МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ
(МГС)
INTERSTATE COUNCIL FOR STANDARDIZATION, METROLOGY AND CERTIFICATION
(ISC)

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

ГОСТ 32692— 2014

Услуги общественного питания

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К МЕТОДАМ И ФОРМАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

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 ПОДГОТОВЛЕН 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 18 апреля 2014 г. № 66-П)

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
Киргизия	KG	Кыргызстандарт
Россия	RU	Росстандарт

4 Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2014 г. № 459-ст межгосударственный стандарт ГОСТ 32692—2014 введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 января 2016 г.

5 Настоящий стандарт подготовлен на основе применения ГОСТ Р 53995—2010*

6 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

7 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Май 2020 г.

* Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2014 г. № 459-ст ГОСТ Р 53995—2010 отменен с 1 января 2016 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, 2015, 2020

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 Методы и формы обслуживания 2
5 Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях (объектах) общественного питания 6
Приложение А (рекомендуемое) Рекомендуемые требования к мебели и помещениям для потребителей при различных методах и формах обслуживания 8
Библиография 10

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

Услуги общественного питания

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К МЕТОДАМ И ФОРМАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Public catering services.
General requirements for procedures and forms of service at catering enterprises

Дата введения — 2016—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях (объектах) общественного питания.

Стандарт предназначен для применения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в сфере услуг общественного питания.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие межгосударственные стандарты:

ГОСТ 30389 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования

ГОСТ 30524 Услуги общественного питания. Требования к персоналу

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 ссылочный 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, ГОСТ 30389, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **процесс обслуживания в общественном питании:** Совокупность операций (действий), осуществляемых исполнителем услуг общественного питания при непосредственном контакте с потребителем услуги (гостем) в процессе реализации и/или организации потребления продукции общественного питания и/или организации досуга.

3.2 **условия обслуживания в общественном питании:** Совокупность факторов, воздействующих на потребителя (гостя) в процессе оказания услуг общественного питания.

Издание официальное

3.3 **метод обслуживания потребителей:** Способ реализации продукции общественного питания потребителям и организации ее потребления.

3.4 **форма обслуживания потребителей**: Организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей.

4 Методы и формы обслуживания

4.1 Методы обслуживания на предприятиях (объектах) общественного питания в зависимости от способа реализации потребителям продукции общественного питания и организации ее потребления подразделяют:

- на самообслуживание;
- обслуживание потребителей официантами;
- обслуживание потребителей за стойками;
- обслуживание потребителей за прилавками;
- обслуживание потребителей при доставке продукции общественного питания по их заказам и др.

4.2 Самообслуживание потребителей

Самообслуживание потребителей в зависимости от степени участия персонала в обслуживании потребителей и способа подачи продукции подразделяют:

- на полное самообслуживание;
- частичное самообслуживание.

4.2.1 Полное самообслуживание потребителей

Полное самообслуживание организуют в следующих формах:

- самообслуживание по принципу «свободного потока потребителей»;
- самообслуживание через торговые автоматы;
- самообслуживание по форме «кофе-пауза (кофе-брейк)»;
- самообслуживание по форме «шведского стола (буфета)».

4.2.1.1 Самообслуживание по принципу «свободного потока потребителей» — форма обслуживания через отдельные станции (участки, зоны) раздачи (в т. ч. через витрины охлаждаемые и с подогревом различных конфигураций) с определенным ассортиментом блюд, напитков, с широким использованием элементов наглядной кулинарии и с возможным приготовлением блюд непосредственно на станциях раздачи (на участках, в зонах) на виду у потребителей и последующей оплатой за выбранную продукцию.

4.2.1.2 Самообслуживание через торговые (вендинговые) автоматы предусматривает использование автоматизированных систем по продаже различных блюд и напитков в узком ассортименте. Торговые автоматы могут дополнять обслуживание потребителей за стойкой или быть автономными.

4.2.1.3 Самообслуживание по форме «кофе-пауза (кофе-брейк)» — форма обслуживания во время короткого организованного перерыва в работе конференций, совещаний, деловых переговоров для его участников. Обычно включает в себя горячие напитки (кофе, чай в ассортименте), мучные кулинарные и кондитерские изделия, бутерброды (сэндвичи, канапе и пр.), десерты, фрукты.

4.2.1.4 Самообслуживание по форме «шведского стола (буфета)» — форма обслуживания, предусматривающая реализацию блюд в широком ассортименте через буфетные и барные стойки, витрины, прилавки, в т. ч. охлаждаемые и с подогревом, при которой потребитель самостоятельно порционирует блюда и напитки, масса и объем которых не зависят от цены. В случае отсутствия специального оборудования продукция может быть выложена на специальных или обычных оформленных столах при соблюдении условий ее хранения. Данную форму самообслуживания применяют при организации завтраков в гостиницах, пансионатах и других средствах размещения.

4.2.2 Частичное самообслуживание потребителей

Частичное самообслуживание организуют в форме самообслуживания потребителей на раздаточных линиях, когда им предоставляют возможность самостоятельно выбрать выставленные на линиях раздачи закуски, салаты, мучные кулинарные и кондитерские изделия, десерты, холодные и горячие напитки. Супы и горячие блюда потребители получают на линиях раздачи непосредственно после порционирования поварами. Эту форму обслуживания применяют в столовых, закусочных и т. п.

4.3 Обслуживание потребителей официантами

Обслуживание официантами в зависимости от степени участия персонала в обслуживании потребителей и организации потребления продукции подразделяют:

- на полное обслуживание официантами;
- частичное обслуживание официантами.

4.3.1 Полное обслуживание официантами

Полное обслуживание официантами потребителей осуществляют за столом в следующих формах:

- для индивидуальных потребителей (гостей) — обслуживание по карте меню со свободным выбором блюд («а ля карт»);
- для индивидуальных и групповых потребителей — «бизнес-ланч» как форма быстрого обслуживания обедами по сокращенному меню со свободным выбором блюд или комплексному (фиксированному) меню с предварительной сервировкой столов в определенное, обычно обеденное время;
- для групп потребителей и туристов, проживающих в различных средствах размещения, пансионатах, санаториях и пр., — обслуживание по меню со свободным выбором блюд или по комплексному (фиксированному) меню с предварительными сервировкой и частичным накрытием столов;
- для групп потребителей (гостей) — банкетное обслуживание по предварительным заказам.

4.3.1.1 При полном обслуживании официантами подачу блюд потребителям (гостям) осуществляют:

- с сервировочного блюда («в обнос») с порционированием индивидуальным потребителям;
- после порционирования блюд на сервировочных столиках и тележках;
- непосредственно из раздаточной производства предварительно порционированных блюд в индивидуальной столовой посуде.

4.3.2 В зависимости от назначения банкетное обслуживание потребителей с полным обслуживанием официантами осуществляют в следующих формах:

- банкета (приема) за столом;
- банкета-чая.

4.3.2.1 Банкет (прием) за столом с полным обслуживанием проводят в основном на дипломатических, официальных приемах в виде торжественного завтрака, обеда или ужина с ограниченным ассортиментом банкетных закусок, блюд и напитков, с обслуживанием высококвалифицированными официантами.

При полном обслуживании все операции, включая сервировку столов на определенное количество гостей, раскладку хлеба, подачу минеральной воды и других безалкогольных напитков, встречу гостей, оказание помощи в размещении за столом, получение продукции из раздаточной, доставку ее в зал, поочередную подачу закусок, основных блюд и алкогольных напитков «в обнос», своевременную уборку использованной посуды и смену посуды, своевременную замену пепельниц осуществляют официанты.

4.3.2.2 Банкет-чай — форма обслуживания потребителей с организацией чаепития, в т. ч. из самовара, с мучными кулинарными и кондитерскими изделиями в ассортименте и т. д.

4.3.3 Частичное обслуживание официантами

Частичное обслуживание официантами осуществляют в следующих формах:

- банкет за столом;
- банкет-фуршет;
- банкет-коктейль;
- банкет-чай;
- экспресс-обслуживание;
- «шведский стол (буфет)».

4.3.3.1 Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами — форма обслуживания, при которой официанты доставляют продукцию из раздаточной производства в зал, расставляют сервировочные блюда с продукцией и бутылки с напитками на столе, а за столом потребители обслуживают себя самостоятельно, порционируя блюда и наливая напитки. Позже официанты предлагают потребителям горячие блюда, десерты и горячие напитки. Отдельные блюда могут быть поданы потребителям (гостям) и порционно. При обслуживании почетных гостей используют подачу блюд и напитков «в обнос».

4.3.3.2 Банкет-фуршет — форма обслуживания потребителей с организацией питания стоя и с использованием специальных фуршетных столов. Меню состоит в основном из большого ассортимента холодных и горячих закусок, десертов, мучных кулинарных и кондитерских изделий, в основном однопорционных. Для потребления используют тарелки и закусочные вилки. Предлагаемые блюда и изделия потребитель (гость) перекладывает в тарелку самостоятельно или при помощи официантов.

Напитки, стоящие на фуршетных столах, потребители (гости) могут наливать самостоятельно.

4.3.3.3 Банкет-коктейль — форма обслуживания потребителей с организацией питания стоя, при котором все порционированные закуски и блюда, напитки в рюмках и бокалах предлагают потребителям (гостям) официанты. Вместо вилок и ножей потребители обычно используют специальные банкетные шпажки. При этом масса и объем всех изделий или отдельных кусочков продуктов должны быть такими, чтобы их можно было свободно положить целиком в рот, так как использование тарелок не предусмотрено. В качестве напитков преобладают коктейли различных видов.

Примечание — Отличие банкета-фуршета от банкета-коктейля состоит в том, что на фуршете подают большее количество закусок и меньшее напитков, чем на коктейле.

4.3.3.4 Банкет-чай — форма обслуживания по 4.3.2.2.

Примечание — При частичном обслуживании официантами потребители (гости) самостоятельно наливают чай из самовара (чайника).

4.3.3.5 Экспресс-обслуживание — форма быстрого обслуживания большого количества потребителей за определенный и, как правило, ограниченный интервал времени в виде комплексных рационов в двух и более вариантах. Экспресс-обслуживание применяют для организации питания участников съездов, конференций, симпозиумов, семинаров, пассажиров, учащихся и пр.

4.3.3.6 «Шведский стол (буфет)» с частичным обслуживанием официантами — форма обслуживания, устанавливающая способ одновременной подачи блюд в широком ассортименте, с частичным самообслуживанием, при котором потребитель выбирает и самостоятельно порционирует блюда и напитки, а официант и/или повар оказывают консультационную и практическую помощь при выборе и порционировании блюд. Эту форму обслуживания применяют при организации завтраков, обедов, ужинов в гостиницах и в других средствах размещения.

4.3.3.7 «Бранч (Brunch)» — разновидность обслуживания потребителей по форме «шведского стола» на предприятиях питания (объектах) в субботние, воскресные и праздничные дни с возможной организацией досуга и развлечений, в т. ч. для детей. Во время «бранча» реализуют ограниченный ассортимент холодных закусок, супов, основных блюд, мучных кондитерских изделий, горячих и прохладительных напитков.

4.3.3.8 «Линер (Linner)» — разновидность обслуживания потребителей (гостей) по форме «шведского стола» с узким ассортиментом предлагаемой продукции на предприятиях (объектах) питания в интервале между обедом и ужином. Применяют, как правило, при организации питания в гостиницах и в других средствах размещения для проживающих, опоздавших на бизнес-ланч.

4.3.4 По желанию потребителей официанты по окончании обслуживания могут осуществлять комплектование и упаковку оставшейся оплаченной продукции на вынос.

4.4 Обслуживание потребителей за стойками

Обслуживание потребителей за стойками осуществляют в следующих формах:

- обслуживание барменами за барной стойкой, при котором потребитель может наблюдать за приготовлением напитков барменом;
- обслуживание поварами за стойкой, при котором потребитель может наблюдать за приготовлением блюда.

Примечание — Здесь под стойкой понимают различное технологическое оборудование, в т. ч. гриль-бар, дровяную печь, мангал и пр., на котором блюда из мяса, птицы, рыбы, морепродуктов, овощей, теста готовят на виду у потребителей;

- обслуживание буфетчиками за буфетной стойкой (витриной).

4.5 Обслуживание потребителей за прилавками

Обслуживание потребителей за прилавками осуществляют в следующих формах:

- обслуживание потребителей за прилавками предприятий быстрого обслуживания, когда работники предприятия (объекта) быстро комплектуют и отпускают выбранные по заказам потребителей блюда, изделия и напитки, в т. ч. на вынос;
- обслуживание продавцами при реализации продукции общественного питания в розничной сети, в т. ч. в отделах кулинарии, магазинах кулинарии, в отделах реализации кулинарного, мясного, рыбного, мучного и хлебопекарного производств;
- обслуживание продавцами при отпуске продукции общественного питания на вынос через столы заказов, окна раздачи и т. п.;
- обслуживание продавцами при реализации продукции общественного питания в собственной мелкорозничной сети (в киосках, палатках, павильонах, средствах развозной и разносной торговли и пр.).

4.6 Обслуживание при доставке продукции

Обслуживание при доставке продукции общественного питания потребителям по их заказам осуществляют в следующих формах:
- обслуживание потребителей в пути следования пассажирского железнодорожного, водного, воздушного и других видов транспорта;
- обслуживание потребителей в номерах гостиниц и других средств размещения («рум-сервис»);
- кейтеринг (выездное обслуживание), в т. ч. банкетное обслуживание потребителей: корпоративный и событийный кейтеринг, обслуживание семинаров, конференций, спортивных мероприятий и пр., обслуживание потребителей на рабочих местах, в офисах, на дому, в зонах отдыха и в любых других подходящих местах.

4.7 Порядок обслуживания официантами на предприятиях (объектах) общественного питания состоит из следующих этапов: подготовительного, основного и завершающего.

4.7.1 Подготовительный этап обслуживания официантами включает в себя следующие операции:
- подготовка зала и рабочего места к обслуживанию;
- получение и подготовка столовой посуды, столовых приборов и столового белья;
- предварительная сервировка столов;
- подготовка персонала к обслуживанию.

4.7.2 Основной этап обслуживания официантами включает в себя следующие операции:
- приветствие потребителей (гостей);
- размещение потребителей (гостей) в зале за столом.

Примечания

1 При проведении банкета (приема) за столом с полным обслуживанием официантами потребителей (гостей) размещают в соответствии с протоколом.

2 При проведении банкета за столом с частичным обслуживанием официантами почетных гостей размещают в центре стола или за отдельным центральным столом;

- ознакомление с меню и картой напитков;
- оказание помощи в выборе блюд и напитков;
- прием заказов.

Примечание — Банкет организуют в соответствии с предварительно принятой заявкой на определенное число посетителей (гостей) и составленным меню;

- подача заказанных блюд и напитков в определенной последовательности.

Примечания

1 В зависимости от масштаба и вида банкетов за официантами рекомендуется закрепить определенное количество потребителей (гостей) или столов.

2 При обслуживании банкетов за столом официанты должны осуществлять одновременную подачу блюд или напитков;

- непосредственное обслуживание потребителей за столом.

Примечания

1 При проведении банкетов (приемов) официант обслуживает потребителей (гостей) по протоколу; при проведении других банкетов вначале обслуживают почетных гостей и женщин.

2 При проведении банкетов перед подачей следующего блюда со стола убирают посуду и приборы от предыдущего поданного блюда, даже если потребитель (гость) ими не пользовался.

3 При проведении банкетов при необходимости можно подать на тарелках увлажненные салфетки из различных материалов.

4.7.3 Завершающий этап обслуживания включает в себя следующие операции:

- подготовка счетов, принятие оплаты и расчет;
- прощание и проводы потребителей (гостей).

4.8 На предприятиях (объектах) общественного питания могут быть использованы различные методы и формы обслуживания потребителей в зависимости от организации потребления продукции, способа ее получения и доставки потребителям, степени участия персонала в обслуживании, применения средств механизации и автоматизации и способов расчета за реализуемую продукцию. При проведении банкетов по заказу потребителей организуют музыкальное обслуживание, а также предоставление светового, звукового оборудования.

4.9 Формы и методы обслуживания исполнитель услуг выбирает самостоятельно в зависимости от типа (формата) предприятия (объекта) и других условий согласно нормативным правовым документам[1)] в сфере общественного питания, действующим на территории государства, принявшего стандарт, и ГОСТ 30389.

Формы и методы обслуживания могут изменяться, комбинироваться и дополняться в зависимости от типа (формата) и класса предприятия (объекта) общественного питания, пожеланий потребителей, национальных особенностей и других условий согласно нормативным правовым документам, действующим на территории государства, принявшего данный стандарт.

5 Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях (объектах) общественного питания

5.1 При обслуживании потребителей на предприятиях (объектах) общественного питания должны соблюдаться следующие необходимые условия:

- наличие соответствующей материально-технической базы для обеспечения выбранных методов и форм обслуживания, включая планировку, состав, размеры и назначение помещений для потребителей и обслуживающего персонала, оснащение мебелью, технологическим, раздаточным, барным, буфетным оборудованием, столовой посудой, столовыми приборами, столовым бельем, раздаточным инвентарем, тарой, тележками для подачи блюд, напитков и для уборки использованной посуды;
- соответствие профессионального уровня персонала методу, форме и уровню обслуживания на предприятиях (объектах) питания;
- наличие стандартов работы персонала, должностных и рабочих инструкций на предприятиях (объектах) в соответствии с ГОСТ 30524 и другими фирменными документами конкретных исполнителей услуг;
- предоставление определенного ассортимента блюд, изделий и напитков в соответствии с уровнем обслуживания.

5.1.1 Рекомендуемые требования к мебели, планировке и размерам помещений предприятий (объектов) питания для различных методов и форм обслуживания потребителей приведены в приложении А (таблицы А.1, А.2).

5.1.2 При обслуживании потребителей по форме «шведского стола (буфета)» основными требованиями являются своевременная доставка готовых блюд и напитков на буфетные и барные стойки, витрины и другое раздаточное оборудование, оперативное пополнение накопителей столовой посуды, столовыми приборами, подносами и регулярная уборка в зале столов, освободившихся после потребителей.

5.1.3 При обслуживании потребителей продавцами при реализации продукции общественного питания в розничной сети (в т. ч. в магазинах кулинарии, отделах кулинарии, а также отделах кулинарии при кулинарном, мясном, рыбном, мучном, кондитерском, хлебопекарном и других цехах) основным требованием является оптимально приближенное расположение прилавков к производственным участкам.

5.1.4 При выездном обслуживании продукцию общественного питания по заказам могут доставлять в виде полуфабрикатов высокой степени готовности с последующим доведением их до полной готовности или в виде готовых блюд, закусок, десертов. В зависимости от состояния и степени готовности

---

1) В Российской Федерации действует [1].

продукции комплектуют необходимый набор технологического, холодильного и другого оборудования. При обслуживании на открытом воздухе используют тентовые конструкции.

Особым требованием к выездному обслуживанию является наличие специального транспорта, специальной тары для упаковки и доставки продукции (изобоксов, термоконтейнеров, гастроемкостей и т. п.) с целью соблюдения условий хранения и сроков годности реализуемой продукции.

5.1.5 Обслуживание потребителей в пути следования транспорта осуществляют с учетом вида пассажирского транспорта и способа реализации продукции. При доставке продукции используют передвижные тележки и специальную тару для поддержания заданной температуры реализуемых блюд, напитков.

5.1.6 Для обслуживания потребителей в номерах гостиниц и других средств размещения («рум-сервис») на основном производстве предприятия (объекта) питания должен быть предусмотрен отдельный цех или участок порционирования и комплектации готовой продукции и посуды. При доставке продукции используют специальные передвижные тележки (в т. ч. мармитные), боксы, термосы, охлаждаемые кейсы для поддержания заданной температуры реализуемых блюд и напитков. Особыми требованиями к «рум-сервису» являются круглосуточное предоставление гостям услуг питания и возможность выбора вариантов меню.

5.2 Стандарты работы, должностные и рабочие инструкции обслуживающего персонала должны быть разработаны для каждой категории работников и содержать описание процессов оказания услуг, а также основные требования к квалификации, внешнему виду, правилам поведения в процессе обслуживания потребителей.

5.3 Процессы обслуживания потребителей на предприятиях (объектах) общественного питания должны отвечать общим требованиям:

- точности и своевременности исполнения заказа и обслуживания в целом;
- соблюдения обслуживающим персоналом стандартов внешнего вида и правил поведения;
- стабильности обслуживания, включая превзойденные ожидания потребителей.

5.3.1 Точность и своевременность исполнения заказа и обслуживания в целом включают в себя:

- соблюдение установленного временного режима работы предприятия (объекта);
- ассортиментного перечня реализуемых блюд, изделий и напитков;
- времени оказания услуг (в т. ч. времени ожидания заказа, времени обслуживания потребителей).

Временные режимы обслуживания потребителей на предприятиях (объектах) питания различных типов (форматов) должны быть установлены внутрифирменными стандартами работы персонала.

Примечания — Временные режимы обслуживания потребителей зависят от метода обслуживания.

5.3.2 Обслуживающий персонал каждого предприятия питания (объекта) должен отвечать своему профессиональному назначению, быть компетентным и квалифицированным, уметь общаться с потребителями, знать и соблюдать профессиональную этику поведения.

5.3.3 Обслуживание потребителей предполагает обеспечение стабильности высокого уровня оказываемых услуг при каждом посещении предприятия (объекта), включая превзойденные ожидания потребителей.

Приложение А
(рекомендуемое)

Рекомендуемые требования к мебели и помещениям для потребителей при различных методах и формах обслуживания

Таблица А.1 — Рекомендуемые требования к мебели и помещениям для потребителей для различных методов и форм обслуживания

Особенности обслуживания потребителей	Требования
Формы обслуживания	
Самообслуживание	Проход должен обеспечивать свободное движение потребителей к раздаточным линиям и обратно (в дополнение к площади, отведенной под сервировку). Необходимо исходить из следующих минимальных размеров ширины прохода: вход, выход и доступ к прилавкам — 1800 (минимум 1500) мм, основные проходы между столами — 1350 (минимум 1100) мм. Столы располагают параллельными рядами, чтобы тележки для уборки столов можно было свободно передвигать за сидящими за столиками, причем ширина прохода должна составлять по меньшей мере, 1350 мм для свободного объезда
Обслуживание официантами	Столы располагают более компактно. Минимальное расстояние между соседними стульями (или другими предметами меблировки) должно составлять 900 мм
Обслуживание за стойками	Для каждого сидящего потребителя предусматривается часть стойки шириной 600 мм, но не менее 550 мм
Оснащение мебелью Параметры и расположение мебели	
Традиционные столы и стулья	Рекомендуемая высота стола 700—780 мм, высота сиденья 430—450 мм. При расположении потребителей напротив друг друга, ширина стола должна быть оптимально 750 мм, но не менее 600 мм. Наиболее распространены квадратные столы со стороной 750 мм на 2—4 человека. В отдельных местах плотность расстановки сидений, при необходимости, может быть увеличена за счет диагональной схемы размещения стульев. Плотность также может быть увеличена за счет использования столов большого размера (прямоугольной или круглой формы) на 6 человек и более.
	Занятый сидящим стул должен отступать от стола стола приблизительно на 450 мм, однако с учетом свободы доступа и поворотов сидящего необходимо исходить из расстояния 700 мм
Жестко закрепленные столы и стулья	Применение мебели данного типа ведет к экономии площади. Сиденья, обычно типа банкеток, расставляют по периметру помещения или по типу «кабинетов». Стандартные размеры отдельных «кабинетов» с двумя сидящими по каждой стороне стола: длина (стол и сиденье) — 1900 мм, минимум 1600 мм, ширина (на двух человек) — 1200 мм, минимум 1100 мм
Для банкетного зала Столы при обслуживании банкетов	Система сдвинутых вместе столов для обслуживания банкетов обеспечивает высокую плотность размещения посетителей. Стандартная ширина банкетного стола 750 мм, длину выбирают из расчета 600 мм на человека. Для быстроты обслуживания необходимо оставить широкие проходы — не менее 1500 мм

Окончание таблицы А.1

Особенности обслуживания потребителей	Требования
Уровень сложности Высокий уровень обслуживания (обслуживание банкетов)	Изысканное меню и обслуживание требуют большего места на каждого потребителя. Чтобы оставить место в середине для танцев (танцпол) или зрелищ, применяют расположение столов по периметру

Таблица А.2 — Рекомендуемые размеры помещений для потребителей при различных методах и формах обслуживания

Тип (формат) предприятия (объекта)	Площадь на человека, $м^2$	Примечание
Ресторан, кафе		
Обслуживание за столами		
Свободно стоящие предметы мебели	1,0—1,7	—
Фиксированные столы и стулья	0,7—1,0	Кабинетное расположение
Обслуживание за стойкой	1,4—1,9	—
Кафетерий, буфет	1,2—1.4	Включая зону обслуживания
Банкетный зал	0,9—1,3	—
Столовая (на промышленном предприятии, в учреждении, офисе)		
Раздаточная линия		
Столы на 4—6 человек	1,3—1,8	Включая место сервировки и проходы для тележек
Столы на 8 человек и более	1,1—1,6	
Столовые в учебных заведениях		
Начальная школа		
Обслуживание за стойкой	0,74	—
Коллективное обслуживание	0,83	—
Общеобразовательная школа	0,9	—
Высшие учебные заведения, средние специальные учебные заведения	1,1	—

Библиография

[1] Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные постановлением Правительства Российской федерации от 15 августа 1997 г. № 1036 (с изменениями и дополнениями)

УДК 641.5:006.354 МКС 03.080.30

Ключевые слова: услуги общественного питания, методы обслуживания потребителей, формы обслуживания потребителей, общие требования к методам и формам обслуживания

Редактор переиздания *Н.Е. Рагузина*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *М.В. Лебедевой*

Сдано в набор 15.05.2020. Подписано в печать 20.07.2020. Формат 60×84¼. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,50.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

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

gost.e-ecolog.ru