ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 51305— 2009

Услуги торговли

ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») при участии Общества с ограниченной ответственностью ООО «ИКС 5 Ритейл Групп»

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2009 г. № 770-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 51305—99

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Октябрь 2019 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2010, 2019

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

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Общие требования к персоналу 2
5 Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала 3
6 Требования к конкретным должностям и профессиям административного персонала 5
Библиография 7

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги торговли

ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

Services of trade. Requirements for personnel

Дата введения — 2011—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие минимальные требования к обслуживающему и административному персоналу предприятий торговли различных видов и типов всех форм собственности.

Стандарт рекомендуется использовать при аттестации персонала предприятий торговли и присвоении квалификации персоналу.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты. Для датированных ссылок применяют только указанное издание ссылочного стандарта, для недатированных — последнее издание (включая все изменения).

ГОСТ 32117 Продукция парфюмерно-косметическая. Информация для потребителя. Общие требования

ГОСТ Р 51074 Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования

ГОСТ Р 51087 Табачные изделия. Информация для потребителя

ГОСТ Р 51303 Торговля. Термины и определения

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 51303, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **торговое обслуживание:** Деятельность продавца при непосредственном взаимодействии с покупателем, направленная на удовлетворение потребностей покупателя в процессе приобретения товаров и/или оказании услуг и т. д.

3.2 **административный персонал:** Работники торгового предприятия, занятые организационными и технологическими вопросами деятельности предприятия торговли.

3.3 **обслуживающий персонал:** Работники торгового предприятия, непосредственно участвующие в торговом обслуживании покупателей.

Издание официальное

4 Общие требования к персоналу

4.1 Персонал предприятий торговли подразделяют на обслуживающий и административный.

4.1.1 К обслуживающему персоналу предприятия торговли относят работников, непосредственно участвующих в торговом обслуживании покупателей: заведующий отделом (секцией); администратор торгового зала, продавец продовольственных товаров, продавец непродовольственных товаров, продавец мелкорозничной (торговой) сети, продавец-консультант, кассир торгового зала, контролер-кассир и др.

4.1.2 К административному персоналу предприятия торговли относят работников, занятых организационными и технологическими вопросами: директор предприятия (управляющий, заведующий предприятием), заместитель директора, менеджер по закупкам, товаровед (менеджер по качеству товаров), специалист по продвижению товаров в торговле (мерчандайзер), менеджер по продажам и др.

4.2 При установлении требований к персоналу учитывают следующие критерии оценки:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания, практические навыки и умения;
- способность к организации деятельности предприятий торговли и руководству персоналом (для административного персонала);
- знание и соблюдение профессиональной этики;
- знание нормативных и руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности.

4.3 К персоналу всех категорий предприятий торговли предъявляют следующие общие требования:

- наличие профессиональной подготовки и соответствие квалификационным требованиям, установленным для данной профессии [1], [2];
- знание и соблюдение действующих законов, иных нормативных правовых актов, касающихся профессиональной деятельности, в том числе Федерального закона «О защите прав потребителей» [3];
- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего трудового распорядка предприятия;
- знание и соблюдение правил продажи товаров [4] и культуры торгового обслуживания покупателей;
- владение профессиональной терминологией;
- обеспечение безопасности оказываемых услуг торговли и реализуемых товаров для жизни и здоровья покупателей, сохранности их имущества и охраны окружающей среды в пределах своих должностных обязанностей;
- соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;
- знание и соблюдение правил эксплуатации оборудования, правил охраны труда и техники безопасности, требований пожарной безопасности [5].

4.4 Персонал предприятий торговли должен проходить обязательный инструктаж для ознакомления с правилами внутреннего трудового распорядка, организацией работы предприятия и правилами продажи товаров.

4.5 Функциональные обязанности, права и квалификационные требования к персоналу должны быть зафиксированы в персональных должностных инструкциях, утвержденных руководителем организации, или фирменных стандартах работы персонала.

4.6 Должностные инструкции персонала разрабатывает администрация организации, исходя из требований законодательства Российской Федерации, квалификационных характеристик работ и профессий, должностей руководителей и специалистов [1], [2] с учетом особенностей работы каждого предприятия и требований настоящего стандарта.

4.7 Администрация предприятия торговли должна систематически организовывать мероприятия по совершенствованию знаний, повышению квалификации и профессионального мастерства персонала на основе его теоретической подготовки и практических навыков.

4.8 Персонал предприятий продовольственных товаров должен проходить предварительные (при поступлении на работу) и периодические (в период работы) медицинские осмотры, гигиеническую подготовку и аттестацию в установленном порядке. У каждого работника должна быть личная медицинская книжка установленного образца, в которую вносятся результаты медицинских обследований и лабораторных исследований, сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях и отметка о прохождении гигиенической подготовки и аттестации [6].

4.9 Обслуживающий персонал предприятия торговли должен носить соответствующую форменную и/или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца. Работники предприятия торговли на форменной одежде могут носить служебный значок с эмблемой предприятия и указанием фамилии и должности.

4.10 Профессиональными этическими нормами поведения персонала предприятий торговли являются вежливость, тактичность, доброжелательность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей.

5 Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала

5.1 Требования к заведующему отделом (секцией)

Заведующий отделом (секцией) должен соответствовать следующим требованиям:

5.1.1 Наличие профессионального образования и опыта практической работы или соответствующей профессиональной подготовки.

5.1.2 Умение правильно организовывать труд работников соответствующего структурного подразделения (отдела, секции), обеспечивать трудовую дисциплину.

5.1.3 Знание ассортимента товаров, реализуемых в отделе (секции), а также способов их размещения в торговом зале.

5.1.4 Соблюдение правил продажи товаров и осуществление контроля за их соблюдением персоналом отдела (секции).

5.1.5 Соблюдение установленного порядка приемки товаров по количеству и качеству, условий хранения и сроков годности товаров в соответствии с маркировкой.

5.1.6 Осуществление контроля за наличием необходимых сопроводительных документов, удостоверяющих качество и безопасность продаваемых товаров.

5.1.7 Знание основных характеристик товаров и умение применять методы контроля качества товаров.

5.1.8 Знание требований к маркировке, упаковке товаров и оформлению ценников и товарных чеков.

5.2 Требования к администратору торгового зала

Администратор торгового зала должен соответствовать следующим требованиям:

5.2.1 Наличие соответствующей профессиональной подготовки.

5.2.2 Способность осуществлять контроль за соблюдением персоналом качества и культуры торгового обслуживания покупателей.

5.2.3 Способность осуществлять контроль за соблюдением персоналом правил продажи товаров и санитарно-эпидемиологических требований.

5.2.4 Способность осуществлять контроль за соблюдением персоналом правил охраны труда и техники безопасности, противопожарной безопасности.

5.2.5 Информирование покупателей о потребительских свойствах реализуемых товаров, их ассортименте, ценах на товары и оказываемые услуги, режиме работы предприятия торговли, оказание помощи в выборе товара.

5.2.6 Осуществление проверки соблюдения сроков годности и условий реализации товаров в соответствии с маркировкой на упаковке, изъятие из продажи некачественных товаров и товаров с истекшим сроком годности и имеющих дефекты.

5.2.7 Знание требований к маркировке, упаковке товаров и оформлению ценников и товарных чеков.

5.2.8 Знание расположения средств противопожарной защиты и сигнализации и правил пользования ими, номеров телефонов служб экстренного вызова (милиции, скорой помощи, пожарной службы).

5.2.9 Организация в чрезвычайных ситуациях эвакуации покупателей из предприятий торговли.

5.3 Требования к продавцу продовольственных товаров

Продавец продовольственных товаров должен соответствовать следующим требованиям:

5.3.1 Наличие профессионального образования или соответствующей профессиональной подготовки.

5.3.2 Знание ассортимента и характеристик продаваемых товаров, требований, предъявляемых к качеству товаров.

5.3.3 Умение осуществлять проверку качества продовольственных товаров по органолептическим показателям (внешнему виду, цвету и запаху) при приемке и отпуске покупателям.

5.3.4 Умение осуществлять предпродажную подготовку товаров.

5.3.5 Умение осуществлять выкладку продовольственных товаров в торговом зале.

5.3.6 Соблюдение правил товарного соседства, знание и соблюдение условий реализации и сроков годности товаров в соответствии с маркировкой на упаковке.

5.3.7 Предоставление покупателям, при необходимости, достаточной и достоверной информации о продаваемых товарах, обеспечивающей возможность их правильного выбора.

5.3.8 Знание и соблюдение требований к маркировке товаров, упаковочным материалам, способам и правилам упаковки, оформлению ценников и товарных чеков.

5.3.9 Осуществление контроля за наличием акцизных и специальных марок, штриховых кодов и других средств торговой маркировки товаров, предусмотренных действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами.

5.3.10 Соблюдение метрологических требований при отпуске нефасованных товаров.

5.3.11 Знание устройства, правил эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнение расчетных операций на ККТ.

5.3.12 При отпуске и комплектовании товаров продавец продовольственных товаров должен уметь:

- взвешивать, отмеривать, упаковывать и комплектовать товары в соответствии с заказом покупателя;
- обеспечивать необходимую точность при отпуске товаров.

5.4 Требования к продавцу непродовольственных товаров

Продавец непродовольственных товаров должен соответствовать следующим требованиям:

5.4.1 Наличие профессионального образования или соответствующей профессиональной подготовки.

5.4.2 Знание ассортимента, характеристики и назначения продаваемых товаров, осуществление контроля их качества.

5.4.3 Умение осуществлять предпродажную подготовку и размещение товаров в торговом зале.

5.4.4 Предоставление покупателям, при необходимости, достаточной и достоверной информации о продаваемых товарах, обеспечивающей возможность их правильного выбора.

5.4.5 Соблюдение требований к маркировке, упаковке товаров и оформлению ценников и товарных чеков.

5.4.6 Осуществление контроля за наличием штриховых кодов и других средств торговой маркировки товаров, предусмотренных действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами.

5.4.7 Знание устройств, правил эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнение расчетных операций на ККТ.

5.4.8 Осуществление при отпуске покупателям проверки качества товаров доступными методами в соответствии с инструкциями по эксплуатации, проверка комплектности и количественных характеристик продаваемых товаров.

5.4.9 Оказание помощи покупателям в выборе модели и марки товара при продаже сложных технических товаров.

5.5 Требования к продавцу-консультанту

Продавец-консультант по продаже продовольственных товаров должен соответствовать требованиям, приведенным в 5.3, за исключением 5.3.9—5.3.11.

Продавец-консультант по продаже непродовольственных товаров должен соответствовать требованиям, приведенным в 5.4, за исключением 5.4.7.

Кроме требований, указанных выше, продавец-консультант должен соответствовать следующим требованиям:

5.5.1 Оказание консультаций покупателям по ассортименту, наличию и количеству товаров, срокам поставки, информации об изготовителях, области применения и прочим техническим вопросам.

5.5.2 Оказание квалифицированной помощи покупателям в поиске и выборе необходимых товаров.

5.5.3 Осуществление презентации товаров покупателям согласно их потребностям, демонстрация товаров в действии.

5.5.4 Проверка исправности и комплектности продаваемых товаров.

5.5.5 Взаимодействие с покупателями по вопросам возврата товаров.

5.6 Требования к продавцу мелкорозничной (торговой) сети

Продавец мелкорозничной (торговой) сети должен соответствовать следующим требованиям:

5.6.1 Наличие профессионального образования или соответствующей профессиональной подготовки.

5.6.2 Знание ассортимента, характеристик продаваемых товаров и способов их выкладки в торговом оборудовании, маркировки товаров, видов брака.

5.6.3 Умение осуществлять проверку качества продовольственных товаров по их органолептическим показателям (внешнему виду, цвету и запаху) при приемке и отпуске покупателям.

5.6.4 Соблюдение правил товарного соседства, знание и соблюдение условий реализации и сроков годности товаров в соответствии с маркировкой на упаковке.

5.6.5 Предоставление покупателям, при необходимости, достаточной и достоверной информации о продаваемых товарах, обеспечивающей возможность их правильного выбора.

5.6.6 Знание и соблюдение требований к маркировке, упаковке товаров и оформлению ценников и товарных чеков.

5.6.7 Знание устройств, правил эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнение расчетных операций на ККТ.

5.6.8 Знание признаков платежеспособности государственных денежных знаков, порядка получения, хранения и выдачи денежных средств, а также цен на продаваемые товары.

5.7 Требования к кассиру (контролеру-кассиру) торгового зала

Кассир (контролер-кассир) торгового зала должен соответствовать следующим требованиям:

5.7.1 Наличие профессионального образования или соответствующей профессиональной подготовки.

5.7.2 Знание порядка выполнения кассовых операций, правил расчета с покупателями.

5.7.3 Знание ассортимента продаваемых товаров и их цен.

5.7.4 Знание признаков платежеспособности государственных денежных знаков, порядка получения, хранения и выдачи денежных средств.

5.7.5 Знание устройств и правил эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и порядка расчета с потребителями.

5.7.6 Знание признаков неисправности ККТ, умение устранять мелкие неисправности.

6 Требования к конкретным должностям и профессиям административного персонала

6.1 Требования к директору предприятия (управляющему, заведующему предприятием торговли, менеджеру)

Директор (управляющий, заведующий) предприятия торговли должен соответствовать следующим требованиям:

6.1.1 Наличие высшего или среднего профессионального образования, опыта работы по специальности и (или) дополнительной профессиональной подготовки.

6.1.2 Осуществление руководства производственно-хозяйственной и торгово-обслуживающей деятельностью предприятия торговли.

6.1.3 Знание основ законодательства об административных правонарушениях и основ трудового законодательства, правил продажи товаров.

6.1.4 Организация своевременного обеспечения предприятия товарами и материалами, необходимыми для осуществления торгового процесса.

6.1.5 Осуществление контроля объемов продаж и качества услуг на предприятии торговли.

6.1.6 Организация расстановки персонала с учетом его специальности и квалификации, опыта работы, личностных качеств.

6.1.7 Осуществление контроля за соблюдением персоналом правил эксплуатации оборудования, правил охраны труда и техники безопасности, требований пожарной безопасности, требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места.

6.1.8 Владение принципами организации торгового процесса на предприятии; осуществление контроля за организацией рабочих мест и работой персонала в соответствии с требованиями фирменных стандартов организации.

6.1.9 Обеспечение высокого уровня эффективности торгового процесса, внедрение новых форм и методов работы и организации труда.

6.1.10 Повышение своей квалификации путем переподготовки, обучения и самообразования.

6.1.11 Обеспечение в необходимых случаях вызова экстренных служб (милиции, скорой помощи, пожарной службы), организация в чрезвычайных ситуациях эвакуации покупателей из предприятий торговли.

6.2 Требования к товароведу (менеджеру по качеству товаров)

Товаровед (менеджер по качеству товаров) должен соответствовать следующим требованиям:

6.2.1 Наличие высшего или среднего специального образования.

6.2.2 Осуществление контроля за соблюдением условий поставки, транспортирования, приемки товаров; правил маркировки и упаковки товаров; условий хранения товаров на складах предприятия; размещения товаров в торговых залах, сроков годности и условий реализации товаров на предприятиях торговли.

6.2.3 Своевременное оформление претензионных материалов по качеству, упаковке и маркировке товаров.

6.2.4 Участие в формировании ассортимента реализуемых товаров.

6.2.5 Знание номенклатуры и ассортимента продаваемых товаров, умение их оценивать, определять дефекты и причины их возникновения.

6.2.6 Знание товароведных характеристик и показателей качества продаваемых товаров, нормативных и технических документов (ГОСТ Р, СТО, ТУ и др.) на товары.

6.2.7 Участие в рассмотрении претензий покупателей к качеству товаров.

6.2.8 Осуществление своевременного контроля за качеством товаров, участие в изъятии из реализации (продажи) товаров с истекшими сроками годности, с дефектами, ненадлежащего качества.

6.2.9 Знание и контроль за соблюдением основных требований к маркировке товаров и информации для потребителей в соответствии с требованиями ГОСТ 32117, ГОСТ Р 51074, ГОСТ Р 51087 и правилами продажи отдельных видов товаров [4].

Библиография

[1] Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих. Выпуск 51, утвержденный постановлением Министерства труда Российской Федерации от 05.03.2004 г. № 30 (с изменениями и дополнениями)

[2] Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный постановлением Министерства труда Российской Федерации от 21.08.1998 г. № 37 (с изменениями и дополнениями)

[3] Федеральный закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями)

[4] Правила продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 г. № 55 (с изменениями и дополнениями)

[5] ПОТ Р М 014—2000[1)] Межотраслевые правила по охране труда в розничной торговли, утвержденные постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 16.10.2000 г. № 74

[6] СП 2.3.6.1066—01, СП 2.3.6.2203—07 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям торговли и обороту в них продовольственного сырья и пищевых продуктов, утверждены постановлением Главного государственного врача РФ от 07.09.2001 г. № 23 (с изменением № 1 к СП 2.3.6.1066—01, утвержденным постановлением Роспотребнадзора от 03.05.2007 г. № 26)

[1)] Отменен.

УДК 339.5:006.354 ОКС 01.140.30

Ключевые слова: услуги торговли, административный персонал, обслуживающий персонал, администратор торгового зала, заведующий отделом (секцией), товаровед, продавец, кассир

Редактор *Д.А. Кожемяк*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.М. Поляченко*
Компьютерная верстка *Г.В. Струковой*

Сдано в набор 29.10.2019. Подписано в печать 09.12.2019. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,90.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru stinfo.ru

gost.e-ecolog.ru