijanie wszelkich przeszkód,
- Sterujesz łodzią w taki sposób, aby płynęła spokojnie,
- Twoim celem jest bezpieczne dopłynięcie do punktu przeznaczenia,
- Nie możesz używać zbyt dużej siły ani marnować energii,
- Jeśli łódź zaczyna za szybko płynąć z prądem, jesteś w stanie skierować ją na spokojniejsze wody, • Potrafisz znakomicie sterować łodzią,
- Jesteś wystarczająco silny,
- Nie brakuje ci zapału i energii.

### **Zwroty, z których należy korzystać**

- „Chciałbym się upewnić, czy mam właściwy numer: 6587. Zgadza się?”,
- „Czy mogę wpisać pana dane do naszej bazy komputerowej? Dzięki temu będziemy mogli informować pana na bieżąco o nowych wersjach produktu”,
- „Miło mi było z panem współpracować. Dziękuję, że zgłosił się pan z tym problemem właśnie do nas”,
- „Zapisałoby to na pana rachunku”, - 27 -
- „Pana system działa teraz bez zarzutu”,
- „Czy jest pan zadowolony z tego rozwiązania?”

### **PODZIĘKOWANIA**

Dziewięć sytuacji, w których powinieneś dziękować klientom:

1. Zawsze wtedy, gdy robią z tobą interesy,
2. Kiedy chwalą ciebie lub twoją firmę,
3. Kiedy przekazują uwagi lub wysuwają sugestie,
4. Kiedy decydują się na zakup nowego, nieznanego im produktu lub na korzystanie z nieznanego im usługi,
5. Kiedy polecają cię znajomemu,
6. Kiedy są cierpliwi... i mniej cierpliwi,
7. Kiedy pomagają ci lepiej świadczyć usługi,
8. Kiedy skarżą się na coś,
9. Kiedy sprawiają, że się uśmiechasz.

Klienci oceniają jakość obsługi, biorąc pod uwagę pięć czynników, które można określić jako:

### **S-U-P-E-R**

**S- SKUTECZNOŚĆ** – zdolność niezawodnego zapewnienia dokładnie tego, co zostało obiecano,

**U - UPEWNIANIE** – posiadanie wiedzy, uprzejme traktowanie klientów oraz umiejętność tworzenia klimatu zaufania, profesjonalizmu i niezawodności,

**P - PREZENTOWANIE SIĘ** – wygląd lokalu i jego wyposażenie oraz aparycja twoja i innych osób w firmie,

**E - EMPATIA** – uwaga i troska okazywane klientom,

**R - REAKCJA** – gotowość do szybkiego udzielania pomocy klientom.

**EMPATIA** Postawę zainteresowania rozmówcą przewyższa postawa nazywana empatią, to znaczy zdolność utożsamiania się z kimś, odczuwania tego, co on odczuwa, percypowania jego idei i postaw dzięki przyjęciu jego punktu widzenia. Empatia to rozpoznanie i potwierdzenie stanu emocjonalnego innej osoby. Gdy osoba obsługująca klienta rozczuła się nad jego nieszczęściem, są dwie ofiary zamiast jednej. Jako profesjonalista musisz wyraźnie oddzielić to, co złego się stało od osoby, której się to przydarzyło – i popracować nad rozwiązaniem powstałego problemu, tak aby sytuacja wróciła do normy. Takie zjednanie ułatwia przejście klienta do punktu widzenia sprzedawcy.

**PODSTAWOWE BŁĘDY W OBSŁUDZE KLIENTA** – 10 grzechów głównych:

1. Nie wiem,
2. Jest mi wszystko jedno,
3. Nie przeszkadzaj mi,
4. Nie lubię cię,
5. Wiem wszystko,
6. Nie masz o tym pojęcia,
7. Nie chcemy tutaj takich osób,
8. Proszę nie wracać,
9. Ja mam rację, a pan się myli,

## 10. Spiesz się i czekaj.

Cztery wskazówki, które pomogą udoskonalić kontakty z klientem:

1. Postaraj się, aby twoje usługi odpowiadały standardom wymaganym przez klienta; poznaj oczekiwania klienta i spróbuj je spełnić,
2. Potraktuj problem klienta jak własny i dołoż wszelkich starań, aby znaleźć w pełni satysfakcjonujące rozwiązanie,
3. Zapoznaj się z procedurami zarządzania w sytuacjach kryzysowych i zastosuj je podczas rozwiązywania problemów; postępuj zgodnie z zaleceniami swojej firmy,
4. Nie odkładaj spraw na później; pamiętaj, że klient też może mieć swoje zobowiązania

**METODY ZDOBYWANIA ZAUFANIA** Zdobycie zaufania klientów wymaga czasu, wymaga dużego doświadczenia i zaangażowania. Zaufanie możesz bardzo szybko stracić, jeśli choć raz je zawiedziesz, lub umocnić, dokonując nawet czynu, który zostanie zapamiętany. Klienci uważają, że są traktowani uczciwie, gdy:

- Dostają to, czego oczekiwali, o co prosili,
- Nie było żadnych problemów z realizacją ich zamówienia,
- Dotrzymałeś obietnicy,
- Przyjąłeś ze zrozumieniem ich specjalne życzenia,
- Działasz w interesie klientów, nawet jeśli będzie to niewygodne dla twojej firmy.

**Możesz przyspieszyć proces budowania zaufania, jeśli będziesz:**

- Pamiętał o częstym komunikowaniu się,
- Informował otwarcie,
- Okazywał ciepło,
- Trzymał się prawdy.

Data: 24.11.2020 r.

**Przedmiot: Właściwości towarów**

24. Temat : **Powtórzenie materiału i sprawdzenie wiadomości.**

Zachęcam do odwiedzenia strony i zapoznania się z zamieszczonymi tam materiałami które dotyczą tematów przez nas omówionych. Strona dedykowana jest edukacji zawodowej.

<http://zawodowaedu.pl/index.php/tech-news/item/306-normy-towarowe-i-jakosciowe-dotyczace-przechowywania-i-konserwacji-towarow>

W trakcie realizacji zajęć sprawdzałam stopień opanowania przez Was materiału.

Osoby które mają jakiegokolwiek zaległości w przesłaniu do mnie zadanych materiałów muszą to zrobić w trybie pilnym jeżeli oczywiście chcą być klasyfikowane. To samo dotyczy innych przedmiotów obowiązujących w ramach turnusu.

Pozdrawiam Wszystkich Bożena Rajchel