

Тема урока : МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

Услуги общественного питания

ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

- **Цель:** научиться разбираться в стандартах устанавливающих общие минимальные требования к персоналу предприятий общественного питания различных типов всех организационно-правовых форм и форм собственности.
- **Задачи:**
 - Ознакомиться с терминами и определениями
 - Разобраться в классификации персонала предприятий общественного питания
 - Изучить общие требования к персоналу предприятий общественного питания
 - Изучить конкретные требования к персоналу различных групп в сфере услуг общественного

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 31985, а также следующие термины с соответствующими определениями:

- ▶ **Бармен:** Работник, обслуживающий потребителей за барной стойкой и в зале, занимающийся изготовлением и подачей алкогольных, слабоалкогольных, горячих и других напитков, а также несложных блюд и закусок.
- ▶ **Бариста:** Специалист по качеству кофе, его хранению, изготовлению и подаче потребителям.
- ▶ **Буфетчик:** Работник, обслуживающий потребителей за буфетной стойкой и в буфете, занимающийся изготовлением и отпуском несложных блюд, закусок и напитков.
- ▶ **Гардеробщик:** Работник, занятый выполнением основных функций по обслуживанию потребителей (гостей) в гардеробе предприятия общественного питания.
- ▶ **Директор** (управляющий, менеджер, заведующий) ресторана, кафе, бара, столовой и предприятий других типов: Специалист, занимающийся организационными вопросами деятельности предприятия общественного питания.
- ▶ **Заведующий производством** (управляющий производством, шеф-повар, шеф-кондитер, начальник цеха, заместитель заведующего производством, су-шеф, заместитель начальника цеха): Специалист по организации производственной деятельности, осуществляющий организацию технологического процесса, подбор и расстановку кадров.

- ▶ **Инженер (техник) - технолог** (технолог, менеджер по производству): Специалист, осуществляющий контроль за соблюдением технологического процесса и разработку технических документов на предприятии, а также контроль за их внедрением, использованием и соблюдением.
- ▶ **Калькулятор:** Специалист по калькуляции затрат, включая расчёт издержек, цен, себестоимости продукции и т.п.
- ▶ **Кассир:** Работник, занимающийся выполнением кассовых операций и расчетами с потребителями.
- ▶ **Кондитер:** Работник, занимающийся изготовлением мучных кондитерских и булочных изделий и десертов.
- ▶ **Метрдотель** (администратор зала): Работник, занимающийся встречей потребителей в зале, обеспечивающий порядок в зале и осуществляющий контроль за обслуживанием потребителей официантами (барменами).
- ▶ **Мойщик посуды:** Работник, основной обязанностью которого является мойка (мытьё) посуды, инвентаря, тары ручным и механизированным способами на предприятиях общественного питания и содержание их в чистоте.
- ▶ **Официант:** Работник, занимающийся обслуживанием потребителей в зале, в том числе сервировкой стола, подачей блюд и напитков, расчетами с потребителями.
- ▶ **Пекарь:** Работник, занимающийся выпечкой мучных полуфабрикатов и кулинарных изделий, хлебобулочных изделий, а также их оформлением.

- ▶ **Повар:** Работник, занимающийся изготовлением полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд и их оформлением при отпуске (подаче) потребителям.
- ▶ **Продавец магазина (отдела) кулинарии:** Работник, занимающийся реализацией кулинарных полуфабрикатов, кулинарных, хлебобулочных и мучных кондитерских изделий.
- ▶ **Работник предприятия быстрого обслуживания (работник сервисной бригады):** Многоцелевой работник, занимающийся изготовлением и отпуском (реализацией) несложных блюд и напитков и обслуживанием потребителей в предприятиях быстрого обслуживания, буфетах, кафетериях.
- ▶ **Сомелье:** Специалист по классификации, качеству и выбору вин, их хранению и подаче потребителям.
- ▶ **Уборщик (стюард):** Работник, основной обязанностью которого является уборка помещений предприятия общественного питания и их содержание в надлежащем санитарном состоянии.
- ▶ **Швейцар:** Работник, основной обязанностью которого является встреча потребителей (гостей) во входной зоне предприятия общественного питания.

Классификация персонала предприятий общественного питания

Персонал предприятий общественного питания подразделяют на следующие основные группы:

- ▶ - административный,
- ▶ - обслуживающий,
- ▶ - производственный,
- ▶ - вспомогательный.

- ▶ **К административному персоналу** предприятия общественного питания относятся категории работников, занятых организационными и технологическими вопросами: директор (управляющий, менеджер, заведующий) предприятия, инженер (техник) - технолог (менеджер по производству), заведующий складом (старший кладовщик), калькулятор.
- ▶ **К обслуживающему персоналу** предприятия общественного питания относятся основные категории работников, занятых непосредственным обслуживанием потребителей: метрдотель (администратор зала, менеджер зала, менеджер бара), официант (бригадир официантов, старший официант, помощник официанта), бармен (бригадир барменов, старший бармен, помощник бармена), сомелье (заведующий винным погребом), бариста, работник предприятия быстрого обслуживания, буфетчик (старший буфетчик), кассир (старший кассир), хостес, продавец магазина (отдела) кулинарии.
- ▶ **К производственному персоналу** предприятия общественного питания относятся основные категории работников, занятых изготовлением (производством) кулинарной продукции, мучных кондитерских и хлебобулочных изделий: заведующий производством, заместитель заведующего производством, шеф-повар, сушеф, начальник цеха, заместитель начальника цеха, повар (повар-бригадир, старший повар, помощник повара, диетповар), шеф-кондитер, кондитер (кондитер-бригадир, старший кондитер, помощник кондитера), пекарь, изготовитель пищевых полуфабрикатов, кухонный работник (помощник по кухне)(моет всю кухонную посуду и производственные помещения,
- ▶ **К вспомогательному персоналу** предприятия общественного питания относятся категории работников, занятые выполнением функций обслуживания и не имеющие прямого отношения к производственному процессу: гардеробщик, швейцар, кладовщик, мойщик посуды, уборщица (уборщик, стюард), грузчик, курьер, экспедитор и др.

Общие требования к персоналу предприятий общественного питания

- ▶ 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.
- ▶ Администрация предприятия общественного питания должна разрабатывать систему мероприятий по совершенствованию знаний, повышению квалификации и профессионального мастерства персонала с учетом его теоретической подготовки, практических навыков и умений.
- ▶ Персонал должен знать и соблюдать требования документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт:
 - ▶ - нормативных правовых актов в сфере трудового законодательства и административных правонарушений;
 - ▶ - нормативных правовых документов в сфере оказания услуг общественного питания;
 - ▶ - нормативных и технических документов, касающиеся его профессиональной деятельности.
- ▶ Персонал должен знать и соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, установленные на предприятии.

Директор предприятия, управляющий предприятием, менеджер, заведующий предприятием

- ▶ **Персонал должен знать:**- принципы управления производственно-хозяйственной и торгово-обслуживающей деятельностью предприятия общественного питания;- организацию обеспечения предприятия материальными и финансовыми ресурсами, необходимыми для функционирования, рентабельности и продвижения предприятия общественного питания;- организацию расстановки персонала с учетом его специальности и квалификации, опыта работы, личностных качеств;- иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии. **Персонал должен уметь:**- управлять производственно-хозяйственной и торгово-обслуживающей деятельностью предприятия питания, в т.ч. производством продукции, системой менеджмента качества и безопасности продукции, обслуживанием потребителей, маркетингом, документооборотом и пр.:- организовывать обеспечение предприятия материальными и финансовыми ресурсами, необходимыми для функционирования, рентабельности и продвижения предприятия;- организовывать расстановку персонала с учетом его специальности, квалификации, опыта работы, личностных качеств;- делегировать полномочия по организации, функционированию и контролю деятельности предприятия общественного питания;- контролировать обеспечение эффективности деятельности бизнес-процессов, производства, внедрение современной технологии, методов и форм обслуживания;- разрабатывать корректирующие действия и мероприятия, оценивать результаты деятельности предприятия;- контролировать соблюдение инструкций по технике безопасности, требований охраны труда, пожарной безопасности, санитарного состояния;- организовывать эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях, обеспечение вызова экстренных служб (милиции, скорой помощи, пожарной службы)

Метрдотель, менеджер зала, менеджер бара

- ▶ **Персонал должен знать:**- организацию процесса обслуживания потребителей (гостей), в т.ч.;- правила ресторанного этикета при встрече, приветствии потребителей и прощании с ними;- правила и технологию обслуживания потребителей (формы, методы и технические приемы обслуживания потребителей); основные правила этикета и сервировки столов;- ассортимент реализуемой продукции общественного питания, в т.ч. фирменных блюд, особенности оформления и правила их подачи, и винную карту (чайную, кофейную, десертную карты);- иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональную терминологию (для персонала предприятий питания соответствующего формата);- особенности обслуживания специальных мероприятий в залах предприятий общественного питания и при выездном обслуживании, а также отдельных контингентов потребителей;- расположение средств противопожарной защиты и сигнализации и правила пользования ими;- номера телефонов срочного вызова служб экстренной помощи, служб вызова такси и т.п.;- порядок эвакуации потребителей (гостей) из предприятия в чрезвычайных ситуациях. **Персонал должен уметь:**- создавать комфортные условия и обеспечивать соответствие обслуживания ожиданиям гостей;- координировать и контролировать процесс обслуживания потребителей (гостей);- рассматривать претензии потребителей и разрешать конфликтные ситуации с потребителями в рамках должностных инструкций;- осуществлять отбор и расстановку работников зала, участвовать в их тренингах и обучении;- нести ответственность за подготовку зала к обслуживанию, за соблюдение режима работы предприятия, за поддержание надлежащего порядка в зале;- осуществлять контроль за качеством обслуживания потребителей официантами и барменами;- организовывать обслуживание пожилых и инвалидов в залах предприятий общественного питания;- анализировать результаты деятельности предприятия по организации обслуживания потребителей (гостей), разрабатывать предложения по совершенствованию процесса обслуживания гостей;- организовывать эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях

Официант

- ▶ **Персонал должен знать:-** правила обслуживания потребителей, основные правила этикета, правила сервировки стола;- виды и назначение столовой посуды, приборов, столового белья, применяемых при обслуживании потребителей;- особенности приготовления и подачи блюд, изделий и напитков, в т.ч. фирменных, национальных (этнических) блюд;- правила и очередность подачи блюд, напитков, требования к их оформлению и температуре подачи, соответствие ассортимента алкогольных напитков характеру и очередности подаваемых блюд;- особенности обслуживания специальных мероприятий в залах предприятий общественного питания и при выездном обслуживании, а также особенности обслуживания отдельных контингентов потребителей;- характеристики блюд и изделий, включенных в меню и характеристики напитков, включенных в винную карту;- иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала предприятий соответствующего формата);- формы расчетов с потребителями, в т.ч. платежными картами;- устройство и правила эксплуатации контрольно-кассового оборудования, порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями;- признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств при осуществлении наличных денежных расчетов и порядок расчетов с использованием платежных карт. **Персонал должен уметь:-** подготавливать залы к обслуживанию (для помощников официантов) и сервировать столы;- обслуживать и соблюдать правила обслуживания потребителей (гостей) в залах, при выездном обслуживании, в номерах средств размещения и т.п.;- соблюдать основные правила этикета при встрече и приветствии потребителей, размещении их за столом, обслуживании гостей и прощании с ними;- соблюдать особенности обслуживания специальных мероприятий в залах предприятий общественного питания и при выездном обслуживании, а также особенности обслуживания отдельных контингентов потребителей;- предлагать потребителям блюда, изделия, напитки, включенные в меню и винную карту, предоставлять краткую информацию о них в процессе обслуживания, оказывать помощь при выборе;- осуществлять прием заказа на блюда, изделия, напитки;- осуществлять подачу блюд и напитков потребителям (гостям) в установленной последовательности и очередности;- убирать использованную столовую посуду и приборы со столов, заменять скатерти, салфетки, пепельницы;- предоставлять счет и производить расчет с потребителем (гостем);- проводить эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях

Бармен

- ▶ **Персонал должен знать:-** основные правила этикета и технологию обслуживания потребителей за барной стойкой и в зале;- ассортимент, рецептуры, технологию приготовления, правила оформления и подачи алкогольных, слабоалкогольных коктейлей, напитков, а также барной продукции;- правила международного этикета, специфику и технику обслуживания иностранных потребителей;- иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала предприятий соответствующего формата);- виды и назначение инвентаря, оборудования, столовой посуды, столовых приборов, используемых в баре;- правила эксплуатации барного оборудования и использования барного инвентаря, посуды;- условия и сроки хранения кулинарной продукции и покупных товаров, температурные режимы подачи напитков и закусок, реализуемых в баре;- правила эксплуатации теле-, видео- и звуковоспроизводящей аппаратуры;- правила эксплуатации контрольно-кассового оборудования, порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями (гостями), в т.ч. платежными картами;- знать номера телефонов срочного вызова служб экстренной помощи, служб вызова такси.
- ▶ **Персонал должен уметь:-** соблюдать основные правила этикета при встрече и приветствии потребителей, обслуживании гостей и прощании с ними;- подготавливать бар для обслуживания (для помощников барменов);- обслуживать потребителей (гостей) за барной стойкой и в зале, предлагать и подавать алкогольные и безалкогольные напитки и другую продукцию бара;- уметь составлять коктейльную (винную) карту;- нести социальную ответственность за обслуживание потребителей при реализации алкогольных напитков;- нести ответственность за подготовку барной зоны к обслуживанию и за поддержание барной стойки в надлежащем порядке;- соблюдать условия и сроки хранения кулинарной продукции и покупных товаров, температурные режимы подачи напитков и закусок, реализуемых в баре;- принимать заказы и давать рекомендации и пояснения гостям по напиткам и другой продукции бара;- изготавливать алкогольные и безалкогольные напитки и другую продукцию собственного производства согласно ассортиментному перечню;- убирать использованную барную посуду и приборы со столов бара и барной стойки, заменять салфетки, пепельницы;- предоставлять счет и производить расчет с потребителем (гостем);- проводить эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях

Сомелье

- ▶ **Персонал должен знать:-** ассортимент, характеристики вин и других алкогольных напитков, правила их подачи;- правила подготовки к подаче вин, других алкогольных напитков, виды и назначение винной посуды и аксессуаров, правила сервировки;- иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии;- правила дегустации вин и других алкогольных напитков;- знать рынок по реализации вин и алкогольных напитков.
- ▶ **Персонал должен уметь:-** давать рекомендации и оказывать консультативную помощь потребителям в выборе вин и крепких алкогольных напитков, пива, правильному сочетанию блюд и алкогольных напитков, давать пояснения по винной карте;- обслуживать потребителей (гостей) винами, другими крепкими напитками;- разрабатывать и внедрять винную карту;- организовывать хранение запасов вин и напитков, соблюдать правила и условия их хранения, поддерживать необходимый запас винной посуды;- отслеживать ассортимент вин и других напитков, составлять график пополнения запасов вин и напитков;- проводить дегустации и органолептическую оценку вин и других алкогольных напитков;- участвовать в заказах и закупках вин и других напитков у поставщиков, осуществлять контроль за их поставками и хранением на складе и в баре;- проводить тренинги и обучение на рабочих местах методам подачи вин и крепких напитков, правильному сочетанию блюд и алкогольных напитков;- контролировать работу обслуживающего персонала при подаче напитков гостям

Бариста

- ▶ **Персонал должен знать:-** товароведные характеристики кофе, ассортимент. рецептуру, технологию приготовления, правила оформления и подачи напитков из кофе, порядок составления кофейной карты;- правила подготовки к работе и функционирования специализированного кофейного оборудования;- знать иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии.
- ▶ **Персонал должен уметь:-** подготавливать специализированное кофейное оборудование к работе и использовать его для приготовления напитков из кофе;- давать рекомендации и оказывать помощь потребителям в выборе напитков из кофе, давать пояснения по кофейной карте;- владеть способами их подачи:- обслуживать потребителей (гостей) напитками из кофе;- соблюдать правила хранения кофе, поддерживать необходимый запас кофейной посуды

Мойщик посуды

- ▶ **Персонал должен знать:-** наименование столовой посуды и приборов, кухонной посуды, инвентаря, инструментов, их назначение;- способы и правила мойки и сушки посуды, приборов, инвентаря и тары различного назначения;- правила включения и выключения посудомоечного оборудования;- виды, назначение и концентрации используемых моющих и дезинфицирующих средств и правила безопасного пользования ими;- правила сбора и хранения пищевых отходов.
- ▶ **Персонал должен уметь:-** владеть безопасными приемами работы при мытье и обработке посуды;- производить сбор использованной посуды со столов в тележки или на транспортер, доставлять тележки с посудой в моечное отделение, производить выкладку посуды из тележек;- производить очистку посуды, приборов, подносов, инвентаря и инструментов от остатков пищи;- мыть вручную и в посудомоечных машинах и раскладывать на хранение столовую посуду и приборы, кухонную посуду, инвентарь, инструменты;- подбирать моющие и дезинфицирующие средства, необходимые для обработки посуды и правильно их дозировать;- содержать посудомоечную машину в чистоте и исправном состоянии;- производить сбор пищевых отходов;- производить доставку чистой посуды, приборов, подносов на раздаточные линии или на столы

Уборщик

- ▶ **Персонал должен знать:**- правила санитарии и гигиены по содержанию помещений предприятия общественного питания;- характеристики, назначение и концентрацию применяемых дезинфицирующих и моющих средств и правила безопасного пользования ими;- оборудование, приборы и материалы, применяемые в работе, правила их эксплуатации и применения;- ассортимент и характеристики расходных материалов,- принципы работы и правила эксплуатации уборочной техники.- виды уборки производственных и общих помещений.
- ▶ **Персонал должен уметь:**- убирать и поддерживать в чистоте и порядке в течение рабочего дня закрепленные за ним помещения, цеха, санузлы и пр. вручную и с помощью уборочной техники;- проводить генеральную уборку и санитарную обработку закрепленных за ним помещений, цехов, санузлов и пр. вручную и с помощью уборочной техники;- собирать и транспортировать мусор в установленные места;- подбирать моющие и дезинфицирующие средства, необходимые в процессе уборки;- обрабатывать и дезинфицировать рабочие зоны производства;- содержать уборочную технику в чистоте и исправном состоянии