

Профессиональные требования к персоналу службы питания гостиничного комплекса

Нормативная документация:

ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу. - устанавливает общие минимальные требования к персоналу предприятий общественного питания различных типов всех организационно-правовых форм и форм собственности.

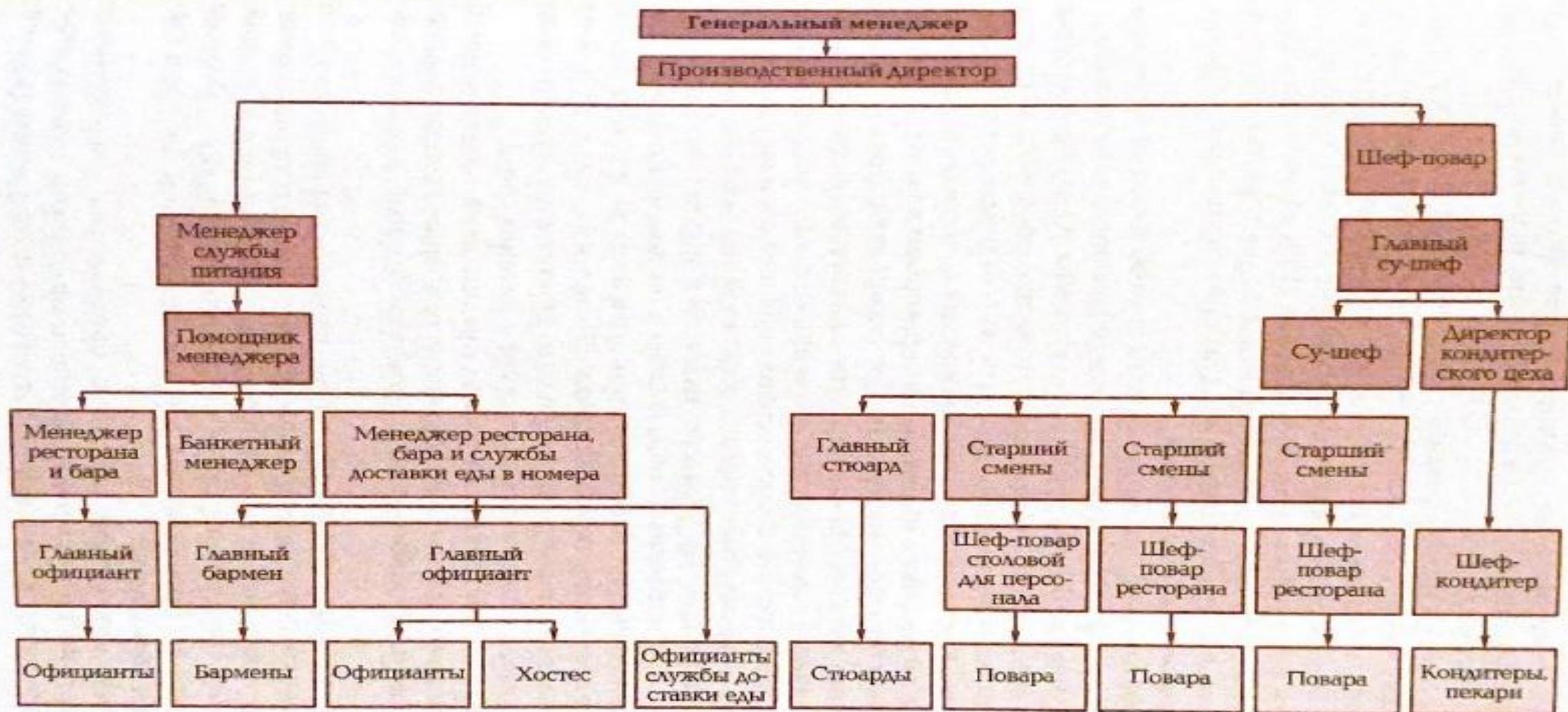


Рис. 1.2. Пример структуры службы питания гостиницы (гостиничный комплекс «Киевский» сети Novotel, Москва)

Персонал службы гостиницы

Директор ресторана – обеспечивает управление комплексом предприятий общественного питания в гостинице.

- Иерархия: Подчиняется владельцу\исполнительному директору предприятия размещения
- Ответственность: несет ответственность за эффективность функционирования основных структурных звеньев: ресторан, кафе, бар, кухня, кондитерский цех, складские помещения.
- В его подчинении: ответственные за данную работу () лица, санитарный врач.

Заместитель директора – осуществляет управление процессом обслуживания в зале ресторана

- В его подчинении: метрдотели, официанты, музыканты оркестра, буфетчики и тд

Директор должен иметь опыт работы, знать особенности технологических процессов во всех подразделениях производства.



1. Образование в специализированных учреждениях

Стажировки в различных подразделениях службы + обучение

Работа в отделе снабжения (около года), обслуживании вспомогательных структурных звеньев

Менеджер одного подразделения в службе питания

После трех – пяти лет работы руководитель может возглавить службу питания

Персонал ресторана

- Административный
- Обслуживающий
- Производственный
- Вспомогательный



Административный персонал

Директор предприятия (управляющий\менеджер\заведующий)

Инженер (техник)

Технолог (менеджер по производству)

Заведующий складом (старший кладовщик)

Калькулятор



Обслуживающий персонал

Метрдотель (администратор зала\менеджер зала)

Официант (бригадир официантов\старший официант)

Бармен (бригадир барменов, старший бармен, помощник бармена)

Сомелье

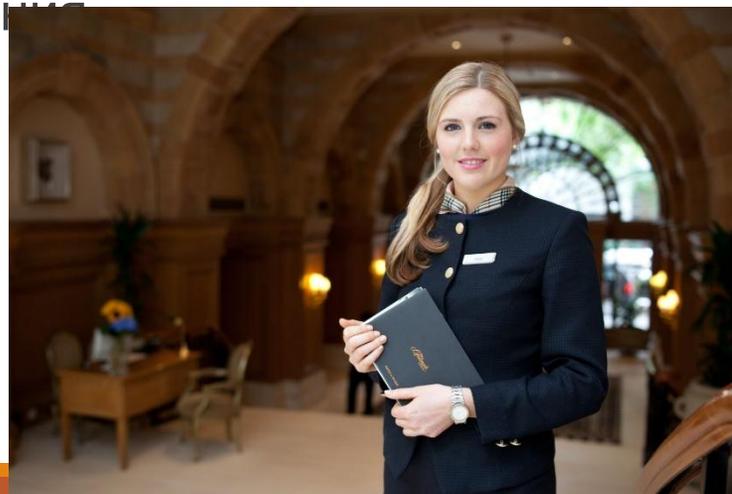
Бариста

Работник предприятия быстрого обслуживания

Буфетчик

Кассир

Хостес



Производственный персонал

Заведующий производством, заместитель

Шеф-повар

Су-шеф

Начальник цеха, заместитель

Повар (повар-бригадир, старший повар, повар, помощник повара)

Шеф-кондитер

Кондитер (бригадир-кондитер, старший кондитер, кондитер, помощник кондитера)

Пекарь

Изготовитель пищевых п\ф

Кухонный сотрудник



Вспомогательный персонал

Гардеробщик

Швейцар

Кладовщик

Мойщик посуды

Уборщик

Курьер



Основные критерии оценки персонала:

1. Уровень профессиональной подготовки и квалификации
2. Знание и соблюдение должностных инструкций
3. Знание вопросов обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей
4. Знание и соблюдение правил поведения во время ЧС
5. Знание и соблюдения правил санитарии
6. Знание и соблюдения правил охраны труда
7. Знание требований нормативных и технических и технических документов
8. Знание и соблюдение профессиональной этики
9. Наличие навыков коммуникации

Согласно ГОСТ 30524-2013

Персонал предприятий общественного питания всех организационно-правовых форм и форм собственности **должен иметь профессиональное образование и/или профессиональную подготовку (переподготовку), опыт работы в соответствии с занимаемой должностью и/(или) пройти профессиональную подготовку, в т.ч. на рабочем месте.** Степень подготовки персонала должна соответствовать уровню оказываемых услуг общественного питания и типу предприятия общественного питания.

Персонал предприятия общественного питания (кроме вспомогательного) **должен повышать квалификацию с периодичностью, установленной нормативными правовыми и нормативными документами, действующими на территории государства, принявшего стандарт.**

Согласно ГОСТ 30524-2013

Персонал должен знать и соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, установленные на предприятии.

Должностные инструкции персонала разрабатывают на каждую конкретную должность, исходя из требований нормативных правовых актов, нормативных правовых и нормативных документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт, а также квалификационных характеристик должностей специалистов и других работников с учетом особенностей функционирования конкретного предприятия общественного питания.

При поступлении на работу персонал должен проходить обязательный инструктаж с целью ознакомления с правилами оказания услуг общественного питания на конкретном предприятии общественного питания.

Персонал <...>должен проходить обязательные предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры (освидетельствования), профессиональную гигиеническую подготовку и аттестацию

Согласно ГОСТ 30524-2013

Обслуживающий и производственный персонал предприятия общественного питания должен быть одет в соответствующую форменную и/или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца, находящуюся в хорошем состоянии, без видимых загрязнений, повреждений и заметных следов ремонта.



Профессиональные этические нормы поведения персонала должны быть:

1. ВЕЖЛИВОСТЬ
2. ТАКТИЧНОСТЬ
3. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ
4. ВНИМАТЕЛЬНОСТЬ
5. ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНОСТЬ В ОТНОШЕНИИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Санитарные требования к личной гигиене персонала организации:

Поступление на работу:
предварительный мед. осмотр,
проф. гигиен. подготовка,
аттестация



На каждого сотрудника
заводится личная мед. книжка.

Санитарные требования к личной гигиене персонала организации:

1. Оставлять личную одежду в гардеробе
2. Перед началом работы вымыть руки, убрать волосы, надеть спец. Одежду
3. работать только в чистой СО
4. при посещении уборной снимать спец. Одежду
5. при появлении признаков простуды сообщать администрации и обращаться в мед.учереждение
6. при работе снимать ювелирные украшения
7. не курить и не принимать пищу на рабочем месте