МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ
(МГС)

INTERSTATE COUNCIL FOR STANDARDIZATION, METROLOGY AND CERTIFICATION
(ISC)

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

ГОСТ 30524— 2013

Услуги общественного питания

ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели, основные принципы и общие правила проведения работ по межгосударственной стандартизации установлены ГОСТ 1.0 «Межгосударственная система стандартизации. Основные положения» и ГОСТ 1.2 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Правила разработки, принятия, обновления и отмены»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии

3 ПРИНЯТ Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол от 14 ноября 2013 г. № 44)

За принятие проголосовали:

Краткое наименование страны по МК (ИСО 3166) 004—97	Код страны по МК (ИСО 3166) 004—97	Сокращенное наименование национального органа по стандартизации
Армения	AM	Минэкономики Республики Армения
Беларусь	BY	Госстандарт Республики Беларусь
Молдова	MD	Молдова-Стандарт
Россия	RU	Росстандарт
Узбекистан	UZ	Узстандарт

4 Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. № 1674-ст межгосударственный стандарт ГОСТ 30524—2013 введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 января 2016 г.

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

6 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Март 2019 г.

Информация о введении в действие (прекращении действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории указанных выше государств публикуется в указателях национальных стандартов, издаваемых в этих государствах, а также в сети Интернет на сайтах соответствующих национальных органов по стандартизации.

В случае пересмотра, изменения или отмены настоящего стандарта соответствующая информация будет опубликована на официальном интернет-сайте Межгосударственного совета по стандартизации, метрологии и сертификации в каталоге «Межгосударственные стандарты»

© Стандартинформ, оформление, 2016, 2019

В Российской Федерации 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 Классификация персонала предприятий общественного питания 2
5 Основные и дополнительные критерии оценки персонала предприятий общественного питания . . 3
6 Общие требования к персоналу предприятий общественного питания 4
Приложение А (рекомендуемое) 6

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

Услуги общественного питания

ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

Services of public catering. Requirements to the personnel

Дата введения — 2016—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие минимальные требования к персоналу предприятий общественного питания различных типов всех организационно-правовых форм и форм собственности.

Положения настоящего стандарта могут быть использованы при подборе и расстановке кадров, проведении аттестации, присвоении квалификации, разработке должностных инструкций и стандартов работы персонала сферы услуг общественного питания.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт:
ГОСТ 31985 Услуги общественного питания. Термины и определения

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов на официальном интернет-сайте Межгосударственного совета по стандартизации, метрологии и сертификации (www.easc.by) или по указателям национальных стандартов, издаваемым в государствах, указанных в предисловии, или на официальных сайтах соответствующих национальных органов по стандартизации. Если на документ дана недатированная ссылка, то следует использовать документ, действующий на текущий момент, с учетом всех внесенных в него изменений. Если заменен ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, то следует использовать указанную версию этого документа. Если после принятия настоящего стандарта в ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение применяется без учета данного изменения. Если документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 31985, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **бармен:** Работник, обслуживающий потребителей за барной стойкой и в зале, занимающийся изготовлением и подачей алкогольных, слабоалкогольных, горячих и других напитков, а также несложных блюд и закусок.

3.2 **бариста:** Специалист по качеству кофе, его хранению, изготовлению и подаче потребителям.

3.3 **буфетчик:** Работник, обслуживающий потребителей за буфетной стойкой и в буфете, занимающийся изготовлением и отпуском несложных блюд, закусок и напитков.

3.4 **гардеробщик:** Работник, занятый выполнением основных функций по обслуживанию потребителей (гостей) в гардеробе предприятия общественного питания.

3.5 **директор (управляющий, менеджер, заведующий) ресторана, кафе, бара, столовой и предприятий других типов:** Специалист, занимающийся организационными вопросами деятельности предприятия общественного питания.

Издание официальное

3.6 **заведующий производством (управляющий производством, шеф-повар, шеф-кондитер, начальник цеха, заместитель заведующего производством, су-шеф, заместитель начальника цеха):** Специалист по организации производственной деятельности, осуществляющий организацию технологического процесса, подбор и расстановку кадров.

3.7 **инженер (техник) — технолог (технолог, менеджер по производству):** Специалист, осуществляющий контроль за соблюдением технологического процесса и разработку технических документов на предприятии, а также контроль за их внедрением, использованием и соблюдением.

3.8 **калькулятор:** Специалист по калькуляции затрат, включая расчет издержек, цен, себестоимости продукции и т. п.

3.9 **кассир:** Работник, занимающийся выполнением кассовых операций и расчетами с потребителями.

3.10 **кондитер:** Работник, занимающийся изготовлением мучных кондитерских и булочных изделий и десертов.

3.11 **метрдотель (администратор зала):** Работник, занимающийся встречей потребителей в зале, обеспечивающий порядок в зале и осуществляющий контроль за обслуживанием потребителей официантами (барменами).

3.12 **мойщик посуды:** Работник, основной обязанностью которого является мойка (мытье) посуды, инвентаря, тары ручным и механизированным способами на предприятиях общественного питания и содержание их в чистоте.

3.13 **официант:** Работник, занимающийся обслуживанием потребителей в зале, в том числе сервировкой стола, подачей блюд и напитков, расчетами с потребителями.

3.14 **пекарь:** Работник, занимающийся выпечкой мучных полуфабрикатов и кулинарных изделий, хлебобулочных изделий, а также их оформлением.

3.15 **повар:** Работник, занимающийся изготовлением полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд и их оформлением при отпуске (подаче) потребителям.

3.16 **продавец магазина (отдела) кулинарии:** Работник, занимающийся реализацией кулинарных полуфабрикатов, кулинарных, хлебобулочных и мучных кондитерских изделий.

3.17 **работник предприятия быстрого обслуживания (работник сервисной бригады):** Многоцелевой работник, занимающийся изготовлением и отпуском (реализацией) несложных блюд и напитков и обслуживанием потребителей в предприятиях быстрого обслуживания, буфетах, кафетериях.

3.18 **сомелье:** Специалист по классификации, качеству и выбору вин, их хранению и подаче потребителям.

3.19 **уборщик (стюард):** Работник, основной обязанностью которого является уборка помещений предприятия общественного питания и их содержание в надлежащем санитарном состоянии.

3.20 **швейцар:** Работник, основной обязанностью которого является встреча потребителей (гостей) во входной зоне предприятия общественного питания.

4 Классификация персонала предприятий общественного питания

4.1 Персонал предприятий общественного питания подразделяют на следующие основные группы:

- административный,
- обслуживающий,
- производственный,
- вспомогательный.

4.2 К административному персоналу предприятия общественного питания относятся категории работников, занятых организационными и технологическими вопросами: директор (управляющий, менеджер, заведующий) предприятия, инженер (техник) — технолог (менеджер по производству), заведующий складом (старший кладовщик), калькулятор.

4.3 К обслуживающему персоналу предприятия общественного питания относятся основные категории работников, занятых непосредственным обслуживанием потребителей: метрдотель (администратор зала, менеджер зала, менеджер бара), официант (бригадир официантов, старший официант, помощник официанта), бармен (бригадир барменов, старший бармен, помощник бармена), сомелье (заведующий винным погребом), бариста, работник предприятия быстрого обслуживания, буфетчик (старший буфетчик), кассир (старший кассир), хостес, продавец магазина (отдела) кулинарии.

4.4 К производственному персоналу предприятия общественного питания относятся основные категории работников, занятых изготовлением (производством) кулинарной продукции, мучных кондитерских и хлебобулочных изделий: заведующий производством, заместитель заведующего производством, шеф-повар, су-шеф, начальник цеха, заместитель начальника цеха, повар (повар-бригадир, старший повар, помощник повара, диетповар), шеф-кондитер, кондитер (кондитер-бригадир, старший кондитер, помощник кондитера), пекарь, изготовитель пищевых полуфабрикатов, кухонный работник (помощник по кухне).

4.5 К вспомогательному персоналу предприятия общественного питания относятся категории работников, занятые выполнением функций обслуживания и не имеющие прямого отношения к производственному процессу: гардеробщик, швейцар, кладовщик, мойщик посуды, уборщица (уборщик, стюард), грузчик, курьер, экспедитор и др.

4.6 К персоналу службы безопасности (службы внутреннего контроля) относятся работники следующих категорий: работники службы безопасности, охранники, секьюрити, вахтеры, контролеры, сторожа. Требования к персоналу службы безопасности определяются нормативными правовыми актами в области безопасности и охраны, действующими на территории государства, принявшего стандарт, и фирменными стандартами работы персонала этой группы конкретного предприятия общественного питания.

5 Основные и дополнительные критерии оценки персонала предприятий общественного питания

5.1 Основными критериями оценки персонала, которые необходимо учитывать при подборе и расстановке кадров, назначениях и перемещениях, являются:

- уровень профессиональной подготовки и квалификация, в том числе теоретические знания, практические навыки и умения в соответствии с установленными требованиями;
- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего трудового распорядка предприятия (организации);
- знание вопросов обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей (гостей), сохранности их имущества и охраны окружающей среды в предприятиях общественного питания в пределах своих должностных обязанностей и умение применять их в практической деятельности;
- знание и соблюдение инструкций и правил поведения и работы в чрезвычайных ситуациях и умение оказывать помощь потребителям (гостям) в обычных и чрезвычайных ситуациях;
- знание и соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;
- знание и соблюдение правил охраны труда и техники безопасности, требований пожарной безопасности.

5.2 Дополнительными критериями оценки менеджеров и специалистов в сфере услуг общественного питания являются:

- знание и соблюдение нормативных правовых актов в сфере трудовых отношений и административных правонарушений, действующих на территории государства, принявшего стандарт;
- знание основ нормативных правовых актов в сфере услуг общественного питания, иных нормативных правовых и нормативных документов, касающихся профессиональной деятельности, действующих на территории государства, принявшего стандарт;
- знание требований нормативных и технических документов на услуги и продукцию общественного питания;
- знание и владение профессиональной терминологией в сфере услуг общественного питания согласно нормативным правовым актам, действующих на территории государства, принявшего стандарт;
- владение иностранным языком в объеме, необходимом для общения с потребителями (гостями);
- знание и соблюдение профессиональной этики;
- владение правилами ресторанного этикета при общении с потребителями (гостями);
- способность к организации деятельности предприятий общественного питания и руководству персоналом (для административного персонала);
- способность управлять конфликтными ситуациями;
- умение правильно распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных;

- наличие навыков коммуникации;
- знание основ менеджмента услуг общественного питания.

6 Общие требования к персоналу предприятий общественного питания

6.1 Персонал предприятий общественного питания всех организационно-правовых форм и форм собственности должен иметь профессиональное образование и/или профессиональную подготовку (переподготовку), опыт работы в соответствии с занимаемой должностью и/или пройти профессиональную подготовку, в т. ч. на рабочем месте.

Степень подготовки персонала должна соответствовать уровню оказываемых услуг общественного питания и типу предприятия общественного питания.

6.2 Персонал предприятия общественного питания (кроме вспомогательного) должен повышать квалификацию с периодичностью, установленной нормативными правовыми и нормативными документами, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

Администрация предприятия общественного питания должна разрабатывать систему мероприятий по совершенствованию знаний, повышению квалификации и профессионального мастерства персонала с учетом его теоретической подготовки, практических навыков и умений.

6.3 Персонал должен знать и соблюдать требования документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт:

- нормативных правовых актов в сфере трудового законодательства и административных правонарушениях;
- нормативных правовых документов в сфере оказания услуг общественного питания;
- нормативных и технических документов, касающиеся его профессиональной деятельности.

6.4 Персонал должен знать и соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, установленные на предприятии.

6.5 Должностные инструкции персонала разрабатывают на каждую конкретную должность, исходя из требований нормативных правовых актов, нормативных правовых и нормативных документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт, а также квалификационных характеристик должностей специалистов и других работников с учетом особенностей функционирования конкретного предприятия общественного питания.

Должностные инструкции должны содержать функциональные обязанности, права и квалификационные требования к персоналу.

6.6 При поступлении на работу персонал должен проходить обязательный инструктаж с целью ознакомления с правилами оказания услуг общественного питания на конкретном предприятии общественного питания.

6.7 Персонал предприятия общественного питания должен обеспечивать безопасность жизни и здоровья потребителей (гостей), а также сохранность их имущества при пребывании на предприятии.

6.8 Весь персонал должен регулярно проходить подготовку по безопасным методам работы, в том числе инструктажи по охране труда, технике безопасности и пожарной безопасности в соответствии с установленными требованиями, знать и выполнять инструкции о действиях в чрезвычайных ситуациях.

6.9 Персонал предприятия общественного питания должен соблюдать нормативные документы, в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия, действующие на территории государства, принявшего стандарт, в т. ч. правила личной гигиены и гигиены рабочих мест.

6.10 Персонал, занятый на работах, связанных с изготовлением, хранением, транспортированием и реализацией продовольственного сырья, пищевых продуктов и продукции общественного питания, и с обслуживанием потребителей (гостей), должен проходить обязательные предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры (освидетельствования) в соответствии с нормативными правовыми актами и нормативными документами, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

6.11 Обслуживающий и производственный персонал предприятия общественного питания должен быть одет в соответствующую форменную и/или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца, находящуюся в хорошем состоянии, без видимых загрязнений, повреждений и заметных следов ремонта.

Производственному персоналу запрещается появляться в помещении для потребителей в санитарной одежде, если это не связано с выполнением им прямых обязанностей.

Работники предприятия общественного питания на форменной одежде могут носить служебный значок (бейдж) с указанием имени/фамилии и должности на государственном языке и эмблемой (торговым знаком) предприятия.

6.12 Профессиональными этическими нормами поведения обслуживающего персонала предприятия общественного питания должны быть: вежливость, тактичность, доброжелательность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями (гостями) в пределах своих должностных обязанностей.

6.13 В ресторанах должен работать производственный персонал, знакомый со спецификой национальной (этнической) кухни.

Обслуживающий персонал ресторанов должен знать особенности обслуживания потребителей (гостей) иностранных государств, правила международного этикета, владеть иностранным языком в объеме, необходимом для общения с потребителями (гостями).

6.14 При получении доступа к персональным данным потребителей (гостей) обслуживающий персонал должен принять все меры для исключения возможности их разглашения.

6.15 Обслуживающий персонал должен уделять особое внимание и оказывать необходимую помощь потребителям (гостям) с ограниченными физическими возможностями, в том числе инвалидам.

6.16 Административный персонал должен знать потребности и ожидания потребителей (гостей) и методы работы с претензиями и жалобами.

6.17 В дополнение к общим требованиям к персоналу различных групп в сфере услуг общественного питания предъявляются конкретные требования, представленные в таблице А.1 приложения А.

Приложение А
(рекомендуемое)

Таблица А.1 — Конкретные требования к персоналу различных групп в сфере услуг общественного питания

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Административный персонал	**Персонал должен знать:** - принципы управления производственно-хозяйственной и торгово-обслуживающей деятельностью предприятия общественного питания; - организацию обеспечения предприятия материальными и финансовыми ресурсами, необходимыми для функционирования, рентабельности и продвижения предприятия общественного питания; - организацию расстановки персонала с учетом его специальности и квалификации, опыта работы, личностных качеств; - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии. **Персонал должен уметь:** - управлять производственно-хозяйственной и торгово-обслуживающей деятельностью предприятия питания, в т. ч. производством продукции, системой менеджмента качества и безопасности продукции, обслуживанием потребителей, маркетингом, документооборотом и пр.; - организовывать обеспечение предприятия материальными и финансовыми ресурсами, необходимыми для функционирования, рентабельности и продвижения предприятия; - организовывать расстановку персонала с учетом его специальности, квалификации, опыта работы, личностных качеств; - делегировать полномочия по организации, функционированию и контролю деятельности предприятия общественного питания; - контролировать обеспечение эффективности деятельности бизнес-процессов, производства, внедрение современной технологии, методов и форм обслуживания; - разрабатывать корректирующие действия и мероприятия, оценивать результаты деятельности предприятия; - контролировать соблюдение инструкций по технике безопасности, требований охраны труда, пожарной безопасности, санитарного состояния; - организовывать эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях, обеспечение вызова экстренных служб (милиции, скорой помощи, пожарной службы)	Директор предприятия, управляющий предприятием, менеджер, заведующий предприятием
	Персонал должен знать: - принципы организации технологического процесса на предприятии; - рецептуры и технологии продукции общественного питания, порядок составления меню, методики определения норм отходов и потерь сырья (продуктов), в т. ч. взаимозаменяемость продуктов, сочетаемость блюд; - требования к качеству полуфабрикатов, блюд, кулинарных изделий; - правила разработки и оформления технологических документов на новую и фирменную продукцию с учетом современных тенденций, стандартов организации на изготовляемую продукцию и оказываемые услуги общественного питания; - правила проведения органолептической оценки и бракеража продукции общественного питания.	Инженер (техник) — технолог, технолог, менеджер по производству

Продолжение таблицы А.1

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Административный персонал	**Персонал должен уметь:** - организовывать процесс производства продукции общественного питания; - разрабатывать рецептуры и технологию продукции общественного питания, определять отходы и потери сырья (продуктов), составлять меню; - разрабатывать и оформлять технологические документы на новую и фирменную продукцию с учетом современных тенденций; - разрабатывать стандарты организации на изготовляемую продукцию и оказываемые услуги общественного питания; - организовывать и проводить органолептическую оценку и бракераж продукции общественного питания; - контролировать соблюдение персоналом технологии производства продукции общественного питания, условий ее хранения и сроков годности, условий реализации (подачи, отпуска) блюд и изделий в зал и на вынос; - контролировать работу производственного персонала в соответствии с требованиями внутренних документов предприятия; - участвовать в совершенствовании технологии и рецептуры продукции общественного питания	Инженер (техник) — технолог, технолог, менеджер по производству
	Персонал должен знать: - принципы организации складского хозяйства в сфере общественного питания; в т. ч. организации обеспечения предприятия материальными ресурсами; - порядок приемки продовольственного (пищевого сырья), пищевых продуктов и полуфабрикатов по количеству и качеству требования маркировки поступающих продуктов; - требования доброкачественности товаров и их маркировки и основные критерии безопасности пищевого сырья; - стандарты и технические условия на хранящееся продовольственное (пищевое) сырье, пищевые продукты полуфабрикаты; - порядок организации складского хранения (методы хранения, режимы хранения); - виды, сортность и другие качественные характеристики продовольственного (пищевого) сырья, пищевых продуктов, полуфабрикатов и нормы их расхода; - порядок и принципы организации погрузочно-разгрузочных работ; - документы по учету товаров при хранении (положения, инструкции, рекомендации, иные методические материалы); - правила проведения инвентаризаций; - правила эксплуатации холодильного и складского оборудования, предназначенного для хранения продовольственного (пищевого) сырья, полуфабрикатов и готовой продукции. **Персонал должен уметь:** - руководить работой склада по приему, хранению и отпуску товаров, их размещению; - принимать продовольственное (пищевое) сырье, пищевые продукты и полуфабрикаты по количеству и качеству, распределять его на хранение в складских помещениях; - обеспечивать сохранность складируемых товаров, соблюдение требований при хранении продовольственного (пищевого сырья), пищевых продуктов и полуфабрикатов, сопутствующих и расходных материалов (условия и сроки их годности, температурные режимы, товарное соседство при размещении на стеллажах, подтоварниках и в камерах);	Заведующий складом, старший кладовщик

Продолжение таблицы А.1

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Административный персонал	- вести учетно-отчетную документацию складских операций; - правильно эксплуатировать холодильное и складское оборудование; - контролировать процесс организации обеспечения предприятия материальными ресурсами; - принимать участие в инвентаризации товарно-материальных ценностей	Заведующий складом, старший кладовщик
Обслуживающий персонал	**Персонал должен знать:** - организацию процесса обслуживания потребителей (гостей), в т. ч.; - правила ресторанного этикета при встрече, приветствии потребителей и прощании с ними; - правила и технологию обслуживания потребителей (формы, методы и технические приемы обслуживания потребителей); основные правила этикета и сервировки столов; - ассортимент реализуемой продукции общественного питания, в т. ч. фирменных блюд, особенности оформления и правила их подачи, и винную карту (чайную, кофейную, десертную карты); - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональную терминологию (для персонала предприятий питания соответствующего формата); - особенности обслуживания специальных мероприятий в залах предприятий общественного питания и при выездном обслуживании, а также отдельных контингентов потребителей; - расположение средств противопожарной защиты и сигнализации и правила пользования ими; - номера телефонов срочного вызова служб экстренной помощи, служб вызова такси и т. п.; - порядок эвакуации потребителей (гостей) из предприятия в чрезвычайных ситуациях. **Персонал должен уметь:** - создавать комфортные условия и обеспечивать соответствие обслуживания ожиданиям гостей; - координировать и контролировать процесс обслуживания потребителей (гостей); - рассматривать претензии потребителей и разрешать конфликтные ситуации с потребителями в рамках должностных инструкций; - осуществлять отбор и расстановку работников зала, участвовать в их тренингах и обучении; - нести ответственность за подготовку зала к обслуживанию, за соблюдение режима работы предприятия, за поддержание надлежащего порядка в зале; - осуществлять контроль за качеством обслуживания потребителей официантами и барменами; - организовывать обслуживание пожилых и инвалидов в залах предприятий общественного питания; - анализировать результаты деятельности предприятия по организации обслуживания потребителей (гостей), разрабатывать предложения по совершенствованию процесса обслуживания гостей; - организовывать эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях	Метрдотель, менеджер зала, менеджер бара

Продолжение таблицы А.1

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Обслуживающий персонал	**Персонал должен знать:** - правила ресторанного этикета при встрече, приветствии потребителей и прощании с ними; - ассортимент реализуемой продукции общественного питания, в т. ч. фирменных блюд, особенности оформления и правила их подачи, и винную карту (чайную, кофейную, десертную карты); - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональную терминологию (для персонала предприятий общественного питания соответствующего формата); - расположение средств противопожарной защиты и сигнализации и правила пользования ими; - номера телефонов срочного вызова служб экстренной помощи, служб вызова такси, служб экстренного вызова и т. п. **Персонал должен уметь:** - информировать потребителей (гостей) об оказываемых услугах, в том числе об особенностях кухни, меню, винной карте, системах оплаты счетов и т. п.; - сопровождать потребителей к столам с учетом их пожеланий и оказывать помощь в размещении гостей за столом; - оказывать консультации потребителям при выборе блюд и напитков; - участвовать в рассмотрении претензии потребителей и разрешении конфликтных ситуаций с потребителями в рамках должностных инструкций; - принимать заказы на бронирование столов и на реализацию продукции на вынос; - обеспечивать в зале доброжелательную атмосферу, связанную с обслуживанием; - оказывать помощь при обслуживании пожилых и инвалидов в залах предприятий общественного питания; - проводить эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях	Администратор зала, хозяйка зала, хостес
	Персонал должен знать: - правила обслуживания потребителей, основные правила этикета, правила сервировки стола; - виды и назначение столовой посуды, приборов, столового белья, применяемых при обслуживании потребителей; - особенности приготовления и подачи блюд, изделий и напитков, в т. ч. фирменных, национальных (этнических) блюд; - правила и очередность подачи блюд, напитков, требования к их оформлению и температуре подачи, соответствие ассортимента алкогольных напитков характеру и очередности подаваемых блюд; - особенности обслуживания специальных мероприятий в залах предприятий общественного питания и при выездном обслуживании, а также особенности обслуживания отдельных контингентов потребителей; - характеристики блюд и изделий, включенных в меню и характеристики напитков, включенных в винную карту; - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала предприятий соответствующего формата); - формы расчетов с потребителями, в т. ч. платежными картами;	Официант, помощник официанта

Продолжение таблицы А.1

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Обслуживающий персонал	- устройство и правила эксплуатации контрольно-кассового оборудования, порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями; - признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств при осуществлении наличных денежных расчетов и порядок расчетов с использованием платежных карт. **Персонал должен уметь:** - подготавливать залы к обслуживанию (для помощников официантов) и сервировать столы; - обслуживать и соблюдать правила обслуживания потребителей (гостей) в залах, при выездном обслуживании, в номерах средств размещения и т.п.; - соблюдать основные правила этикета при встрече и приветствии потребителей, размещении их за столом, обслуживании гостей и прощании с ними; - соблюдать особенности обслуживания специальных мероприятий в залах предприятий общественного питания и при выездном обслуживании, а также особенности обслуживания отдельных контингентов потребителей; - предлагать потребителям блюда, изделия, напитки, включенные в меню и винную карту, предоставлять краткую информацию о них в процессе обслуживания, оказывать помощь при выборе; - осуществлять прием заказа на блюда, изделия, напитки; - осуществлять подачу блюд и напитков потребителям (гостям) в установленной последовательности и очередности; - убирать использованную столовую посуду и приборы со столов, заменять скатерти, салфетки, пепельницы; - предоставлять счет и производить расчет с потребителем (гостем); - проводить эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях	Официант, помощник официанта
	Персонал должен знать: - правила обслуживания потребителей, основные правила этикета, правила сервировки стола; - особенности обслуживания специальных мероприятий в залах предприятий общественного питания и при выездном обслуживании, а также особенности обслуживания отдельных контингентов потребителей; - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала предприятий соответствующего формата); - формы расчетов с потребителями, в т. ч. платежными картами. **Персонал должен уметь:** - организовать работу официантов (помощников официантов), распределять задания между персоналом; - контролировать работу официантов (помощников официантов); - обеспечивать координацию деятельности официантов (помощников официантов) и их взаимодействие с производственным персоналом; - проводить тренинги и обучение обслуживающего персонала на рабочих местах; - нести ответственность за подготовку зала к обслуживанию, за соблюдение режима работы предприятия, за поддержание надлежащего порядка в зале; - обслуживать потребителей (гостей) в залах, при выездном обслуживании, в номерах средств размещения и т. п.;	Старший официант, бригадир официантов

Продолжение таблицы А.1

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Обслуживающий персонал	- соблюдать особенности обслуживания специальных мероприятий в залах предприятий общественного питания и при выездном обслуживании, а также особенности обслуживания отдельных контингентов потребителей; - давать рекомендации и оказывать помощь потребителям при выборе блюд, напитков; - участвовать в разработке винной карты (чайной, кофейной, десертной карт); - организовывать эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях	Старший официант, бригадир официантов
	Персонал должен знать: - основные правила этикета и технологию обслуживания потребителей за барной стойкой и в зале; - ассортимент, рецептуры, технологию приготовления, правила оформления и подачи алкогольных, слабоалкогольных коктейлей, напитков, а также барной продукции; - правила международного этикета, специфику и технику обслуживания иностранных потребителей; - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала предприятий соответствующего формата); - виды и назначение инвентаря, оборудования, столовой посуды, столовых приборов, используемых в баре; - правила эксплуатации барного оборудования и использования барного инвентаря, посуды; - условия и сроки хранения кулинарной продукции и покупных товаров, температурные режимы подачи напитков и закусок, реализуемых в баре; - правила эксплуатации теле-, видео- и звуковоспроизводящей аппаратуры; - правила эксплуатации контрольно-кассового оборудования, порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями (гостями), в т. ч. платежными картами; - знать номера телефонов срочного вызова служб экстренной помощи, служб вызова такси. **Персонал должен уметь:** - соблюдать основные правила этикета при встрече и приветствии потребителей, обслуживании гостей и прощании с ними; - подготавливать бар для обслуживания (для помощников барменов); - обслуживать потребителей (гостей) за барной стойкой и в зале, предлагать и подавать алкогольные и безалкогольные напитки и другую продукцию бара; - уметь составлять коктейльную (винную) карту; - нести социальную ответственность за обслуживание потребителей при реализации алкогольных напитков; - нести ответственность за подготовку барной зоны к обслуживанию и за поддержание барной стойки в надлежащем порядке; - соблюдать условия и сроки хранения кулинарной продукции и покупных товаров, температурные режимы подачи напитков и закусок, реализуемых в баре; - принимать заказы и давать рекомендации и пояснения гостям по напиткам и другой продукции бара; - изготавливать алкогольные и безалкогольные напитки и другую продукцию собственного производства согласно ассортиментному перечню;	Бармен, помощник бармена

Продолжение таблицы А.1

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Обслуживающий персонал	- убирать использованную барную посуду и приборы со столов бара и барной стойки, заменять салфетки, пепельницы; - предоставлять счет и производить расчет с потребителем (гостем); - проводить эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях	Бармен, помощник бармена
	Персонал должен знать: - правила обслуживания потребителей в баре и за барной стойкой, основные правила этикета; - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала ресторанов соответствующего формата); - формы расчетов с потребителями, в т. ч. платежными картами. **Персонал должен уметь:** - организовать работу барменов (помощников барменов), распределять задания между персоналом, - контролировать работу барменов (помощников барменов); - обеспечивать координацию деятельности барменов (помощников барменов); - проводить тренинги и обучение обслуживающего персонала на рабочих местах; - нести ответственность за подготовку бара к обслуживанию, за соблюдение режима работы предприятия, за поддержание надлежащего порядка в баре и за барной стойкой; - обслуживать потребителей (гостей) в баре и за барной стойкой, при выездном обслуживании и т. п.; - давать рекомендации и оказывать помощь потребителям при выборе напитков; - участвовать в разработке винной и коктейльной карт; - контролировать расход напитков и барной продукции, хранение и наличие запасов напитков и продуктов в баре	Старший бармен, бригадир барменов
	Персонал должен знать: - ассортимент, характеристики вин и других алкогольных напитков, правила их подачи; - правила подготовки к подаче вин, других алкогольных напитков, виды и назначение винной посуды и аксессуаров, правила сервировки; - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии; - правила дегустации вин и других алкогольных напитков; - знать рынок по реализации вин и алкогольных напитков. **Персонал должен уметь:** - давать рекомендации и оказывать консультативную помощь потребителям в выборе вин и крепких алкогольных напитков, пива, правильному сочетанию блюд и алкогольных напитков, давать пояснения по винной карте; - обслуживать потребителей (гостей) винами, другими крепкими напитками; - разрабатывать и внедрять винную карту; - организовывать хранение запасов вин и напитков, соблюдать правила и условия их хранения, поддерживать необходимый запас винной посуды;	Сомелье, заведующий винным погребом

Продолжение таблицы А.1

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Обслуживающий персонал	- отслеживать ассортимент вин и других напитков, составлять график пополнения запасов вин и напитков - проводить дегустации и органолептическую оценку вин и других алкогольных напитков; - участвовать в заказах и закупках вин и других напитков у поставщиков, осуществлять контроль за их поставками и хранением на складе и в баре; - проводить тренинги и обучение на рабочих местах методам подачи вин и крепких напитков, правильному сочетанию блюд и алкогольных напитков; - контролировать работу обслуживающего персонала при подаче напитков гостям	Сомелье, заведующий винным погребом
	Персонал должен знать: - товароведные характеристики кофе, ассортимент, рецептуру, технологию приготовления, правила оформления и подачи напитков из кофе, порядок составления кофейной карты; - правила подготовки к работе и функционирования специализированного кофейного оборудования; - знать иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии. **Персонал должен уметь:** - подготавливать специализированное кофейное оборудование к работе и использовать его для приготовления напитков из кофе; - давать рекомендации и оказывать помощь потребителям в выборе напитков из кофе, давать пояснения по кофейной карте; - владеть способами их подачи; - обслуживать потребителей (гостей) напитками из кофе; - соблюдать правила хранения кофе, поддерживать необходимый запас кофейной посуды	Бариста
	Персонал должен знать: - порядок обслуживания потребителей в предприятиях быстрого обслуживания (закусочных, буфетах, кафетериях и т.п.); - ассортимент реализуемой продукции общественного питания, нормы ее выхода и цены; - рецептуры и технологию производства продукции общественного питания для предприятий быстрого обслуживания (закусочных, буфетов, кафетериев и т. п.), требования к качеству полуфабрикатов, блюд, кулинарных, мучных, кондитерских и хлебобулочных изделий; - органолептические методы оценки качества продукции общественного питания, признаки недоброкачественности полуфабрикатов, блюд и изделий; - виды и назначение используемой посуды, приборов и инвентаря; - способы, правила размещения, выкладки и упаковки продукции и товаров при отпуске потребителям; - принципы работы и правила эксплуатации торгового, холодильного и технологического оборудования и порядок его обработки; - устройство и правила эксплуатации контрольно-кассового оборудования, порядок выполнения кассовых операций, правила расчета с потребителем; - признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств при осуществлении наличных денежных расчетов и порядок расчетов с использованием платежных карт	Работник предприятия быстрого обслуживания (многофункциональный работник ПБО), буфетчик, старший буфетчик

Продолжение таблицы А.1

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Обслуживающий персонал	**Персонал должен уметь:** - отпускать (реализовывать) продукцию общественного питания с раздачи, раздаточных линий и прилавков для потребления в зале и на вынос; - изготавливать несложные блюда, изделия и напитки; - хранить на раздаче и соблюдать требования при производстве и реализации продукции общественного питания, условия и сроки ее годности, правила товарного соседства; - упаковывать кулинарные и кондитерские изделия для реализации на вынос; - пользоваться технологическими картами на продукцию общественного питания; - предоставлять потребителям краткую информацию о реализуемой продукции; - подготавливать контрольно-кассовое оборудование к началу работы; - принимать оплату наличными средствами и безналичные платежи с использованием платежных карт; - подготавливать к работе помещения предприятия быстрого обслуживания (закусочных, буфетов, кафетериев и т.п.)	Работник предприятия быстрого обслуживания (многофункциональный работник ПБО), буфетчик, старший буфетчик
	Персонал должен знать: - устройство и правила эксплуатации контрольно-кассового оборудования, порядок выполнения кассовых операций, правила расчета с потребителем; - ассортимент реализуемой продукции общественного питания, нормы ее выхода, цены на нее, а также ассортимент покупных товаров и их цены; - признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств при осуществлении наличных денежных расчетов и порядок расчетов с использованием платежных карт. **Персонал должен уметь:** - подготавливать контрольно-кассовое оборудование к началу работы и использовать его для оформления платежей; - принимать оплату наличными средствами и выдавать сдачу; - принимать безналичные платежи с использованием платежных карт и осуществлять возврат оформленных платежей; - составлять отчеты по платежам и вести кассовую документацию; - нести финансовую ответственность за правильность учета денежных средств	Кассир, старший кассир
	Персонал должен знать: - правила продажи отдельных видов товаров, реализуемых полуфабрикатов, кулинарных, мучных кондитерских и хлебобулочных изделий, их ассортимент и краткую характеристику; - сроки и условия хранения реализуемых полуфабрикатов, кулинарных, мучных кондитерских и хлебобулочных изделий (температурные режимы, товарное соседство при размещении на прилавках и в витринах); - правила эксплуатации торгово-технологического оборудования; - виды и назначение инвентаря, инструментов и потребительской упаковки, используемых при реализации продукции и товаров; - виды сопроводительных документов, подтверждающих безопасность и качество продукции, принимаемой к реализации;	Продавец магазина (отдела) кулинарии

Продолжение таблицы А.1

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Обслуживающий персонал	- устройство и правила эксплуатации контрольно-кассового оборудования, порядок выполнения кассовых операций, правила расчета с потребителем; - признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств при осуществлении наличных денежных расчетов и порядок расчетов с использованием платежных карт. **Персонал должен уметь:** - отпускать (реализовывать) продукцию общественного питания с прилавков для потребления в зале и на вынос; - соблюдать правила продажи отдельных видов товаров, реализуемых полуфабрикатов, кулинарных, мучных кондитерских и хлебобулочных изделий, знать их ассортимент и краткую характеристику; - хранить на раздаче и соблюдать требования при реализации продукции общественного питания: полуфабрикатов, кулинарных, мучных кондитерских и хлебобулочных изделий (условия и сроки ее годности, температурные режимы, товарное соседство при размещении на прилавках и в витринах); - упаковывать реализуемую продукцию общественного питания; - соблюдать правила эксплуатации торгово-технологического оборудования; - предоставлять потребителям краткую информацию о реализуемой продукции; - подготавливать контрольно-кассовое оборудование к началу работы; - принимать оплату наличными средствами и безналичные платежи с использованием платежных карт	Продавец магазина (отдела) кулинарии
Производственный персонал	**Персонал должен знать:** - организацию производственной деятельности производственного персонала, осуществление рациональной организации технологического процесса, подбора и расстановки кадров; - разработку и внедрение системы обеспечения качества и безопасности продукции общественного питания; - рецептуры и технологию продукции общественного питания, порядок составления меню, калькуляции блюд и их стоимости, методики определения норм отходов и потерь сырья (продуктов), правила оформления технологических документов с учетом современных тенденций; - органолептические методы оценки качества продукции общественного питания, признаки недоброкачественности полуфабрикатов, блюд и изделий; - основы организации и технологию лечебно-профилактического, диетического питания (для персонала предприятий общественного питания соответствующего формата); - основы организации и технологии школьного и детского питания и особенности производства продукции общественного питания для школьников и детей (для персонала предприятий общественного питания соответствующего формата); - ведение учетно-отчетной документации, составление текущих планов и бизнес-прогнозов развития производства; - современные виды технологического оборудования, упаковки, инвентаря, посуды; - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии.	Заведующий производством, управляющий производством, шеф-повар, шеф-кондитер, начальник цеха, заместитель заведующего производством (управляющего), заместитель начальника цеха

Продолжение таблицы А.1

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Производственный персонал	**Персонал должен уметь:** - организовывать работу производства, процессов снабжения, хранения и передвижения продуктов внутри предприятия; - разрабатывать рецептуры и технологии продукции общественного питания, в т. ч. новые и фирменные рецептуры; - организовывать и проводить органолептическую оценку и бракераж продукции общественного питания; - координировать деятельность производства предприятия; - разрабатывать и внедрять систему обеспечения качества и безопасности продукции; - контролировать движение запасов продуктов, товаров и расходных материалов на производстве; - осуществлять постоянный контроль за технологическим процессом производства продукции общественного питания; - организовывать и проводить профессиональное обучение, тренинги и аттестацию работников производства; - участвовать в совершенствовании технологии и рецептуры продукции общественного питания; - контролировать соблюдение персоналом инструкций по технике безопасности, требований охраны труда, пожарной безопасности, санитарного состояния	Заведующий производством, управляющий производством, шеф-повар, шеф-кондитер, начальник цеха, заместитель заведующего производством (управляющего), заместитель начальника цеха
	Персонал должен знать: - рецептуры и технологию производства продукции общественного питания, требования к качеству полуфабрикатов, блюд, кулинарных изделий; - приемы и последовательность технологических операций при кулинарной обработке, режимы и способы обработки продовольственного (пищевого) сырья, способы подготовки пищевых продуктов и полуфабрикатов; - условия реализации и сроки годности продукции, правила товарного соседства; - органолептические методы оценки качества продукции общественного питания, признаки недоброкачественности полуфабрикатов, блюд и изделий; - основы лечебно-профилактического питания, характеристику диет, особенности кулинарной обработки продуктов при приготовлении диетических блюд (для персонала предприятий общественного питания соответствующего формата); - основы школьного и детского питания и особенности производства продукции общественного питания для школьников и детей (для персонала предприятий общественного питания соответствующего формата); - особенности приготовления, приемы порционирования, оформления и подачи (декорирования) национальных, фирменных блюд, блюд национальных (этнических) кухонь, в том числе при обслуживании специальных мероприятий, а также при обслуживании определенного контингента потребителей; - принципы работы и правила эксплуатации технологического оборудования, используемого при приготовлении продукции общественного питания. **Персонал должен уметь:** - обрабатывать продовольственное (пищевое) сырье, подготавливать пищевые продукты и приготавливать полуфабрикаты, кулинарные изделия и блюда с соблюдением технологических требований и с учетом специализации предприятия; - подготавливать к работе производственные цехи;	Повар, помощник повара, диетповар

Продолжение таблицы А.1

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Производственный персонал	- сервировать и оформлять блюда для отпуска (реализации) и подачи потребителям; - использовать технологическое оборудование различных видов в процессе производства продукции; - использовать в работе технологические документы, сборники рецептур блюд и изделий, другие технические документы; - работать на производстве в команде (бригаде); - отпускать (реализовать) готовую продукцию с раздачи (раздаточного прилавка) и на вынос с учетом технологических требований к безопасности продукции	Повар, помощник повара, диетповар
	Персонал должен знать: - рецептуры и технологию производства продукции общественного питания, требования к качеству полуфабрикатов, блюд, кулинарных изделий; - приемы и последовательность технологических операций при кулинарной обработке, режимы и способы обработки продовольственного (пищевого) сырья, способы подготовки пищевых продуктов и полуфабрикатов; - условия и сроки годности и реализации продукции, правила товарного соседства; - органолептические методы оценки качества продукции общественного питания, признаки недоброкачественности полуфабрикатов, блюд и изделий; - основы лечебно-профилактического питания, характеристику диет, особенности кулинарной обработки продуктов при приготовлении диетических блюд (для персонала предприятий общественного питания соответствующего формата); - основы школьного и детского питания и особенности производства продукции общественного питания для школьников и детей (для персонала предприятий общественного питания соответствующего формата); - особенности приготовления, приемы порционирования, оформления и подачи (декорирования) национальных, фирменных блюд, блюд национальных (этнических) кухонь, в том числе при обслуживании специальных мероприятий, а также при обслуживании определенного контингента потребителей; - принципы работы и правила эксплуатации технологического оборудования, используемого при приготовлении продукции общественного питания. **Персонал должен уметь:** - организовать работу поваров (помощников поваров), распределять задания между персоналом; - осуществлять руководство бригадой поваров, распределять производственные задания и обеспечивать координацию деятельности работников производства; - контролировать работу поваров (помощников поваров); - приготавливать сложные полуфабрикаты, кулинарные изделия и блюда с соблюдением технологических требований и с учетом специализации предприятия; - участвовать в разработке меню; - организовывать и проводить органолептическую оценку и бракераж продукции общественного питания; - организовывать и проводить профессиональное обучение, тренинги работников производства; - участвовать в аттестации работников производства;	Повар-бригадир, старший повар, су-шеф

Продолжение таблицы А.1

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Производственный персонал	- разрабатывать технико-технологические и технологические карты, сборники рецептур блюд и изделий, другие технические документы; - контролировать расход сырья и продуктов на производстве, качество приготовления и безопасность продукции; - участвовать в совершенствовании технологии и рецептуры продукции общественного питания	Повар-бригадир, старший повар, су-шеф
	Персонал должен знать: - рецептуры и технологию производства мучных кондитерских и булочных изделий из различных видов теста, отделочных полуфабрикатов, требования к качеству полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий, совместимость и взаимозаменяемость продуктов; - товароведную характеристику сырья, пищевых продуктов, вкусовых и ароматических веществ, разрыхлителей и красителей, приемы и последовательность технологических операций при обработке сырья; - условия хранения и реализации, сроки годности мучных кондитерских и булочных изделий; - органолептические методы оценки качества мучных кондитерских и булочных полуфабрикатов и изделий, признаки недоброкачественности полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий; - способы и приемы художественной отделки (декорирования) мучных кондитерских и булочных изделий сложных видов, технологию изготовления оригинальных, фигурных, заказных тортов (для кондитеров цехов на предприятиях общественного питания соответствующего формата). **Персонал должен уметь:** - соблюдать рецептуры и технологию производства мучных кондитерских и булочных изделий из различных видов теста, отделочных полуфабрикатов, требования к качеству полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий, совместимость и взаимозаменяемость продуктов; - подготавливать к работе кондитерский (мучной) цех; - обрабатывать продовольственное (пищевое) сырье, подготавливать пищевые продукты и приготавливать полуфабрикаты, мучные кондитерские и булочные изделия с соблюдением технологических требований и с учетом специализации предприятия; - проводить органолептическую оценку и бракераж полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий; - использовать технологическое оборудование различных видов в процессе производства продукции; - использовать в работе технологические документы, сборники рецептур блюд и изделий, другие технические документы; - работать на производстве в команде (бригаде кондитеров); - отпускать (реализовать) мучные кондитерские булочные изделия с раздачи (раздаточного прилавка) и на вынос с учетом технологических требований к безопасности продукции	Кондитер, помощник кондитера
	Персонал должен знать: - рецептуры и технологию производства полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий, требования к их качеству; - приемы и последовательность технологических операций при обработке, режимы и способы обработки продовольственного (пищевого) сырья, способы подготовки пищевых продуктов и полуфабрикатов; - методы расчета расхода муки с учетом ее влажности;	Кондитер-бригадир, старший кондитер

Продолжение таблицы А.1

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Производственный персонал	- условия и сроки годности и реализации полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий, правила товарного соседства; - органолептические методы оценки качества полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий, признаки недоброкачественности полуфабрикатов и изделий; - принципы работы и правила эксплуатации технологического оборудования, используемого при приготовлении полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий. **Персонал должен уметь:** - организовать работу кондитеров (помощников кондитеров), распределять задания между персоналом; - осуществлять руководство бригадой кондитеров, распределять производственные задания и обеспечивать координацию деятельности работников производства; - контролировать работу кондитеров (помощников кондитеров); - приготавливать сложные полуфабрикаты, мучные кондитерские и булочные изделия с соблюдением технологических требований и с учетом специализации предприятия; - разрабатывать ассортимент мучных кондитерских изделий; - проводить органолептическую оценку и бракераж полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий; - организовывать и проводить профессиональное обучение, тренинги работников кондитерского цеха; - разрабатывать технологические (технические) документы. Персонал должен принимать участие в разработке ассортимента мучных кондитерских и булочных изделий, а также в аттестации работников кондитерского цеха: - контролировать расход сырья и продуктов на производстве, качество приготовления и безопасность продукции; - участвовать в совершенствовании технологии и рецептуры полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий	Кондитер-бригадир, старший кондитер
	Персонал должен знать: - ассортимент, рецептуры и технологию хлебобулочных изделий, в т. ч. мучных кулинарных, режимы и продолжительность выпечки, методы органолептической оценки качества и требования, предъявляемые к качеству хлебобулочных изделий; - правила формовки изделий из различных видов теста, нормы выхода готовых изделий, факторы, влияющие на упек, режимы охлаждения выпеченных изделий; - способы подготовки посуды и инвентаря для выпечки и правила ухода за ними; - принципы работы и правила эксплуатации теплового оборудования, используемого при выпечке хлебобулочных изделий, в т. ч. мучных кулинарных. **Персонал должен уметь:** - изготавливать основные виды теста, отделочные полуфабрикаты и широкий ассортимент хлебобулочных изделий, в т. ч. мучных кулинарных, - выпекать основные хлебобулочные изделия, в т. ч. мучные кулинарные; - уметь определять готовность тестовых заготовок при выпечке и оценивать качество выпеченных изделий, проводить органолептическую оценку качества полуфабрикатов и изделий;	Пекарь

Продолжение таблицы А.1

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Производственный персонал	- соблюдать правила эксплуатации теплового оборудования, используемого при выпечке мучных изделий; - пользоваться технологическими картами на хлебобулочные изделия, в т. ч. мучные кулинарные	Пекарь
	Персонал должен знать: - технологический процесс производства полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей, круп, муки и др. соответственно профилю предприятия, нормы выхода и отходов; - ассортимент изготавливаемых полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей, круп, муки и др., методы органолептической оценки качества и требования, предъявляемые к качеству полуфабрикатов; - основные критерии безопасности кулинарных полуфабрикатов; - разделку мясных туш и птицы, кулинарное назначение отдельных частей туш и нормы выхода полуфабрикатов; - способы разделки рыбы с костным и хрящевым скелетом всех семейств, нормы выхода полуфабрикатов; - правила механической обработки картофеля, овощей и зелени машинным способом и вручную, нормы допустимых отходов; - правила работы и эксплуатации технологического оборудования, используемого при изготовлении полуфабрикатов; - правила упаковки и транспортирования, условия хранения и сроки годности полуфабрикатов **Персонал должен уметь:** - изготавливать основные виды полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей, круп, муки и др., - проводить органолептическую оценку качества и бракераж кулинарных полуфабрикатов; - соблюдать правила эксплуатации технологического оборудования, используемого при изготовлении полуфабрикатов; - пользоваться технологическими картами на изготовляемые кулинарные полуфабрикаты	Изготовитель пищевых полуфабрикатов
Вспомогательный персонал	**Персонал должен знать:** - наименование кухонной посуды, инвентаря, инструментов, их назначение; правила и способы закрытия и вскрытия тары, правила перемещения продуктов и готовой продукции на складе и на производстве; - правила включения и выключения технологического и посудомоечного оборудования; - виды и концентрации используемых моющих и дезинфицирующих средств **Персонал должен уметь:** - владеть безопасными приемами работы по переноске, погрузке, разгрузке, транспортировании грузов; - мыть вручную и в посудомоечных машинах и раскладывать на хранение кухонную посуду, инвентарь, инструменты; - обрабатывать и дезинфицировать рабочие зоны производственных цехов	Кухонный работник (помощник по кухне)

Продолжение таблицы А.1

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Вспомогательный персонал	**Персонал должен знать:** - правила приема, хранения и выдачи личных вещей и правила обслуживания потребителей в гардеробе; - правила межличностного общения и этикета; - номера телефонов служб вызова такси, служб экстренного вызова (полиции, скорой помощи, пожарной службы) и т. п. **Персонал должен уметь:** - принимать от потребителей, размещать на временное хранение в гардеробе и выдавать потребителям верхнюю одежду, головные уборы, обувь и другие личные вещи (зонты, сумки, портфели), - оказывать помощь потребителям надеть верхнюю одежду; - оказывать помощь пожилым людям, инвалидам и дамам в процессе обслуживания; - оказывать при необходимости потребителям услуги в виде чистки и мелкого ремонта верхней одежды (пришивание вешалки или пуговицы). Персонал должен нести ответственность за сохранность принятых на хранение вещей потребителей в установленном порядке	Гардеробщик
	Персонал должен знать: - правила обслуживания потребителей во входной зоне конкретного предприятия; - правила межличностного общения и этикета; - расположение средств противопожарной защиты и сигнализации и правила пользования ими; - номера телефонов служб вызова такси, служб экстренного вызова (полиции, скорой помощи, пожарной службы) и т. п.; - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии. **Персонал должен уметь:** - вежливо приветствовать и общаться с потребителями у входной зоны с соблюдением правил этикета; - оказывать помощь при входе и выходе пожилым людям, инвалидам и дамам в процессе обслуживания и всем потребителям (гостям) в экстренных и чрезвычайных ситуациях; - информировать потребителей о размещении залов и наличии свободных мест в них, местонахождения ближайших предприятий общественного питания; - следить за исправностью входных и внутренних дверей на предприятии, световой рекламой, а также за санитарным состоянием вестибюля и территории около входных дверей; - оказывать помощь при парковке автомобилей гостей; - вызывать такси по просьбе потребителей (гостей); - при необходимости принимать от потребителей, размещать на временное хранение в гардеробе и выдавать потребителям верхнюю одежду, головные уборы, обувь и другие личные вещи (зонты, сумки, портфели)	Швейцар

Продолжение таблицы А.1

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Вспомогательный персонал	**Персонал должен знать:** - правила учета, хранения, движения продовольственного (пищевого) сырья, пищевых продуктов и полуфабрикатов и правила оформления на них сопроводительных документов; - порядок приемки продовольственного (пищевого) сырья, пищевых продуктов и полуфабрикатов по количеству и качеству требования маркировки поступающих продуктов; - требования доброкачественности товаров и их маркировки, основные критерии безопасности пищевого сырья; - правила отпуска продовольственного (пищевого) сырья, пищевых продуктов и полуфабрикатов в производственные цехи, выдачи продукции в бар, буфет и залы обслуживания; - порядок организации складского хранения (методы хранения, режимы хранения); - виды, сортность и другие качественные характеристики продовольственного (пищевого) сырья, пищевых продуктов, полуфабрикатов и нормы их расхода; - правила содержания складских помещений; - порядок и принципы организации погрузочно-разгрузочных работ; - правила проведения инвентаризаций; - правила эксплуатации холодильного и складского оборудования, предназначенного для хранения продовольственного (пищевого) сырья, пищевых продуктов, полуфабрикатов и готовой продукции **Персонал должен уметь:** - принимать продовольственное (пищевое) сырье, пищевые продукты и полуфабрикаты по количеству и качеству, распределять его на хранение в складских помещениях; - обеспечивать сохранность складируемых товарно-материальных ценностей, соблюдение требований при хранении продовольственного (пищевого) сырья, пищевых продуктов и полуфабрикатов, сопутствующих и расходных материалов (условия и сроки их годности, температурные режимы, товарное соседство при размещении на стеллажах, подтоварниках и в камерах); - вести учетно-отчетную документацию складских операций; - правильно эксплуатировать холодильное и складское оборудование, - принимать участие в инвентаризации товарно-материальных ценностей	Кладовщик
	Персонал должен знать: - наименование столовой посуды и приборов, кухонной посуды, инвентаря, инструментов, их назначение; - способы и правила мойки и сушки посуды, приборов, инвентаря и тары различного назначения; - правила включения и выключения посудомоечного оборудования; - виды, назначение и концентрации используемых моющих и дезинфицирующих средств и правила безопасного пользования ими; - правила сбора и хранения пищевых отходов **Персонал должен уметь:** - владеть безопасными приемами работы при мытье и обработке посуд; - производить сбор использованной посуды со столов в тележки или на транспортер, доставлять тележки с посудой в моечное отделение, производить выкладку посуды из тележек;	Мойщик посуды, мойщица посуды

Окончание таблицы А.1

Группа персонала	Требования к персоналу	Возможные наименования должностей персонала
Вспомогательный персонал	- производить очистку посуды, приборов, подносов, инвентаря и инструментов от остатков пищи; - мыть вручную и в посудомоечных машинах и раскладывать на хранение столовую посуду и приборы, кухонную посуду, инвентарь, инструменты; - подбирать моющие и дезинфицирующие средства, необходимые для обработки посуды и правильно их дозировать; - содержать посудомоечную машину в чистоте и исправном состоянии; - производить сбор пищевых отходов; - производить доставку чистой посуды, приборов, подносов на раздаточные линии или на столы	Мойщик посуды, мойщица посуды
	Персонал должен знать: - правила санитарии и гигиены по содержанию помещений предприятия общественного питания; - характеристики, назначение и концентрацию применяемых дезинфицирующих и моющих средств и правила безопасного пользования ими; - оборудование, приборы и материалы, применяемые в работе, правила их эксплуатации и применения; - ассортимент и характеристики расходных материалов; - принципы работы и правила эксплуатации уборочной техники; - виды уборки производственных и общих помещений. **Персонал должен уметь:** - убирать и поддерживать в чистоте и порядке в течение рабочего дня закрепленные за ним помещения, цеха, санузлы и пр. вручную и с помощью уборочной техники; - проводить генеральную уборку и санитарную обработку закрепленных за ним помещений, цехов, санузлов и пр. вручную и с помощью уборочной техники; - собирать и транспортировать мусор в установленные места; - подбирать моющие и дезинфицирующие средства, необходимые в процессе уборки; - обрабатывать и дезинфицировать рабочие зоны производства; - содержать уборочную технику в чистоте и исправном состоянии	Уборщик, уборщица (стюард)
Примечание — Функции персонала отдельных групп могут быть перераспределены в зависимости от конкретных условий деятельности предприятий питания.		

УДК 64.024.3:658:386:006.354 МКС 55.200

Ключевые слова: услуги общественного питания, предприятия общественного питания, требования к персоналу, метрдотель, администратор зала, официант, бармен, сомелье, бариста, работник предприятия быстрого обслуживания, буфетчик, кассир, продавец магазина (отдела) кулинарии, швейцар, гардеробщик, заведующий производством, шеф-повар, шеф-кондитер, начальник цеха, повар, кондитер, пекарь, директор предприятия, инженер (техник) — технолог

Редактор *Г.Н. Симонова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.В. Бучная*
Компьютерная верстка *Е.А. Кондрашовой*

Сдано в набор 28.03.2019. Подписано в печать 02.04.2019. Формат 60×84⅛ Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 3,26. Уч.-изд. л. 2,95.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

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

gost.e-ecolog.ru