ГОСТ 30524—97
ГОСТ Р 50935—96

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

ОБЩЕСТВЕННОЕ ПИТАНИЕ

ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАЮЩЕМУ ПЕРСОНАЛУ

Издание официальное

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОВЕТ
ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ
Минск

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания»

2 ПРИНЯТ Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол № 11 от 26 апреля 1997 г.)

За принятие проголосовали:

Наименование государства	Наименование государственного органа по стандартизации
Республика Казахстан	Госстандарт Республики Казахстан
Кыргызская Республика	Кыргызстандарт
Республика Молдова	Молдовастандарт
Российская Федерация	Госстандарт России
Республика Таджикистан	Таджикстандарт
Туркменистан	Главгосслужба «Туркменстандартлары»
Республика Узбекистан	Узгосстандарт
Украина	Госстандарт Украины

3 Постановлением Госстандарта России от 16 апреля 1998 г. № 122 ГОСТ 30524—97 введен в действие в качестве государственного стандарта Российской Федерации с момента принятия указанного постановления и признан имеющим одинаковую силу с ГОСТ Р 50935—96 на территории Российской Федерации в связи с полной аутентичностью их содержания

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Март 2007 г.

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

© ИПК Издательство стандартов, 1996
© СТАНДАРТИНФОРМ, 2007
© СТАНДАРТИНФОРМ, 2008
Переиздание (по состоянию на июль 2008 г.)

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Определения 1
4 Общие требования к обслуживающему персоналу 1
5 Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала 2
5.1 Требования к метрдотелю (администратору зала) 2
5.2 Требования к официанту 3
5.3 Требования к бармену 4
5.4 Требования к повару, занимающемуся отпуском блюд на раздаче 4
5.5 Требования к буфетчику 4
5.6 Требования к кассиру 4
5.7 Требования к гардеробщику 5
5.8 Требования к швейцару 5
5.9 Требования к продавцу магазина (отдела) кулинарии 5
Приложение А Библиография 6

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

ОБЩЕСТВЕННОЕ ПИТАНИЕ

Требования к обслуживающему персоналу

Public catering.
Requirements for attending personnel

Дата введения 1997—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к обслуживающему персоналу предприятий общественного питания различных типов и классов независимо от форм собственности.

Стандарт применяется при проведении сертификации услуг общественного питания, а также может быть использован при присвоении квалификации обслуживающему персоналу.

Требования по безопасности изложены в 4.7, 4.8.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована ссылка на следующий стандарт:

ГОСТ 30602—97/ГОСТ Р 50647—94 Общественное питание. Термины и определения

3 Определения

В настоящем стандарте применяют следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **услуга общественного питания**: Результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей населения в питании и проведении досуга (ГОСТ 30602/ГОСТ Р 50647).

3.2 **процесс обслуживания**: Совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга (ГОСТ 30602/ГОСТ Р 50647).

3.3 **метод обслуживания потребителей**: Способ реализации потребителям продукции общественного питания (ГОСТ 30602/ГОСТ Р 50647).

3.4 **форма обслуживания потребителей**: Организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей продукции общественного питания (ГОСТ 30602/ГОСТ Р 50647).

4 Общие требования к обслуживающему персоналу

4.1 К обслуживающему персоналу предприятия относятся: метрдотель (администратор зала), официант, бармен, повар, занимающийся отпуском продукции на раздаче, буфетчик, кассир, гардеробщик, швейцар, продавец магазина (отдела) кулинарии.

4.2 При установлении требований к обслуживающему персоналу учитываются следующие критерии оценки:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и умение применить их на практике;

Издание официальное

- способность к руководству (для метрдотеля);
- знание и соблюдение профессиональной этики поведения;
- знание нормативных и руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности.

4.3 Обслуживающий персонал предприятий всех типов и классов независимо от форм собственности должен проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы предприятия.

4.4 Функции, обязанности, права и ответственность обслуживающего персонала должны быть изложены в их должностных инструкциях и утверждены руководителем предприятия.

4.5 Должностные инструкции обслуживающего персонала разрабатывает администрация предприятия, исходя из требований настоящего стандарта, тарифно-квалификационного справочника работ и профессий [1] с учетом особенностей работы каждого предприятия и требований действующего законодательства.

4.6 Руководитель предприятия должен систематически совершенствовать знания, квалификацию и профессиональное мастерство персонала на основе его теоретической подготовки и практической деятельности.

4.7 Обслуживающий персонал должен обеспечить безопасность жизни и здоровья потребителей, а также сохранность их имущества при обслуживании на предприятии. Весь персонал должен пройти подготовку по безопасным методам работы [2].

4.8 К обслуживающему персоналу предприятий всех типов и классов предъявляют следующие общие требования:

- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего распорядка предприятия;
- соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места [5];
- знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;
- обладание общей культурой, соблюдение профессиональной этики в процессе обслуживания потребителей;
- знание требований нормативных документов на продукцию и услуги общественного питания;
- повышение квалификации всех категорий работников (не реже одного раза в 5 лет, кроме гардеробщика и швейцара).

4.9 Обслуживающий персонал предприятия должен быть одет в форменную или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца, находящуюся в хорошем состоянии без видимых повреждений и загрязнений.

Форменная одежда швейцара, гардеробщика, метрдотеля, официанта и бармена в ресторанах и барах всех классов должна обеспечивать стилевое единство на предприятии.

Работники предприятия на форменной одежде должны носить служебный значок с эмблемой предприятия и указанием должности и профессии.

4.10 Все работники предприятия должны подлежать периодическому медицинскому освидетельствованию [3]. При поступлении на работу персонал предприятия обязан пройти медицинский осмотр и прослушать курс по санитарно-гигиенической подготовке [5].

В процессе работы на предприятии обслуживающий персонал периодически, не реже одного раза в 2 года, должен сдавать экзамены по санитарному минимуму.

На каждого работника должна быть заведена личная медицинская книжка, в которую вносят результаты медицинских обследований, сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях, о сдаче санитарного минимума. К работе на предприятии не допускаются лица, являющиеся источником инфекционных заболеваний [5].

4.11 Профессиональными этическими нормами поведения персонала являются: вежливость, тактичность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей. Персонал должен уметь создать на предприятии атмосферу гостеприимства, в отношении потребителей проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций.

4.12 В ресторанах и барах класса люкс и высший должен работать обслуживающий персонал, знакомый со спецификой кулинарии и обслуживания в других государствах.

5 Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала

5.1 Требования к метрдотелю (администратору зала)

5.1.1 Метрдотель (администратор зала) должен иметь профессиональную подготовку.

5.1.2 Знать основы трудового законодательства, положения Закона РФ «О защите прав потре-

бителей». Правила производства и реализации продукции (услуг) общественного питания [4], отраслевые руководящие документы, касающиеся его профессиональной деятельности, в том числе по сертификации услуг.

5.1.3 Нести ответственность за подготовку зала к обслуживанию, соблюдение режима работы предприятия, за поддержание в зале надлежащего порядка.

5.1.4 Знать и соблюдать правила и технические приемы обслуживания потребителей, основные правила этикета и сервировки столов.

5.1.5 Знать основные товароведные, технологические, санитарные показатели качества продуктов питания, кулинарной продукции.

5.1.6 Знать традиционные методы приготовления кулинарной продукции, напитков и правила их подачи.

5.1.7 Знать в пределах разговорного минимума иностранный язык международного общения и профессиональную терминологию (для работающих в ресторанах и барах класса люкс и высший).

5.1.8 Знать особенности оформления и подачи национальных, фирменных и заказных блюд, блюд иностранных кухонь (для работающих в ресторанах и барах класса люкс и высший).

5.1.9 Знать особенности обслуживания торжеств и других специальных мероприятий, а также отдельных контингентов потребителей.

5.1.10 Знать и соблюдать правила международного этикета, технику и специфику обслуживания иностранных потребителей (для предприятий класса люкс и высший).

5.1.11 Осуществлять контроль за обслуживанием потребителей официантами и барменами.

5.1.12 Обеспечивать в зале доброжелательную атмосферу, располагающую к отдыху потребителей, рассматривать претензии потребителей, связанные с обслуживанием, и принимать по ним решения.

5.1.13 Организовывать обслуживание престарелых и инвалидов (в залах кафе, столовых, закусочных с самообслуживанием).

5.1.14 Знать расположение средств противопожарной защиты и сигнализации, а также правила пользования ими.

5.1.15 Организовывать эвакуацию потребителей из предприятия в экстремальных ситуациях, обеспечивать вызов милиции, скорой помощи, пожарной команды при необходимости.

5.2 Требования к официанту

5.2.1 Официант должен иметь профессиональную подготовку.

5.2.2 Знать и уметь применять на практике правила и технические приемы обслуживания потребителей, основные правила этикета, правила сервировки стола.

5.2.3 Знать виды и назначение столовой посуды, приборов, столового белья, применяемых при обслуживании потребителей.

5.2.4 Знать правила и очередность подачи блюд, напитков, требования к их оформлению и температуре, соответствие ассортимента винно-водочных изделий характеру подаваемых блюд.

5.2.5 Уметь составлять меню для банкетов, официальных и неофициальных приемов.

5.2.6 Знать правила международного этикета, технику и специфику обслуживания иностранных потребителей (для работающих в ресторанах и барах класса люкс и высший).

5.2.7 Знать особенности приготовления, оформления и подачи национальных, фирменных и заказных блюд, блюд иностранных кухонь (для работающих в ресторанах и барах класса люкс и высший).

5.2.8 Знать особенности обслуживания приемов, банкетов, торжеств и др. специальных мероприятий, а также отдельных контингентов потребителей.

5.2.9 Знать характеристики блюд и напитков, уметь предложить их потребителю и предоставить краткую информацию о них в процессе обслуживания.

5.2.10 Знать в пределах разговорного минимума иностранный язык и профессиональную терминологию.

5.2.11 Знать правила эксплуатации контрольно-кассовых аппаратов, порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями.

5.2.12 Знать формы расчетов с потребителями, в том числе с иностранной валютой и кредитными карточками.

5.2.13 Знать основы психологии и соблюдать при обслуживании принципы профессиональной этики.

5.2.14 В целях обеспечения безопасности потребителей при обслуживании официант обязан

быть осторожным и внимательным при сервировке стола, транспортировании подносов с блюдами по залу, переносе обеденных приборов и посуды: следить за состоянием пола в зале и около раздачи.

5.3 Требования к бармену

5.3.1 Бармен должен иметь профессиональную подготовку.

5.3.2 Знать основные правила этикета и технику обслуживания потребителей за барной стойкой и в зале.

5.3.3 Знать ассортимент, рецептуры, технологию приготовления, правила оформления и подачи алкогольных, слабоалкогольных коктейлей, напитков, а также закусок, блюд и кондитерских изделий.

5.3.4 Знать правила международного этикета, специфику и технику обслуживания иностранных потребителей (для работающих в барах класса люкс и высший).

5.3.5 Знать иностранный язык международного общения в пределах разговорного минимума.

5.3.6 Знать виды и назначение инвентаря, столовой посуды, приборов, оборудования, используемых при приготовлении и отпуске напитков и закусок.

5.3.7 Знать и соблюдать условия и сроки хранения кулинарной продукции и покупных товаров, температурные режимы подачи напитков и закусок.

5.3.8 Знать правила эксплуатации видео- и звуковоспроизводящей аппаратуры.

5.3.9 Знать правила эксплуатации контрольно-кассовых аппаратов, порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями.

5.3.10 Знать номера телефонов вызова такси, милиции, скорой помощи, пожарной команды и т. п.

5.4 Требования к повару, занимающемуся отпуском блюд на раздаче

5.4.1 Повар, занимающийся отпуском блюд на раздаче (раздатчик), должен иметь специальную подготовку и образование повара.

5.4.2 Знать правила порционирования и отпуска блюд, уметь при отпуске блюд пользоваться специально предназначенным для этого инвентарем.

5.4.3 Знать технологию приготовления, правила оформления и температуру подачи блюд.

5.4.4 Предоставлять потребителям краткую информацию о реализуемых блюдах.

5.4.5 Знать и выполнять требования нормативных документов по условиям и срокам хранения кулинарной продукции.

5.4.6 Знать устройство и соблюдать правила эксплуатации раздаточного оборудования (теплового и холодильного) с целью обеспечения безопасности при обслуживании потребителей.

5.5 Требования к буфетчику

5.5.1 Буфетчик должен иметь профессиональную подготовку.

5.5.2 Знать порядок обслуживания потребителей и расчета с ними.

5.5.3 Производить реализацию кулинарной продукции, покупных весовых товаров потребителю в строгом соответствии с нормами их выхода и отпуска.

5.5.4 Знать и выполнять правила эксплуатации торгово-холодильного оборудования для обеспечения безопасности потребителей в процессе обслуживания.

5.5.5 Знать ассортимент, рецептуру, технологию приготовления реализуемых блюд, закусок и напитков.

5.5.6 Знать правила нарезки продуктов, правила оформления и отпуска блюд, отдельных товаров.

5.5.7 Соблюдать товарное соседство, сроки и температурные режимы хранения блюд, полуфабрикатов, кулинарных изделий и покупных товаров.

5.5.8 Знать виды и назначение используемой посуды, приборов и инвентаря.

5.5.9 Знать способы, правила размещения и выкладки товаров на буфетных стойках и прилавках, режимы хранения продуктов в холодильных шкафах.

5.5.10 Знать краткую товароведно-технологическую и кулинарную характеристику реализуемых товаров и продукции.

5.5.11 Знать способы и правила упаковки товаров и продукции.

5.5.12 Знать правила эксплуатации контрольно-кассовых аппаратов, правила подсчета стоимости покупки и расчета с потребителями.

5.6 Требования к кассиру

5.6.1 Кассир должен иметь профессиональную подготовку.

5.6.2 Знать порядок выполнения кассовых операций, правила расчета с потребителем.

5.6.3 Знать ассортимент реализуемой продукции, ее выход и цены на продукцию и оказываемые услуги.

5.6.4 Знать признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств и ценных бумаг.

5.6.5 Знать устройство и правила эксплуатации контрольно-кассовых аппаратов различных систем.

5.7 Требования к гардеробщику

5.7.1 Гардеробщик должен пройти инструктаж по правилам работы.

5.7.2 Знать правила приема и хранения личных вещей потребителей.

5.7.3 Принимать от потребителей на хранение верхнюю одежду, головные уборы, обувь и др. личные вещи (зонты, сумки, портфели) и нести ответственность за их сохранность в установленном порядке.

5.7.4 Оказывать помощь пожилым людям, инвалидам и женщинам в процессе обслуживания.

5.7.5 Оказывать при необходимости потребителям услуги в виде чистки или мелкого ремонта верхней одежды (пришивание вешалки или пуговицы).

5.7.6 Нести ответственность за принятые на хранение ценности потребителей.

5.8 Требования к швейцару

5.8.1 Швейцар должен пройти инструктаж по правилам работы.

5.8.2 Знать правила обслуживания потребителей на данном предприятии.

5.8.3 Знать расположение средств противопожарной защиты и сигнализации, а также правила пользования ими.

5.8.4 Информировать потребителей о размещении залов и наличии свободных мест в них, местонахождении ближайших предприятий общественного питания.

5.8.5 Следить за исправностью выходных и внутренних дверей на предприятии, световой рекламой, а также за санитарным состоянием вестибюля и территории около входных дверей.

5.8.6 Знать номера телефонов вызова такси, милиции, скорой помощи, пожарной команды и т. п.

5.9 Требования к продавцу магазина (отдела) кулинарии

5.9.1 Продавец магазина (отдела) кулинарии должен иметь специальную подготовку.

5.9.2 Знать порядок обслуживания потребителей в магазинах кулинарии.

5.9.3 Знать ассортимент и краткую характеристику реализуемых в магазине полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий.

5.9.4 Знать ассортимент и товароведную характеристику покупных товаров, признаки их недоброкачественности и порядок списания продуктов.

5.9.5 Знать сроки и условия хранения реализуемых полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий (температурные режимы, товарное соседство).

5.9.6 Знать и соблюдать правила эксплуатации торгово-технологического оборудования.

5.9.7 Знать виды, назначение инвентаря, посуды и инструментов, используемых при обслуживании потребителей.

5.9.8 Знать правила размещения и выкладки продукции в витринах, способы упаковки товаров.

5.9.9 Знать правила работы контрольно-кассовых аппаратов и их эксплуатации, правила подсчета стоимости покупки и расчета с потребителями.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(справочное)

Библиография

[1] 55/4—85 от 18.02.86; 4/1—16 от 07.01.86	Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих, утвержденный постановлением Госкомтруда СССР и ВЦСПС
[2] 43 от 28.06.93	Правила охраны труда на предприятиях массового питания, утвержденные Комитетом Российской Федерации по торговле
[3] 555 от 29.09.89	Приказ Министерства здравоохранения СССР «О совершенствовании системы медицинских осмотров трудящихся и водителей индивидуальных транспортных средств»
[4] 332 от 13.04.93	Правила производства и реализации продукции (услуг) общественного питания. Постановление Российской Федерации
[5] 42—123—5777—91	Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое

УДК 64.024.3:658:386:006.354	МКС 03.080.30 03.100.30	Т58	ОКСТУ 0131

Ключевые слова: обслуживающий персонал, метрдотель, официант, бармен, буфетчик, кассир, повар, занимающийся отпуском блюд на раздаче, продавец, швейцар, гардеробщик

Редактор *М.И. Максимова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.В. Бучная*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Подписано в печать 13.08.2008. Формат 60x84$^1/_8$. Бумага офсетная. Гарнитура Таймс. Печать офсетная. Усл.печ.л. 1,40. Уч.-изд.л. 0,75. Тираж 64 экз. Зак. 1068.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru @.gostinfo.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» – тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru