ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 51305— 2009

Услуги торговли

ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

Издание официальное

БЗ 8—2009/394

Москва
Стандартинформ
2010

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

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

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

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

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 51305—99

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет

© Стандартинформ, 2010

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

Содержание

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

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги торговли

ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

Services of trade.
Requirements for personnel

Дата введения — 2011—01—01

1 Область применения

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

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

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 51074—2003 Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования

ГОСТ Р 51087—97 Табачные изделия. Информация для потребителя

ГОСТ Р 51303—99 Торговля. Термины и определения

ГОСТ Р 51391—99 Изделия парфюмерно-косметические. Информация для потребителя. Общие требования

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежегодно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт 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 Р 51303, а также следующие термины с соответствующими определениями:

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

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

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

Издание официальное

4 Общие требования к персоналу

4.1 Персонал предприятий торговли подразделяют на обслуживающий и административный.

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

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

4.2 При установлении требований к персоналу учитывают следующие критерии оценки:

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

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

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

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

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

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

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

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

4.9 Обслуживающий персонал предприятия торговли должен носить соответствующую форменную и/или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца. Работники

предприятия торговли на форменной одежде могут носить служебный значок с эмблемой предприятия и указанием фамилии и должности.

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

5 Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала

5.1 Требования к заведующему отделом (секцией)

Заведующий отделом (секцией) должен соответствовать следующим требованиям:

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2 Требования к администратору торгового зала

Администратор торгового зала должен соответствовать следующим требованиям:

5.2.1 Наличие соответствующей профессиональной подготовки или опыта практической работы.

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

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

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

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

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

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

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

5.2.9 Организация в чрезвычайных ситуациях эвакуации покупателей из предприятий торговли.

5.3 Требования к продавцу продовольственных товаров

Продавец продовольственных товаров должен соответствовать следующим требованиям:

5.3.1 Наличие профессионального образования или соответствующей профессиональной подготовки.

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

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

5.3.4 Умение осуществлять предпродажную подготовку товаров.

5.3.5 Умение осуществлять выкладку продовольственных товаров в торговом зале.

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

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

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

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

5.3.10 Соблюдение метрологических требований при отпуске нефасованных товаров.

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

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

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

5.4 Требования к продавцу непродовольственных товаров

Продавец непродовольственных товаров должен соответствовать следующим требованиям:

5.4.1 Наличие профессионального образования или соответствующей профессиональной подготовки.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.5 Требования к продавцу-консультанту

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

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

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

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

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

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

5.5.4 Проверка исправности и комплектности продаваемых товаров.

5.5.5 Взаимодействие с покупателями по вопросам возврата товаров.

5.6 Требования к продавцу мелкорозничной (торговой) сети

Продавец мелкорозничной (торговой) сети должен соответствовать следующим требованиям:

5.6.1 Наличие профессионального образования или соответствующей профессиональной подготовки.

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

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

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

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

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

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

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

5.7 Требования к кассиру (контролеру-кассиру) торгового зала

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

5.7.1 Наличие профессионального образования или соответствующей профессиональной подготовки.

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

5.7.3 Знание ассортимента продаваемых товаров и их цен.

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

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

5.7.6 Знание признаков неисправности ККТ, умение устранять мелкие неисправности.

6 Требования к конкретным должностям и профессиям административного персонала

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.1.10 Повышение своей квалификации путем переподготовки, обучения и самообразования.

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

6.2 Требования к товароведу (менеджеру по качеству товаров)

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

6.2.1 Наличие высшего или среднего специального образования.

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

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

6.2.4 Участие в формировании ассортимента реализуемых товаров.

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

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

6.2.7 Участие в рассмотрении претензий покупателей к качеству товаров.

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

6.2.9 Знание и контроль за соблюдением основных требований к маркировке товаров и информации для потребителей в соответствии с требованиями ГОСТ Р 51074, ГОСТ Р 51087, ГОСТ Р 51391 и правилами продажи отдельных видов товаров [4].

Библиография

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

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

[3] Федеральный закон от 07 февраля 1993 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями

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

[5] ПОТ Р М 0140—2000 Межотраслевые правила по охране труда в розничной торговле

[6] СП 2.3.6.1066—01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям торговли и обороту в них продовольственного сырья и пищевых продуктов с изменениями и дополнениями

УДК 339.5:006.354 ОКС 01.140.30 Т 58 ОКСТУ 0131

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

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 12.08.2010. Подписано в печать 27.08.2010. Формат 60 × 84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,90. Тираж 361 экз. Зак. 673.

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

gost.e-ecolog.ru