ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 50764— 2009

УСЛУГИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Общие требования

Издание официальное

БЗ 5—2009/214

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»)

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 3 ноября 2009 г. № 495-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 50764—95

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 Виды услуг общественного питания 2
5 Общие требования к услугам общественного питания 4
6 Требования безопасности услуг общественного питания 5
7 Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания 5
Библиография 6

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Общие требования

Public catering services. General requirements

Дата введения —2011— 01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает перечень услуг общественного питания, общие требования к услугам, методы оценки качества услуг.

Стандарт распространяется на услуги общественного питания, оказываемые предприятиями общественного питания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (далее — предприятия).

Требования безопасности услуг общественного питания для потребителей содержатся в разделе 6.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50763—2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия

ГОСТ Р 52113—2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

ГОСТ 30602—97 / ГОСТ Р 50647—94 Общественное питание. Термины и определения

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по 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 30602, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **услуга общественного питания:** Деятельность исполнителя (предприятий общественного питания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей потребителя в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах.

Примечание — Услуги общественного питания могут оказываться в местах расположения предприятий общественного питания и в иных местах.

Издание официальное

3.2 **процесс обслуживания:** Совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации и потреблении продукции общественного питания и организации досуга.

3.3 **условия обслуживания:** Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

3.4 **безопасность услуги:** Комплекс свойств услуги (процесса), при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску.

4 Виды услуг общественного питания

4.1 Услуги общественного питания подразделяют:

- на услуги питания;
- услуги по изготовлению продукции общественного питания;
- услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию;
- услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров;
- услуги по организации досуга, в том числе развлекательные;
- информационно-консультационные (консалтинговые) услуги;
- прочие услуги общественного питания.

4.2 Услуги питания представляют собой услуги по изготовлению продукции общественного питания, созданию условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров на предприятиях общественного питания, а также с возможностью предоставления услуг по организации досуга и других дополнительных услуг.

4.3 Услуги по изготовлению продукции общественного питания включают изготовление продукции общественного питания: полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд, мучных кондитерских и булочных изделий, в том числе по заказам потребителей, в сложном исполнении, с дополнительным оформлением.

4.4 Услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию включают:

- организацию питания и обслуживание различных мероприятий (банкетов, корпоративных вечеров, праздников и др.), в том числе выездное обслуживание (кейтеринг);
- организацию питания и обслуживание участников конференций, семинаров, совещаний, в том числе выездное обслуживание (кейтеринг);
- организацию питания и обслуживание потребителей в зонах отдыха, на культурно-массовых и спортивных мероприятиях и т. д.;
- организацию потребления алкогольных и безалкогольных напитков на месте оказания услуг, включая изготовление коктейлей, свежеотжатых соков и других напитков собственного производства;
- обслуживание потребителей в пути следования пассажирского железнодорожного, водного и воздушного транспорта;
- доставку продукции общественного питания и обслуживание потребителей на рабочих местах и на дому;
- доставку продукции общественного питания по заказам проживающих и обслуживание в номерах гостиниц и других средствах размещения (рум-сервис);
- организацию рационального комплексного питания для определенных контингентов потребителей.

4.5 Услуги по реализации продукции общественного питания включают:

- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров на вынос из зала предприятия общественного питания;
- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров через столы заказов, буфеты, окна раздачи и т. д.;
- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров вне предприятия, в том числе в раздаточных и доготовочных предприятиях общественного питания, в летних кафе, филиалах, магазинах кулинарии и отделах кулинарии;
- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров в собственной мелкорозничной сети (киоски, палатки, павильоны, средства развозной и разносной торговли и пр.);

- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров через розничную торговую сеть;
- комплектацию наборов продукции общественного питания и покупных товаров в дорогу потребителям, в том числе туристам для самостоятельного приготовления.

4.6 Услуги по организации досуга, в том числе развлекательные, включают:
- организацию музыкального и развлекательного (анимационного) обслуживания;
- организацию проведения концертов, программ варьете и видеопрограмм и пр.;
- предоставление потребителям музыкального, развлекательного (анимационного) и телевизионного сопровождения;
- услуги для организации процесса курения (кальяны, сигары, сигареты, спички, зажигалки, пепельницы);
- предоставление потребителям прессы (газет, журналов);
- предоставление потребителям спортивных настольных игр, игровых автоматов, в том числе детям младшего возраста в детских игровых комнатах;
- организацию детских игровых комнат для детей младшего возраста.

4.7 Информационно-консультационные (консалтинговые) услуги включают:
- консультации специалистов по изготовлению, оформлению, подаче продукции общественного питания и сервировке стола;
- консультации специалистов по организации диетического питания при различных заболеваниях;
- консультации специалистов по подбору вин и алкогольной продукции;
- консультации специалистов по подбору табака и табачной продукции;
- тренинги персонала предприятий питания;
- организацию обучения кулинарному мастерству;
- организацию выставок индустрии питания и участие в выставках.

4.8 Прочие услуги общественного питания включают:
- бронирование мест в залах предприятия общественного питания по заказам потребителей;
- продажу талонов по реализации рационов питания (бизнес-ланчи, ланчи, бранчи и т. п.);
- услуги повара, кондитера на дому;
- услуги официанта, бармена для обслуживания на дому;
- прокат столового белья, посуды, приборов, передвижного (мобильного) кухонного оборудования и инвентаря;
- продажу цветов, сувениров и сопутствующих товаров;
- предоставление парфюмерии, средств личной гигиены, принадлежностей для чистки одежды, обуви и пр.;
- упаковку продукции общественного питания, оставшейся после обслуживания, для потребителей;
- упаковку продукции общественного питания, приобретенной на предприятии;
- предоставление потребителям телефонной и факсимильной связи на предприятии;
- предоставление Интернет-связи;
- предоставление условий для зарядки мобильных телефонов и переносных персональных компьютеров (ноутбуков);
- гарантированное хранение личных вещей потребителей (верхней одежды, сумок);
- вызов такси по заказу (просьбе) потребителя;
- предоставление организованной охраняемой стоянки для автомобилей потребителей на территории предприятия;
- организацию доставки продукции общественного питания.

4.8.1 Услуги по организации доставки продукции общественного питания включают:
- доставку продукции общественного питания по заказам потребителей, в том числе в офис, на рабочие места, на дом;
- доставку продукции общественного питания к железнодорожному, водному и воздушному транспорту для потребления в пути следования;
- доставку продукции общественного питания в магазины кулинарии и отделы кулинарии, на предприятия розничной торговли, в мелкорозничную сеть.

4.9 Перечень услуг общественного питания может быть расширен в зависимости от вида предприятия, специфики обслуживаемого контингента потребителей.

5 Общие требования к услугам общественного питания

5.1 Номенклатура показателей качества услуг устанавливается по ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуг общественного питания.

5.2 Критерием качества оказания услуг является уровень услуг.

5.3 Услуги общественного питания должны отвечать следующим общим требованиям:

- социальной адресности;
- функциональной пригодности;
- безопасности;
- эргономичности;
- эстетичности;
- информативности;
- гибкости.

5.3.1 Требование социальной адресности услуг предусматривает:

- обеспеченность услугами общественного питания и доступность для потребителей различных категорий;
- соответствие услуг ожиданиям потребителей, включая ассортимент предлагаемой продукции, метод и форму обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру оказываемых услуг;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для приоритетных категорий потребителей (дети, люди с ограниченными физическими возможностями и др.).

5.3.2 Требование функциональной пригодности услуг предусматривает:

- точность и своевременность оказания услуг, включая соблюдение установленного режима работы предприятия, соблюдение ассортиментного перечня реализуемых блюд, изделий и напитков, соответствие времени оказания услуг, времени ожидания заказа, обслуживания потребителей и пр.;
- обеспечение условий для выбора потребителем услуг различных видов;
- соответствие обслуживающего персонала профессиональному назначению, в том числе компетентность и квалификация персонала, умение общаться с потребителями, знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

Услуги общественного питания, оказываемые потребителям, по срокам и условиям обслуживания должны соответствовать требованиям нормативных и технических документов на услуги конкретного вида, условиям договоров об оказании услуг или условиям заказа на оказание услуг согласно действующим правилам оказания услуг [1].

5.3.3 Требования безопасности услуг для потребителей изложены в разделе 6.

5.3.4 Требование эргономичности услуг характеризует соответствие условий обслуживания и применяемых в процессе обслуживания мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим возможностям потребителей. Соблюдение требования эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья потребителей.

5.3.5 Требование эстетичности услуг характеризует стилевое единство, гармоничность дизайна помещений для потребителей и условий обслуживания, в том числе внешний вид персонала, оформление меню, сервировку стола, оформление и подачу блюд и напитков и пр.

5.3.6 Требование информативности услуг предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя обо всех предоставляемых услугах в зале и вне зала предприятия, обеспечивающее возможность их правильного выбора, а также информацию об изготовляемой и реализуемой продукции общественного питания согласно [1].

Информацию об услугах доводят до сведения потребителей в наглядной и доступной форме посредством оформления информационных стендов или папок для потребителей, в меню, прейскурантах или иными способами, принятыми исполнителем услуг.

Требование информативности предполагает применение разнообразных видов современной рекламы.

5.3.7 Услуги общественного питания должны соответствовать требованию гибкости, которое характеризует способность услуг изменяться в соответствии с изменяющимися требованиями и условиями.

6 Требования безопасности услуг общественного питания

6.1 При оказании услуг общественного питания на предприятиях общественного питания должны обеспечиваться безопасные условия для жизни и здоровья потребителей, сохранность их имущества, соблюдаться действующие правила оказания услуг общественного питания, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации [1], и требования нормативных документов федеральных органов исполнительной власти в части безопасности*.

6.2 Продукция общественного питания должна соответствовать требованиям ГОСТ Р 50763 и других нормативных и технических документов на продукцию конкретных видов при соблюдении действующих санитарно-эпидемиологических правил для предприятий общественного питания [2].

6.3 Персонал предприятий общественного питания должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

6.4 При оказании услуг общественного питания на предприятиях общественного питания должны обеспечиваться требования охраны окружающей среды, в том числе к территории, техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению, канализации и другим факторам согласно положениям национальных стандартов системы безопасности труда (СБТ).

Технологический процесс производства продукции общественного питания не должен оказывать негативного воздействия на окружающую среду.

7 Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания

7.1 Для оценки и контроля качества услуг общественного питания используют следующие основные методы:

- экспертный — опрос и анкетирование исполнителей в сфере услуг общественного питания, оценку результатов опроса (анкетирования);
- социологический — опрос или интервьюирование потребителей услуг общественного питания, оценку результатов опроса (интервьюирования).

7.2 Оценку и контроль продукции общественного питания как результата оказания услуг общественного питания осуществляют с помощью органолептического и инструментальных (лабораторных) методов согласно ГОСТ Р 50763, раздел 5 (5.16—5.19) и раздел 8.

---

* До введения соответствующих нормативных правовых актов Российской Федерации — санитарно-эпидемиологических норм и правил, утвержденных в установленном порядке [2].

Библиография

[1] Правила оказания услуг общественного питания, утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 г. № 1036 с изменениями и дополнениями

[2] СП 2.3.6.1079—01 Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья с изменениями и дополнениями

УДК 641.5:006.354 ОКС 03.080.30 Г70 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: услуги общественного питания, виды услуг общественного питания, общие требования к услугам, социальная адресность, функциональная пригодность, безопасность, эргономичность, эстетичность, информативность, гибкость

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Т.И. Кононенко*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 09.12.2009. Подписано в печать 09.02.2010. Формат 60 × 84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,75. Тираж 443 экз. Зак. 86.

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