

**«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