ГОСТ Р 50935—96

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОБЩЕСТВЕННОЕ ПИТАНИЕ

ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАЮЩЕМУ ПЕРСОНАЛУ

Издание официальное

БЗ 6—95/240

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

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

2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 21 августа 1996 г. № 524

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

© ИПК Издательство стандартов, 1996

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Госстандарта России

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Определения 1
4 Общие требования к обслуживающему персоналу 2
5 Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала 4
5.1 Требования к метрдотелю (администратору зала) 4
5.2 Требования к официанту 5
5.3 Требования к бармену 6
5.4 Требования к повару, занимающемуся отпуском блюд на раздаче 6
5.5 Требования к буфетчику 7
5.6 Требования к кассиру 7
5.7 Требования к гардеробщику 8
5.8 Требования к швейцару 8
5.9 Требования к продавцу магазина (отдела) кулинарии 8
Приложение А Библиография 10

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОБЩЕСТВЕННОЕ ПИТАНИЕ

Требования к обслуживающему персоналу

Public catering.
Requirements for attending personnel

Дата введения 1997—01—01

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

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

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

Требования по безопасности изложены в 4.7, 4.8.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте использована ссылка на следующий стандарт:

ГОСТ Р 50647—94 Общественное питание. Термины и определения

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем стандарте применяют следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **Услуга общественного питания** — результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей населения в питании и проведении досуга (ГОСТ Р 50647).

Издание официальное

3.2 **Процесс обслуживания** — совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга (ГОСТ Р 50647).

3.3 **Метод обслуживания потребителей** — способ реализации потребителям продукции общественного питания (ГОСТ Р 50647).

3.4 **Форма обслуживания потребителей** — организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей продукции общественного питания (ГОСТ Р 50647).

4 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАЮЩЕМУ ПЕРСОНАЛУ

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

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

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

— способность к руководству (для метрдотеля);

— знание и соблюдение профессиональной этики поведения;

— знание нормативных и руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности.

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

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

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

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

4.7 Обслуживающий персонал должен обеспечить безопасность

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

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

— знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего распорядка предприятия;

— соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места [5];

— знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;

— обладание общей культурой, соблюдение профессиональной этики в процессе обслуживания потребителей;

— знание требований нормативных документов на продукцию и услуги общественного питания;

— повышение квалификации всех категорий работников (не реже одного раза в 5 лет, кроме гардеробщика и швейцара).

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

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

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

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

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

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

4.11 Профессиональными этическими нормами поведения персонала являются: вежливость, тактичность, внимательность и пред-

упредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей. Персонал должен уметь создать на предприятии атмосферу гостеприимства, в отношении потребителей проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций.

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

5 ТРЕБОВАНИЯ К КОНКРЕТНЫМ ДОЛЖНОСТЯМ И ПРОФЕССИЯМ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА

5.1 Требования к метрдотелю (администратору зала)

5.1.1 Метрдотель (администратор зала) должен иметь профессиональную подготовку.

5.1.2 Знать основы трудового законодательства, положения Закона РФ "О защите прав потребителей". Правила производства и реализации продукции (услуг) общественного питания [4], отраслевые руководящие документы, касающиеся его профессиональной деятельности, в том числе по сертификации услуг.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1.11 Осуществлять контроль за обслуживанием потребителей официантами и барменами.

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

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

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

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

5.2 Требования к официанту

5.2.1 Официант должен иметь профессиональную подготовку.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.14 В целях обеспечения безопасности потребителей при обслуживании официант обязан быть осторожным и внимательным при сервировке стола, транспортировании подносов с блюдами по залу, переносе обеденных приборов и посуды: следить за состоянием пола в зале и около раздачи.

5.3 Требования к бармену

5.3.1 Бармен должен иметь профессиональную подготовку.

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

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

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

5.3.5 Знать иностранный язык международного общения в пределах разговорного минимума.

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

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

5.3.8 Знать правила эксплуатации видео- и звуковоспроизводящей аппаратуры.

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

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

5.4 Требования к повару, занимающемуся отпуском блюд на раздаче

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

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

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

5.4.4 Предоставлять потребителям краткую информацию о реализуемых блюдах.

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

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

5.5 Требования к буфетчику

5.5.1 Буфетчик должен иметь профессиональную подготовку.

5.5.2 Знать порядок обслуживания потребителей и расчета с ними.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.5.11 Знать способы и правила упаковки товаров и продукции.

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

5.6 Требования к кассиру

5.6.1 Кассир должен иметь профессиональную подготовку.

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

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

5.6.4 Знать признаки платежеспособности государственных де-

нежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств и ценных бумаг.

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

5.7 Требования к гардеробщику

5.7.1 Гардеробщик должен пройти инструктаж по правилам работы.

5.7.2 Знать правила приема и хранения личных вещей потребителей.

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

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

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

5.7.6 Нести ответственность за принятые на хранение ценности потребителей.

5.8 Требования к швейцару

5.8.1 Швейцар должен пройти инструктаж по правилам работы.

5.8.2 Знать правила обслуживания потребителей на данном предприятии.

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

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

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

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

5.9 Требования к продавцу магазина (отдела) кулинарии

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

5.9.2 Знать порядок обслуживания потребителей в магазинах кулинарии.

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

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

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

5.9.6 Знать и соблюдать правила эксплуатации торгово-технологического оборудования.

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

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(информационное)

БИБЛИОГРАФИЯ

[1] 55/4—85 от 18.02.86; 4/1—16 от 7.01.86	Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих, утвержденный постановлением Госкомтруда СССР и ВЦСПС
[2] 43 от 28.06.93	Правила охраны труда на предприятиях массового питания, утвержденные Комитетом Российской Федерации по торговле
[3] 555 от 29.09.89	Приказ Министерства здравоохранения СССР "О совершенствовании системы медицинских осмотров трудящихся и водителей индивидуальных транспортных средств"
[4] 332 от 13.04.93	Правила производства и реализации продукции (услуг) общественного питания. Постановление Российской Федерации
[5] 42—123—5777—91	Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое

УДК 64.024.3:658:386:006.354 ОКС 55.200 Т58 ОКСТУ 0131

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

Редактор *Т.С. Шеко*
Технический редактор *Л.А. Кузнецова*
Корректор *В.И. Варенцова*
Компьютерная верстка *Е.Н. Мартемьяновой*

Изд. лиц. № 021007 от 10.08.95. Сдано в набор 12.09.96. Подписано в печать 10.10.96.
Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,73. Тираж 814 экз. С3915 Зак. 483

ИПК Издательство стандартов
107076, Москва, Колодезный пер., 14.
Набрано в Издательстве на ПЭВМ
Филиал ИПК Издательство стандартов — тип. "Московский печатник"
Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru