

**«ГОСТ 30524-2013.  
Межгосударственный  
стандарт. Услуги  
общественного питания.  
Требования к персоналу»**

**(ДАТА ВВЕДЕНИЯ 2016-01-01)**

**вместо ГОСТ Р 50935-07**



# Область применения

## ГОСТ 30389-2013

- ▣ Стандарт устанавливает общие минимальные требования к персоналу предприятий общественного питания.
- ▣ Стандарт может быть использован при подборе и расстановке кадров, проведении аттестации, присвоении квалификации, разработке должностных инструкций и стандартов работы персонала сферы услуг общественного питания

# ***Нормативные ссылки:***

- ✓ ***ГОСТ 31985-2013***  
***«Услуги общественного питания.  
Термины и определения».***

# *Термины и определения:*

РАБОТНИКИ	СПЕЦИАЛИСТЫ
Бармен	Бариста
Буфетчик	Директор ПОП
Гардеробщик	Заведующий производством
Кассир	Технолог
Кондитер	Калькулятор
Метрдотель	Сомелье
Мойщик посуды	
Официант	
Пекарь	
Повар	
Продавец	
Работник предприятия быстрого питания	
Уборщик	
Швейцар	

# **Классификация персонала ПОП:**

- ✓ Административный**
- ✓ Обслуживающий**
- ✓ Производственный**
- ✓ Вспомогательный**

**К персоналу службы безопасности относятся сторожа, вахтеры, охранники, работники службы безопасности.**

# Критерии оценки персонала ПОП

Основные критерии	Дополнительный критерии
Уровень профессиональной подготовки и квалификации	Знание и соблюдение нормативных правовых актов в сфере трудовых отношений и административных правонарушений
Знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего трудового распорядка	Знание основ нормативных правовых актов в сфере услуг ОП
Знание вопросов обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей, сохранности их имущества и охраны окружающей среды в ПОП	Знание требований нормативных и технических документов на услуги и продукцию ОП
Знание и соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места	Знание и владение профессиональной терминологией
Знание и соблюдение правил охраны труда и техники безопасности, требований пожарной безопасности	Владение иностранным языком для общения с потребителями
	Знание и соблюдение профессиональной этики
	Владение правилами ресторанного этикета при общении с гостями
	Способность к организации деятельности ПОП и руководству персоналом
	Способность управлять конфликтами
	Умение правильно распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных
	Наличие навыков коммуникации
	Знание основ менеджмента услуг ПОП

# Общие требования к персоналу ПОП:

- ИМЕТЬ – профессиональное образование и/или профессиональную подготовку, опыт работы в соответствии с занимаемой должностью и/или пройти профессиональную подготовку, пов. квалификации
- ЗНАТЬ И СОБЛЮДАТЬ ТРЕБОВАНИЯ – нормативных правовых актов в сфере трудовых и административных нарушений; требования в сфере оказания услуг ОП; требования нормативных и технических документов в сфере профессиональной деятельности
- ЗНАТЬ И СОБЛЮДАТЬ – должностные инструкции и правила внутреннего трудового распорядка, нормативно – технические документы в сфере ОП

# Требования к персоналу

1. **ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ И НА РАБОТУ** – персонал должен проходить обязательный инструктаж по ознакомлению с правилами оказания услуг
2. **ПЕРСОНАЛ ДОЛЖЕН ОБЕСПЕЧИВАТЬ** – безопасность жизни и здоровья гостей, сохранность их имущества
3. **ПЕРСОНАЛ ДОЛЖЕН РЕГУЛЯРНО** – проходить подготовку по безопасным методам работы(инструктажи по охране труда, технике безопасности и пожарной безопасности)
4. **ПЕРСОНАЛ ДОЛЖЕН СОБЛЮДАТЬ** – нормативные документы в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия и личной гигиены и рабочих мест
5. **ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ НА РАБОТУ ПЕРСОНАЛ ДОЛЖЕН** – проходить обязательный периодический медицинский осмотр
6. **ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ПЕРСОНАЛ ДОЛЖЕН БЫТЬ** – одет в соответствующую форменную и/или санитарную одежду и обувь и производственный - не появляться в торговом зале в этой одежде, если это не связано с выполнением обязанностей.



# Требования к персоналу

8. **ДЛЯ ПЕРСОНАЛА ПОП – профессиональными этическими нормами поведения должны быть вежливость, тактичность, доброжелательность, внимательность и предупредительность в отношении с гостями**
9. **ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ПЕРСОНАЛ В РЕСТОРАНАХ ДОЛЖЕН БЫТЬ – знаком со спецификой национальной кухни**
0. **ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ В РЕСТОРАНЕ ДОЛЖЕН ЗНАТЬ – особенности обслуживания иностранных гостей, правила международного этикета, владеть иностранным языком**
1. **ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ДОСТУПА К ПЕРСОНАЛЬНЫМ ДАННЫМ ГОСТЕЙ ДОЛЖЕН – принять все меры для исключения возможности их разглашения**
2. **ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ ДОЛЖЕН УДЕЛЯТЬ – внимание и помогать гостям с ограниченными физическими возможностями и инвалидам**
3. **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ ПЕРСОНАЛ ДОЛЖЕН ЗНАТЬ – потребности и ожидания гостей и методы работы с претензиями и жалобами**

СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!



GOGOADA00317 [RF] © www.visualphotos.com