ГОСТ Р 50764—95

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Издание официальное

БЗ 7—94/333

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Всероссийским институтом питания

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

2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 5.04.95 № 200

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

© Издательство стандартов, 1995

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 2
4 Классификация услуг общественного питания 2
5 Общие требования к услугам общественного питания 5
6 Требования безопасности услуг 6
7 Требования экологичности услуг 7
8 Методы оценки и контроль качества услуг 8

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Общие требования

Public catering establishments services. General requirements

Дата введения 1995—07—01

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий стандарт устанавливает классификацию услуг общественного питания, общие требования к качеству услуг и обязательные требования по безопасности услуг, оказываемых в сфере общественного питания.

Настоящий стандарт распространяется на предприятия общественного питания всех форм собственности, различных типов и классов, а также граждан-предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере общественного питания.

Стандарт применяется предприятиями общественного питания и гражданами-предпринимателями, а также для осуществления сертификации общественного питания в соответствии с Законами Российской Федерации «О защите прав потребителей», «О сертификации продукции и услуг» с целью обеспечения безопасности для жизни и здоровья потребителей и охраны окружающей среды.

Обязательные требования по безопасности услуг содержатся в разделах 6 и 7.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

— ГОСТ Р 50646—94 Услуги населению. Термины и определения

— ГОСТ Р 50647—94 Общественное питание. Термины и определения

— СНиП 2.08.02—89 Общественные здания и сооружения

Издание официальное

СанПиН № 42—123—4117—86 Санитарные правила. Условия, сроки хранения особо скоропортящихся продуктов

— СанПиП № 42—123—5777—91 Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое

— МБТ № 5061—89 Медико-биологические требования и санитарные нормы качества продовольственного сырья и пищевых продуктов

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем стандарте применяются следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 услуга общественного питания: результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга.

3.2 процесс обслуживания (в общественном питании): совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга.

3.3 условия обслуживания: совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе получения услуги.

3.4 качество услуги: совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

3.5 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.

3.6 охрана окружающей среды: защита окружающей среды от неблагоприятного воздействия свойств услуги, продукции.

3.7 Экологичность продукции (услуг): комплекс свойств продукции, услуг при которых оказывается воздействие на окружающую среду, не подвергая ее риску.

4 КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

4.1 Услуги, предоставляемые потребителям в предприятиях общественного питания различных типов и классов, а также граждан-предпринимателей подразделяются на:

— услуги питания;

— услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий;

— услуги по организации потребления и обслуживания;

— услуги по реализации кулинарной продукции;
— услуги по организации досуга;
— информационно-консультативные услуги;
— прочие услуги.

4.2. Услуги питания представляют собой услуги по изготовлению кулинарной продукции и созданию условий для ее реализации и потребления в соответствии с типом и классом предприятия и подразделяются на:

— услуга питания ресторана;
— услуга питания бара;
— услуга питания кафе;
— услуга питания столовой;
— услуга питания закусочной.

4.2.1 Услуга питания ресторана представляет собой услугу по изготовлению, реализации и организации потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного изготовления всех основных групп из различных видов сырья, покупных товаров и винноводочных изделий, оказываемую квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга.

4.2.2. Услуга питания бара представляет собой услугу по изготовлению и реализации широкого ассортимента напитков, закусок, кондитерских изделий, покупных товаров, по созданию условий для их потребления у барной стойки или в зале.

4.2.3 Услуга питания кафе представляет собой услугу по изготовлению и реализации кулинарной продукции и покупных товаров в ограниченном ассортименте по сравнению с предприятиями других типов и в основном несложного изготовления, а также по созданию условий для их потребления на предприятии.

4.2.4 Услуга питания столовой представляет собой услугу по изготовлению кулинарной продукции разнообразной по дням недели или специальных рационов питания для различных групп обслуживаемого контингента (рабочих, школьников, туристов и др.), а также по созданию условий для реализации и организации их потребления на предприятии.

4.2.5 Услуга питания закусочной представляет услугу по изготовлению узкого ассортимента кулинарной продукции, в том числе из определенного вида сырья, а также созданию условий для ее реализации и потребления.

4.3 Услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий включают:

— изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе, в сложном исполнении

и с дополнительным оформлением на предприятиях общественного питания;

- изготовление блюд из сырья заказчика на предприятии;

— услугу повара, кондитера по изготовлению блюд, кулинарных и кондитерских изделий на дому.

4.4 Услуги по организации потребления продукции и обслуживания включают:

организацию и обслуживание торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий;

— организацию питания и обслуживание участников конференций, семинаров, совещаний, культурно-массовых мероприятий в зонах отдыха и т. д.;

— услугу официанта (бармена) по обслуживанию на дому;

— доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе, в банкетном исполнении;

— доставку кулинарной продукции, кондитерских изделий и обслуживание потребителей на рабочих местах и на дому;

— доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживание потребителей в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолета);

— доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживание в номерах гостиниц;

— бронирование мест в зале предприятия общественного питания;

— продажу талонов и абонементов на обслуживание скомплектованными рационами;

— организацию рационального комплексного питания.

4.5 Услуги по реализации кулинарной продукции включают:

— реализацию кулинарной продукции и кондитерских изделий через магазины и отделы кулинарии;

— реализацию кулинарной продукции вне предприятия;

— отпуск обедов на дом;

— комплектацию наборов кулинарной продукции в дорогу, в том числе туристам для самостоятельного приготовления кулинарной продукции (разносную и мелкорозничную сеть).

4.6 Услуги по организации досуга включают:

— организацию музыкального обслуживания;

— организацию проведения концертов, программ варьете и видеопрограмм;

— предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, биллиарда.

4.7. Информационно-консультативные услуги включают:

— консультации специалистов по изготовлению, оформлению кулинарной продукции и кондитерских изделий и сервировке стола;

— консультации диетсестры по вопросам использования кулинарной продукции при различных видах заболеваний (в диетических отделениях и столовых);

— организацию обучения кулинарному мастерству.

4.8. Прочие услуги включают:

— прокат столового белья, посуды, приборов, инвентаря;

— продажу фирменных значков, цветов, сувениров;

— предоставление парфюмерии, принадлежностей для чистки обуви и пр.;

— мелкий ремонт и чистку одежды;

— упаковку блюд и изделий, оставшихся после обслуживания потребителей;

— упаковку кулинарных изделий, приобретенных на предприятии;

— предоставление потребителям телефонной и факсимильной связи на предприятии;

— гарантированное хранение личных вещей (верхней одежды), сумок и ценностей потребителя;

— вызов такси по заказу потребителя;

— парковку личных автомашин потребителей на организованную стоянку у предприятия.

4.9 Перечень услуг, предоставляемых предприятием общественного питания, может быть расширен в зависимости от его типа, класса и специфики обслуживаемого контингента потребителей.

5 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

5.1 Услуги общественного питания предприятий различных типов и классов, а также граждан-предпринимателей должны соответствовать требованиям настоящего стандарта.

5.2 Услуги общественного питания, обеспечивающие удовлетворение потребностей и гармонизацию интересов потребителей и предприятий (предпринимателей), предоставляющих эти услуги, должны отвечать требованиям:

— соответствия целевому назначению;

— точности и своевременности предоставления;

— безопасности и экологичности;

— эргономичности и комфортности;

эстетичности;

- культуры обслуживания;

— социальной адресности;
— информативности.

5.2.1 Услуги общественного питания предприятий различных типов и классов, а также граждан-предпринимателей должны соответствовать требованиям безопасности и экологичности, целевому назначению и предоставляться потребителям в условиях, отвечающих требованиям действующих нормативных документов.

5.2.2 В процессе обслуживания потребителей должно соблюдаться требование комплексности услуг, в соответствии с типом предприятия.

5.2.3 При оказании услуг должно быть учтено требование эргономичности, которое характеризует соответствие условий обслуживания гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям потребления. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности потребителя.

5.2.4 Предоставляемая услуга должна отвечать требованиям эстетичности. Эстетичность характеризуется гармоничностью архитектурно-планировочного и колористического решения помещений предприятия, а также условиями обслуживания, в том числе, внешним видом обслуживающего персонала, сервировкой стола, оформлением и подачей кулинарной продукции.

5.2.5 Услуга должна иметь социальную адресность, то есть соответствовать требованиям определенного контингента потребителей в соответствии с типом предприятия.

5.2.6 Услуги общественного питания должны быть информативны. Требование информативности предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге.

Своевременная и достоверная информация о пищевой и энергетической ценности кулинарной продукции позволяет потребителю правильно, с учетом возрастных особенностей и состояния здоровья, выбрать необходимое блюдо и кулинарное изделие.

Требование информативности предполагает использование разнообразных видов рекламы.

5.2.7 Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий на предприятиях всех типов должны предоставляться высококвалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенной комфортности и материально-технического оснащения.

6 ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ УСЛУГ

6.1 Услуги общественного питания и условия их предоставления должны быть безопасны для жизни и здоровья потребителей,

обеспечивать сохранность их имущества и охрану окружающей среды.

6.2 При предоставлении услуг в предприятиях общественного питания всех типов и классов, а также гражданами-предпринимателями должны обеспечиваться следующие требования безопасности:

6.2.1 Сырье и продовольственные товары, используемые для производства кулинарной продукции, а также условия ее производства, хранения, реализации и организации потребления должны отвечать требованиям соответствующей нормативно-технической документации (Сборникам рецептур блюд и кулинарных изделий, стандартам СанПиН № 42—123—5777—91 и № 42—123—4117—86), а также санитарно-гигиеническим, микробиологическим и медико-биологическим показателям, утвержденным Минздравмедпромом России.

6.2.2 Условия обслуживания при предоставлении услуг должны соответствовать требованиям действующей нормативной документации по уровню шума, вибраций, освещенности, состоянию микроклимата — требованиям СанПиН № 42—123—5777—91, архитектурно-планировочным и конструктивным решениям, показателям электро-, пожаро- и взрывобезопасности — требованиям СНиП — 2.08.02—89.

6.2.3 Торгово-технологическое и холодильное оборудование, посуда, приборы и инвентарь, другие предметы материально-технического оснащения должны быть изготовлены из материалов, разрешенных Минздравмедпромом России для контакта с пищевыми продуктами, и отвечать требованиям СанПиН № 42—123—5777—91, эксплуатационной документации заводов-изготовителей и нормам технического оснащения предприятий общественного питания.

6.2.4 Производственный и обслуживающий персонал должен иметь соответствующую специальную подготовку и обеспечивать соблюдение санитарных требований и правил личной гигиены при производстве, хранении, реализации и организации потребления кулинарной продукции.

7 ТРЕБОВАНИЯ ЭКОЛОГИЧНОСТИ УСЛУГ

7.1 Экологическая безопасность услуги должна обеспечиваться соблюдением установленных требований охраны окружающей среды к территории, техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению, канализации и другим факторам, согласно СанПиН № 42—123—5777—91, СНиП 2.08.02—89 и

положений государственных стандартов системы безопасности труда (ССБТ).

7.2 Вредные воздействия на окружающую среду не должны наблюдаться как при производственном процессе предоставления услуги, так и при потреблении услуги.

8 МЕТОДЫ ОЦЕНКИ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ

8.1 Оценку и контроль качества услуг предприятий общественного питания, а также граждан-предпринимателей осуществляют с помощью аналитических (физико-химических, микробиологических, медико-биологических), экспертных (органолептических) и социологических методов, утвержденных в установленном порядке.

УДК 64.024.3:006.354 ОКС 55.200 Г70 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: услуги общественного питания, классификация услуг, требования безопасности

Редактор **Р. Г. Говердовская**
Технический редактор **В. Н. Прусакова**
Корректор **А. С. Черноусова**

Сдано в набор 15.05.95 Подп. в печать 16.06.95 Усл. печ. л. 0,70. Усл. кр.-отт. 0,70. Уч.-изд. л. 0,50 Тир. 382 экз. С 2500.

Ордена «Знак Почета» Издательство стандартов. 107076, Москва, Колодезный пер., 14
Тип. «Московский печатник». Москва, Лялин пер., 6. Зак. 543

gost.e-ecolog.ru