ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 50935— 2007

Услуги общественного питания

ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

Издание официальное

БЗ 11—2007/407

Москва
Стандартинформ
2009

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 27 декабря 2007 г. № 473-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 50935—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, 2009

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 производственного персонала 6
7 Требования к конкретным должностям и профессиям административного персонала 8
Библиография 10

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги общественного питания

ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

Public catering. Requirements for personnel

Дата введения — 2010—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие минимальные требования к обслуживающему, производственному и административному персоналу предприятий общественного питания различных типов и классов всех форм собственности.

Стандарт рекомендуется использовать при аттестации и присвоении квалификации персоналу.

Для работников предприятий общественного питания государственных и муниципальных форм собственности по каждой профессии производственного и обслуживающего персонала могут устанавливаться тарифные разряды, характеризующие уровень квалификации работника и степень сложности выполняемых работ [1].

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт:

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

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

3.3 **буфетчик:** Работник, обслуживающий потребителей в буфете, занимающийся приготовлением и отпуском несложных блюд, закусок и напитков.

3.4 **директор (управляющий, менеджер, заведующий) ресторана, кафе, бара, столовой и т.д.:** Специалист, занимающийся организационными вопросами деятельности предприятия общественного питания.

Издание официальное

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

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

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

3.8 **кондитер:** Работник, занимающийся приготовлением мучных кондитерских и булочных изделий и десертов.

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

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

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

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

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

3.14 **работник предприятия быстрого обслуживания:** Работник, занимающийся приготовлением несложных блюд и напитков и обслуживанием потребителей на предприятиях быстрого обслуживания.

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

4 Общие требования к персоналу

4.1 Персонал предприятий общественного питания подразделяют на обслуживающий, производственный и административный.

4.1.1 К обслуживающему персоналу предприятия общественного питания относятся основные категории работников, занятых непосредственным обслуживанием потребителей: метрдотель (администратор зала), официант (помощник официанта), бармен (помощник бармена), сомелье, бариста, работник предприятия быстрого обслуживания, буфетчик, кассир, продавец магазина (отдела) кулинарии.

4.1.2 К производственному персоналу предприятия общественного питания относятся основные категории работников, занятых производством кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий: заведующий производством, заместитель заведующего производством, шеф-повар, су-шеф, начальник цеха, заместитель начальника цеха, повар (помощник повара), кондитер (помощник кондитера), пекарь.

4.1.3 К административному персоналу предприятия общественного питания относятся категории работников, занятых технологическими и организационными вопросами: директор (управляющий, менеджер, заведующий) предприятия, инженер (техник)-технолог (менеджер по производству).

4.2 При установлении требований к персоналу учитывают следующие критерии оценки:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и практические навыки;
- способность к организации деятельности предприятий общественного питания и руководству персоналом [для директора (управляющего, менеджера, заведующего) предприятия, заведующего производством, начальника цеха, метрдотеля и др.];
- знание и соблюдение профессиональной этики;
- знание нормативных и руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности.

4.3 Персонал предприятий общественного питания всех типов и классов независимо от форм собственности должен проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы предприятия и правилами оказания услуг общественного питания [2].

4.4 Функциональные обязанности, права и квалификационные требования к персоналу должны быть зафиксированы в персонифицированных должностных инструкциях, утвержденных руководителем организации.

4.5 Должностные инструкции персонала разрабатывает администрация организации, исходя из требований настоящего стандарта, стандартов организаций, квалификационных характеристик работ и профессий, должностей руководителей и специалистов [1], [3] с учетом особенностей работы каждого предприятия и требований действующего законодательства.

4.6 Администрация организации общественного питания должна систематически организовывать мероприятия по совершенствованию знаний, повышению квалификации и профессионального мастерства персонала на основе его теоретической подготовки и практических навыков.

4.7 Персонал предприятия общественного питания должен обеспечивать безопасность жизни и здоровья потребителей, а также сохранность их имущества при пребывании на предприятии. Весь персонал должен проходить подготовку по безопасным методам работы [4].

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

- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего распорядка предприятия (организации);
- соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места [5];
- знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;
- знание требований нормативных и технических документов на услуги общественного питания, в том числе на продукцию общественного питания;
- владение профессиональной терминологией;
- повышение квалификации работников (не реже одного раза в пять лет).

4.9 Обслуживающий и производственный персонал предприятия общественного питания должен быть одет в соответствующую форменную и/или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца.

Работники предприятия общественного питания на форменной одежде могут носить служебный значок с эмблемой предприятия и указанием фамилии и должности.

4.10 Обслуживающий и производственный персонал предприятия общественного питания должен проходить предварительные (при поступлении на работу) и периодические медицинские осмотры, гигиеническую подготовку и аттестацию в установленном порядке [5].

4.11 Профессиональными этическими нормами поведения персонала предприятий общественного питания являются: вежливость, тактичность, доброжелательность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей.

4.12 На предприятиях общественного питания классов люкс и высший должен работать персонал, знакомый со спецификой иностранной кулинарии и особенностями обслуживания потребителей зарубежных стран.

5 Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала

5.1 Требования к метрдотелю (администратору зала)

Метрдотель (администратор зала) должен:

- иметь профессиональное образование и пройти профессиональную подготовку;
- знать основы законодательства об административных правонарушениях и основы трудового законодательства, правила оказания услуг общественного питания [2], нормативные и технические документы, касающиеся его профессиональной деятельности;
- нести ответственность за подготовку зала к обслуживанию, за соблюдение режима работы предприятия, за поддержание надлежащего порядка в зале;
- нести ответственность за организацию встречи и приветствия потребителей, в том числе разрабатывать процедуру встречи потребителей, устанавливать порядок субординации, контролировать порядок общения персонала с потребителями;
- знать правила и технологию обслуживания потребителей, основные правила этикета и сервировки столов, уметь составлять винную карту;
- знать основы приготовления блюд, напитков и изделий, в том числе фирменных, особенности оформления и правила их подачи, консультировать потребителей в выборе блюд и напитков;

- знать иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональную терминологию (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);

- знать особенности обслуживания специальных мероприятий в залах предприятий общественного питания и при выездном обслуживании, а также отдельных контингентов потребителей;

- знать и соблюдать правила международного этикета (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);

- осуществлять контроль за качеством обслуживания потребителей официантами и барменами;

- обеспечивать в зале доброжелательную атмосферу, рассматривать претензии потребителей, связанные с обслуживанием, и принимать по ним решения;

- организовывать обслуживание престарелых и инвалидов в залах предприятий общественного питания с самообслуживанием;

- знать расположение средств противопожарной защиты и сигнализации и правила пользования ими, номера телефонов служб вызова такси, служб экстренного вызова (милиции, скорой помощи, пожарной службы) и т.п.;

- организовывать эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях.

5.2 Требования к официанту

Официант должен:

- иметь профессиональное образование и владеть практическими навыками или пройти профессиональную подготовку;

- знать и соблюдать правила обслуживания потребителей, основные правила этикета, правила сервировки стола;

- знать виды и назначение посуды, приборов, столового белья, применяемых при обслуживании потребителей;

- знать особенности приготовления и подачи блюд, изделий и напитков, в том числе фирменных, национальных и блюд иностранных кухонь;

- знать правила и очередность подачи блюд, напитков, требования к их оформлению и температуре подачи, соответствие ассортимента алкогольных напитков характеру и очередности подаваемых блюд;

- знать правила международного этикета (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);

- уметь порционировать и доводить до готовности кулинарные изделия на виду у потребителей (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);

- знать и соблюдать особенности обслуживания специальных мероприятий в залах предприятий общественного питания и при выездном обслуживании, а также особенности обслуживания отдельных контингентов потребителей;

- знать характеристики блюд, изделий и напитков, включенных в меню, уметь предложить их потребителям и предоставить краткую информацию о них в процессе обслуживания;

- знать иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);

- знать формы расчетов с потребителями;

- знать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники, порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями.

5.3 Требования к бармену

Бармен должен:

- иметь профессиональное образование и владеть практическими навыками или пройти профессиональную подготовку;

- знать основные правила этикета и технологию обслуживания потребителей за барной стойкой и в зале;

- нести ответственность за подготовку барной зоны к обслуживанию и за поддержание барной стойки в надлежащем порядке;

- знать ассортимент, рецептуры, технологию приготовления, правила оформления и подачи алкогольных, слабоалкогольных коктейлей, напитков, а также закусок, блюд и кондитерских изделий, реализуемых в баре;

- уметь составлять коктейльную (винную) карту;

- нести социальную ответственность за обслуживание потребителей при реализации алкогольных напитков;

- знать правила международного этикета (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший;

- знать иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);

- знать виды и назначение инвентаря, оборудования, столовой посуды, столовых приборов, используемых в баре;

- знать и соблюдать условия и сроки хранения кулинарной продукции и покупных товаров, температурные режимы подачи напитков и закусок;

- знать правила эксплуатации теле-, видео- и звуковоспроизводящей аппаратуры;

- знать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники, порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями;

- знать номера телефонов служб вызова такси, служб экстренного вызова (милиции, скорой помощи, пожарной службы) и т.п.

5.4 Требования к сомелье

Сомелье должен:

- иметь профессиональное образование и пройти профессиональную подготовку;

- знать ассортимент, характеристики вин и других алкогольных напитков, правила их подачи, уметь составлять винную карту;

- соблюдать правила хранения вин и напитков, поддерживать необходимый запас винной посуды;

- знать правила подготовки к подаче вин, других алкогольных напитков, виды и назначение винной посуды и аксессуаров, правила сервировки;

- оказывать консультативную помощь потребителям в выборе вин и других алкогольных напитков;

- знать иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);

- владеть правилами дегустации вин и других алкогольных напитков, ориентировать и обучать персонал правильному сочетанию блюд и алкогольных напитков;

- отслеживать ассортимент, пополнение запаса вин; знать рынок по реализации алкогольных напитков и участвовать в их закупках.

5.5 Требования к бариста

Бариста должен:

- иметь профессиональное образование и пройти профессиональную подготовку;

- знать товароведные характеристики кофе, ассортимент, рецептуры, технологию приготовления, правила оформления и подачи напитков из кофе, порядок составления кофейной карты;

- соблюдать правила хранения кофе, поддерживать необходимый запас кофейной посуды;

- знать правила подготовки к работе оборудования для приготовления кофе;

- оказывать потребителям помощь в выборе напитков из кофе, владеть способами их подачи;

- знать иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший).

5.6 Требования к буфетчику

Буфетчик должен:

- иметь профессиональное образование или пройти профессиональную подготовку;

- знать порядок обслуживания потребителей и расчета с ними, правила эксплуатации контрольно-кассовой техники;

- знать и соблюдать ассортимент, рецептуру, технологию приготовления реализуемых блюд, закусок, изделий и напитков;

- соблюдать правила реализации потребителям кулинарной продукции, кондитерских изделий, покупных товаров, товарное соседство, сроки и температурные режимы хранения и реализации;

- знать и выполнять правила эксплуатации торгового и холодильного оборудования для обеспечения безопасности потребителей в процессе обслуживания;

- знать виды и назначение используемой посуды, приборов и инвентаря;

- знать способы и правила упаковки товаров и продукции при отпуске потребителям.

5.7 Требования к кассиру

Кассир должен:

- иметь профессиональное образование или пройти профессиональную подготовку;

- знать устройство и правила эксплуатации контрольно-кассовой техники, порядок выполнения кассовых операций, правила расчета с потребителем;

- знать ассортимент реализуемой продукции, нормы ее выхода и цены, а также ассортимент покупных товаров и их цены;

- знать признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств и ценных бумаг.

5.8 Требования к продавцу магазина (отдела) кулинарии

Продавец магазина (отдела) кулинарии должен:

- иметь профессиональное образование или пройти профессиональную подготовку;

- знать и соблюдать правила продажи отдельных видов товаров, реализуемых полуфабрикатов, кулинарных и мучных кондитерских и булочных изделий, знать их ассортимент и краткую характеристику;

- знать сроки и условия хранения реализуемых полуфабрикатов, кулинарных и мучных кондитерских и булочных изделий (температурные режимы, товарное соседство при размещении на прилавках и в витринах) [6];

- знать и соблюдать правила эксплуатации торгово-технологического оборудования;

- знать виды и назначение инвентаря, инструментов и потребительской упаковки, используемых при реализации товаров;

- знать виды документации, подтверждающей качество и безопасность продукции, принимаемой к реализации;

- знать устройство и правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и расчета с потребителями;

- знать признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств и ценных бумаг.

6 Требования к конкретным должностям и профессиям производственного персонала

6.1 Требования к заведующему производством (шеф-повару, начальнику цеха, заместителю заведующего производством, су-шефу, заместителю начальника цеха)

Заведующий производством (шеф-повар, начальник цеха, заместитель заведующего производством, су-шеф, заместитель начальника цеха) должен:

- иметь высшее или среднее профессиональное образование и опыт работы по специальности;

- знать основы законодательства об административных правонарушениях и основы трудового законодательства, правила оказания услуг общественного питания [2], нормативные и технические документы, касающиеся его профессиональной деятельности;

- знать основы организации производства на предприятии общественного питания;

- уметь организовывать производственную деятельность подчиненных, осуществлять рациональную организацию технологического процесса, подбор и расстановку кадров;

- знать технологию производства продукции общественного питания, требования к качеству полуфабрикатов, блюд, кулинарных, мучных кондитерских и булочных изделий, санитарно-эпидемиологические правила для предприятий общественного питания [5];

- знать основы организации и технологию лечебно-профилактического, диетического питания (для персонала предприятий общественного питания соответствующего профиля);

- знать основы организации и технологию школьного и детского питания и особенности производства продукции общественного питания для школьников и детей (для персонала предприятий общественного питания соответствующего профиля);

- уметь использовать в работе сборники рецептур блюд и изделий, знать порядок составления меню, калькуляцию блюд и их стоимость, методики определения норм отходов и потерь сырья (продуктов) и разработки рецептур на новые и фирменные блюда (изделия), разрабатывать технико-технологические и технологические карты;

- вести учетно-отчетную документацию;

- знать и применять на практике основные положения соответствующих национальных стандартов на услуги общественного питания;

- знать требования нормативных и технических документов на продовольственное сырье, пищевые продукты и продукцию общественного питания;

- знать товароведную характеристику сырья, последовательность технологического процесса приготовления продукции общественного питания, режимы и способы обработки сырья, пищевых продуктов и полуфабрикатов, их взаимозаменяемость;

- знать и применять на практике органолептические методы оценки качества продукции общественного питания, знать признаки недоброкачественности полуфабрикатов, блюд и изделий;

- знать иностранный язык (английский и/или соответствующий специфике предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);

- знать особенности приготовления, оформления и подачи (декорирования) национальных, фирменных блюд, блюд иностранных кухонь, мучных кондитерских изделий, уметь составлять меню для специальных мероприятий (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);

- знать современные виды механического, теплового, холодильного оборудования и средств измерения, принципы их работы, технические характеристики и условия эксплуатации, виды тары и упаковки, инвентаря, посуды;

- осуществлять постоянный контроль за технологическим процессом производства продукции общественного питания;

- знать расположение средств противопожарной защиты и сигнализации, а также правила пользования ими, организовывать эвакуацию потребителей из предприятия общественного питания в чрезвычайных ситуациях, обеспечивать вызов экстренных служб (милиции, скорой помощи, пожарной службы) при необходимости.

6.2 Требования к повару

Повар должен:

- иметь профессиональное образование и владеть практическими навыками или пройти профессиональную подготовку;

- знать рецептуры и технологию производства продукции общественного питания, требования к качеству полуфабрикатов, блюд, кулинарных изделий;

- знать и применять на практике приемы и последовательность технологических операций при кулинарной обработке, режимы и способы обработки сырья, пищевых продуктов и полуфабрикатов;

- соблюдать санитарно-эпидемиологические требования при производстве продукции общественного питания, условия и сроки годности и реализации продукции, правила товарного соседства [5], [6];

- знать органолептические методы оценки качества продукции общественного питания, признаки недоброкачественности полуфабрикатов, блюд и изделий;

- знать основы лечебно-профилактического питания, характеристику диет, особенности кулинарной обработки продуктов при приготовлении диетических блюд (для персонала предприятий общественного питания соответствующего профиля);

- знать основы школьного и детского питания и особенности производства продукции общественного питания для школьников и детей (для персонала предприятий общественного питания соответствующего профиля);

- уметь использовать в работе сборники рецептур блюд и изделий, технико-технологические и технологические карты, другие технические документы;

- знать особенности приготовления, оформления и подачи (декорирования) национальных, фирменных блюд, блюд иностранных кухонь, специальных блюд (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший или предприятий общественного питания соответствующего профиля);

- знать принципы работы и правила эксплуатации технологического оборудования, используемого при приготовлении продукции общественного питания;

- знать правила и приемы порционирования, оформления и подачи (декорирования) блюд, в том числе при обслуживании специальных мероприятий, а также при обслуживании определенного контингента потребителей.

6.3 Требования к кондитеру

Кондитер должен:

- иметь профессиональное образование и владеть практическими навыками или пройти профессиональную подготовку;

- знать и 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;

- знать товароведную характеристику сырья, вкусовых и ароматических веществ, разрыхлителей и красителей, приемы и последовательность технологических операций при обработке сырья;

- соблюдать санитарно-эпидемиологические требования при производстве мучных кондитерских и булочных изделий, условия и сроки годности и хранения изделий [5], [6];

- знать органолептические методы оценки качества мучных кондитерских и булочных полуфабрикатов и изделий, признаки недоброкачественности полуфабрикатов и изделий;

- знать 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 профиля);

- уметь использовать в работе сборники рецептур мучных кондитерских и булочных изделий, технико-технологические и технологические карты, технологические инструкции и другие технические документы;

- знать и уметь применять на практике методы расчета расхода муки с учетом ее влажности;

- знать принципы работы и правила эксплуатации технологического оборудования, используемого при приготовлении мучных кондитерских и булочных изделий.

6.4 Требования к пекарю

Пекарь должен:

- иметь профессиональное образование или пройти профессиональную подготовку;

- знать ассортимент мучных кондитерских, булочных и мучных кулинарных изделий из различных видов теста, режимы и продолжительность выпечки;

- знать правила формовки изделий из различных видов теста, уметь определять готовность тестовых заготовок при выпечке и оценивать качество выпеченных изделий, знать нормы выхода готовых изделий, факторы, влияющие на упек, режимы охлаждения выпеченных изделий;

- знать способы подготовки посуды и инвентаря для выпечки и правила ухода за ними;

- соблюдать санитарно-эпидемиологические требования при выпечке мучных кондитерских и булочных, мучных кулинарных изделий;

- знать принципы работы и правила эксплуатации теплового оборудования, используемого при выпечке мучных кондитерских и булочных, мучных кулинарных изделий.

6.5 Требования к работнику предприятия быстрого обслуживания

Работник предприятия быстрого обслуживания должен:

- иметь образование не ниже среднего и пройти профессиональную подготовку;

- нести ответственность за подготовку производственного помещения, оборудования и обеденной (рабочей) зоны к работе и обслуживанию;

- знать ассортимент реализуемой продукции общественного питания, нормы ее выхода и цены;

- знать рецептуры и технологию производства продукции общественного питания для предприятий быстрого обслуживания, требования к качеству полуфабрикатов, блюд, кулинарных, мучных, кондитерских и булочных изделий;

- уметь пользоваться технологическими и технико-технологическими картами на продукцию общественного питания;

- соблюдать санитарно-эпидемиологические требования при производстве и реализации продукции общественного питания, условия и сроки годности и хранения продукции, правила товарного соседства [5], [6];

- знать органолептические методы оценки качества продукции общественного питания, признаки недоброкачественности полуфабрикатов, блюд и изделий;

- предоставлять потребителям краткую информацию о реализуемой продукции;

- знать порядок выполнения кассовых операций, правила расчета с потребителем, признаки платежеспособности государственных денежных знаков;

- знать принципы работы и правила эксплуатации технологического оборудования и порядок его обработки;

- знать принципы работы и правила эксплуатации контрольно-кассовой техники.

7 Требования к конкретным должностям и профессиям административного персонала

7.1 Требования к директору (управляющему, менеджеру, заведующему) предприятия общественного питания

Директор (управляющий, менеджер, заведующий) предприятия общественного питания должен:

- иметь высшее или среднее профессиональное образование; опыт работы по специальности и (или) пройти дополнительную профессиональную подготовку;

- знать основы законодательства об административных правонарушениях и основы трудового законодательства, правила оказания услуг общественного питания [2], нормативные, технические и другие документы, касающиеся его профессиональной деятельности;

- осуществлять руководство производственно-хозяйственной и торгово-обслуживающей деятельностью предприятия общественного питания;

- организовывать своевременное обеспечение предприятия продовольственными товарами и материалами, необходимыми для ведения производственного и торгово-обслуживающего процесса;

- обеспечивать высокий уровень эффективности производства, внедрение современной техники и технологии, прогрессивных форм обслуживания и организации труда;

- контролировать объемы производства и качество продукции и услуг на предприятии общественного питания;

- организовывать расстановку персонала с учетом его специальности и квалификации, опыта работы, личностных качеств;

- знать иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);

- контролировать соблюдение инструкций по технике безопасности, требований охраны труда, пожарной безопасности, санитарного порядка на рабочих местах;

- организовывать эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях, обеспечивать вызов экстренных служб (милиции, скорой помощи, пожарной службы) при необходимости.

7.2 Требования к инженеру (технику)-технологу (менеджеру по производству)

Инженер (техник)-технолог (менеджер по производству) должен:

- иметь высшее (для инженера) или среднее (для техника) профессиональное образование, опыт работы по специальности, приобретенный в период обучения, или стаж работы;

- знать основы законодательства об административных правонарушениях и основы трудового законодательства, правила оказания услуг общественного питания [2], нормативные, технические и другие документы, касающиеся его профессиональной деятельности;

- владеть принципами организации технологического процесса на предприятии;

- знать рецептуры и технологию производства продукции общественного питания, требования к качеству полуфабрикатов, блюд, кулинарных изделий, в том числе совместимость и взаимозаменяемость продуктов, сочетаемость блюд;

- уметь пользоваться сборниками рецептур блюд и изделий, знать порядок составления меню, методики определения норм отходов и потерь сырья (продуктов) и разработки рецептур и технологических схем производства продукции общественного питания, в том числе фирменных блюд (изделий), разрабатывать стандарты организаций, технико-технологические и технологические карты;

- осуществлять контроль за соблюдением технологии производства продукции общественного питания, условий ее хранения и сроков годности, контроль за реализацией (подачей) блюд и изделий в зал и на вынос;

- контролировать организацию рабочих мест и работу персонала в соответствии с требованиями внутренних документов.

Библиография

[1]		Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих. Выпуск 51, утвержден постановлением Министерства труда Российской Федерации от 05.03.2004 г. № 30, с изменениями и дополнениями
[2]		Правила оказания услуг общественного питания, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 г. № 1036, с изменениями и дополнениями
[3]		Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержден постановлением Министерства труда Российской Федерации от 21.08.1998 г. № 37, с изменениями и дополнениями
[4]	ПОТ РМ-011—2000	Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании, утвержденные постановлением Минтруда Российской Федерации от 24.12.1999 № 52
[5]	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
[6]	СанПиН 2.3.2.1324—03	Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов

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

Ключевые слова: общественное питание, требования к персоналу, обслуживающий персонал, метрдотель (администратор зала), официант, бармен, сомелье, бариста, работник предприятия быстрого обслуживания, буфетчик, кассир, продавец магазина (отдела) кулинарии, производственный персонал, заведующий производством, шеф-повар, начальник цеха, повар, кондитер, пекарь, административный персонал, директор предприятия, инженер (техник)-технолог (менеджер по производству)

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *Е.Д. Дульнева*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 15.09.2009. Подписано в печать 15.10.2009. Формат 60 × 84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,30. Тираж 733 экз. Зак. 719.

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