

## Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу

---

ГОСТ Р 50935-96



---

## 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. N 524.
3. Введен впервые.

### 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).
- 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 предупредительность 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 денежных 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 недоброкачества 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.