

ГОСТ 50764-95 "ПОСЛУГИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ"

1. Сфера застосування

Стандарт встановлює класифікацію послуг ресторанного господарства, загальні вимоги до якості послуг і обов'язкові вимоги за безпекою послуг, що надаються у сфері ресторанного господарства. Цей стандарт поширюється на підприємства ресторанного господарства усіх форм власності, різних типів і класів, а також громадян-підприємців, що здійснюють діяльність у сфері ресторанного господарства. Стандарт застосовується підприємствами ресторанного господарства і громадянами-підприємцями, а також для здійснення сертифікації ресторанного господарства відповідно до Законів України "Про захист прав споживачів", "Про сертифікацію продукції і послуг" з метою забезпечення безпеки для життя і здоров'я споживачів і охорони довкілля.

Обов'язкові вимоги з безпеки послуг містяться у розділах 6 і 7.

2. Нормативні посилання

У цьому стандарті використано посилання на такі нормативні документи:

ГОСТ Р 50646-94 Послуги населенню. Терміни та визначення.

ГОСТ Р 50647-94 Ресторанне господарство Терміни та визначення.

СанПіН N 42-123-4117-86 Санітарні правила. Умови, терміни зберігання продуктів, що особливо швидко псуються

СанПіН N 42-123-5777-91 Санітарні правила для підприємств ресторанного господарства, включаючи кондитерські цехи та підприємства, що виробляють м'яке морозиво.

ДБН В.2.2-25:2009 Будинки і споруди ПІДПРИЄМСТВА ХАРЧУВАННЯ (ЗАКЛАДИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА)

МВТ N 5061-89 Медико-біологічні вимоги та санітарні норми якості продовольчої сировини та харчових продуктів.

3. Визначення

У цьому стандарті застосовуються такі терміни з відповідними визначеннями:

Послуга ресторанного господарства згідно ГОСТ 30523-97 – це результат діяльності підприємств та громадян-підприємців із задоволення потреб споживача у харчуванні й проведенні дозвілля.

Виконавцем послуги ресторанного господарства є підприємство, організація, підприємець, тобто той, що хазяює у сфері ресторанного господарства суб'єкт, який надає послугу споживачеві.

Споживачем послуги ресторанного господарства є громадянин, який отримує, замовляє або має намір отримати або замовити послуги для особистих потреб.

Процес обслуговування в ресторанному господарстві – це сукупність операцій, які виконуються виконавцем при безпосередньому контакті з споживачем послуг при реалізації кулінарної продукції й організації дозвілля.

Умови обслуговування визначають як сукупність факторів, які діють на споживача в процесі отримання послуги.

Якість послуги – сукупність характеристик послуги, які визначають її спроможність задовольняти встановлені або пропоновані потреби споживача.

Безпека послуги – комплекс властивостей послуги (процесу), при яких вона під впливом внутрішніх й зовнішніх небезпечних (шкідливих) факторів діє на споживача, не піддаючи його життя, здоров'я та власність ризику.

Охорона навколишнього середовища – захист навколишнього середовища від несприятливої дії властивостей послуги, продукції.

Екологічність продукції (послуг) – комплекс властивостей продукції, послуг при яких робиться дія на навколишнє середовище, не піддаючи його ризику.

4. Класифікація послуг ресторанного господарства

Послуги, що надаються споживачам у підприємствах ресторанного господарства різних типів і класів, а також громадян-підприємців поділяються на:

- послуги харчування;
- послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів;
- послуги з організації споживання та обслуговування;
- послуги з реалізації кулінарної продукції;
- послуги з організації дозвілля;
- інформаційно-консультативні послуги;
- Інші послуги.

Послуга харчування – це послуга з виготовлення кулінарної продукції та створення умов для її реалізації та споживання згідно типу та класу підприємства ресторанного господарства.

Розрізняють такі послуги харчування:

- послуги харчування ресторану;

- послуги харчування бару;
- послуги харчування кафе;
- послуги харчування їдальні;
- послуги харчування закускової.

➤ *Послуга харчування ресторану* – послуга з виготовлення, реалізації й організації споживання широкого асортименту страв і виробів складного виготовлення, винно-горілчаних виробів, яка надається кваліфікованим персоналом в умовах підвищеного рівня комфорту з організацією дозвілля.

➤ *Послуга харчування бару* – послуга з виготовлення та реалізації широкого асортименту напоїв, закусок, кондитерських виробів, покупних товарів, зі створення умов для їх споживання за барною стійкою або в залі.

➤ *Послуга харчування кафе* – послуга з виготовлення та реалізації кулінарної продукції, покупних товарів у обмеженому асортименті, а також зі створення умов для їх споживання на підприємстві.

➤ *Послуга харчування їдальні* – послуга з виготовлення кулінарної продукції, різноманітної за днями тижня, або спеціальних раціонів харчування для різних груп контингенту, що обслуговується (працівників, школярів, туристів тощо), а також зі створення умов для реалізації й організації їх споживання на підприємстві.

➤ *Послуга харчування закускової* – послуга з виготовлення вузького асортименту кулінарної продукції, а також створення умов для їх реалізації та споживання.

Послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів включають:

– виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі у складному виконанні та з додатковим оформленням на підприємстві ресторанного господарства;

– виготовлення страв із сировини замовника на підприємстві;

– послуги кухара, кондитера з виготовлення страв, кулінарних і кондитерських виробів удома.

Послуги з організації споживання продукції та обслуговування містять:

– організацію та обслуговування свят, сімейних обідів, ритуальних заходів тощо;

– організацію харчування та обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад, культурно-масових заходів у зонах відпочинку та ін.

– послугу офіціанта (бармена) з обслуговування вдома;

– доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі в банкетному виконанні;

– доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів та обслуговування споживачів на робочих місцях і вдома;

– доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення й обслуговування споживачів на шляху руху пасажирського транспорту (у тому числі в купе, каюті, салоні літака).

– продаж талонів та абонементів на обслуговування скомплектованими раціонами;

– бронювання місць у залі підприємства ресторанного господарства;

– організацію раціонального комплексного харчування.

Послуги з реалізації кулінарної продукції включають:

– реалізацію кулінарної продукції та кондитерських виробів через магазини та відділи кулінарії;

– реалізацію кулінарної продукції поза підприємством;

– відпускання обідів додому;

– комплектацію наборів кулінарної продукції в дорогу, у тому числі туристам для самостійного приготування (розносна й роздрібна мережа).

Послуги з організації дозвілля в залах ресторанів включають:

– організацію музичного обслуговування;

– організацію проведення концертів, відео програм, шоу-програм;

– надання газет, журналів, настільних ігор, більярда тощо.

Інформаційно-консультативні послуги включають:

– консультації спеціалістів із виготовлення, оформлення кулінарної продукції та кондитерських виробів і сервірування стола;

– консультації дієтсестри щодо споживання кулінарної продукції в разі різних видів захворювань (у дієтичних відділеннях та їдальнях);

– організацію навчання кулінарної майстерності.

До **інших послуг** належать:

– прокат столової білизни, посуду, приборів, інвентарю;

– продаж фірмових значків, квітів, сувенірів, преси;

– надання парфумерії, речей для чищення взуття та ін.;

– дрібний ремонт і чищення одягу;

– пакування страв і виробів, що залишилися після обслуговування споживачів;

– пакування кулінарних виробів, придбаних на підприємстві;

– надання споживачам телефонного та факсимільного зв'язку на підприємстві;

– гарантоване збереження особистих речей (верхнього одягу), сумок та матеріальних цінностей споживача;

– виклик таксі на замовлення споживача;

– паркування особистих автомашин споживачів на організовану стоянку біля підприємства.

Перелік послуг, що надаються закладом ресторанного

господарства, може бути розширений залежно від його типу, класу та специфіки контингенту споживачів, який обслуговується.

5. Загальні вимоги до послуг ресторанного господарства

Послуги ресторанного господарства підприємств різних типів і класів та громадян-підприємців мають відповідати вимогам цього стандарту.

Послуги ресторанного господарства, які забезпечують задоволення потреб і гармонізацію інтересів споживачів підприємств (підприємців), що надають ці послуги, мають відповідати:

- відповідності цільовому призначенню;
- точності та своєчасності надання;
- безпеки та екологічності;
- ергономічності та комфортності;
- естетичності;
- культури обслуговування;
- соціальну адресність;
- Інформативності.

5.2.1. Послуги ресторанного господарства підприємств різних типів та класів, а також громадян-підприємців повинні відповідати вимогам безпеки та екологічності, цільовому призначенню та надаватись споживачам в умовах, що відповідають вимогам чинних нормативних документів.

5.2.2. У процесі обслуговування споживачів має дотримуватись вимога комплексності послуг відповідно до типу підприємства.

5.2.3 При наданні послуг має бути врахована вимога ергономічності, яка характеризує відповідність умов обслуговування гігієнічним, антропометричним, фізіологічним можливостям споживання. Дотримання вимог ергономічності забезпечує комфортність обслуговування та сприяє збереженню здоров'я та працездатності споживача.

5.2.4. Надана послуга повинна відповідати вимогам естетичності. Естетичність характеризується гармонійністю архітектурно-планувального та колористичного рішення приміщень підприємства, а також умовами обслуговування, у тому числі зовнішнім виглядом обслуговуючого персоналу, сервіруванням столу, оформленням та подачею кулінарної продукції.

5.2.5. Послуга повинна мати соціальну адресність, тобто відповідаючи вимогам певного контингенту споживачів відповідно до типу підприємства.

5.2.6. Послуги ресторанного господарства мають бути інформативними. Вимога інформативності передбачає повне, достовірне та своєчасне інформування споживача про послугу, що надається. Своєчасна та достовірна інформація про харчову та енергетичну цінність кулінарної продукції дозволяє споживачеві

правильно, з урахуванням вікових особливостей та стану здоров'я, вибрати необхідну страву та кулінарний виріб. Вимога інформативності передбачає використання різноманітних видів реклами.

5.2.7. Послуги з організації та обслуговування урочистостей, сімейних обідів та ритуальних заходів на підприємствах усіх типів повинні надаватись висококваліфікованим виробничим та обслуговуючим персоналом в умовах підвищеної комфортності та матеріально-технічного оснащення.

6. Вимоги безпеки послуг

6.1. Послуги ресторанного господарства та умови їх надання повинні бути безпечними для життя та здоров'я споживачів, забезпечувати збереження їхнього майна та охорону навколишнього середовища.

6.2. При наданні послуг на підприємствах ресторанного господарства всіх типів та класів, а також громадянами-підприємцями повинні забезпечуватися такі вимоги безпеки.

– сировина та продовольчі товари, що використовуються для виробництва кулінарної продукції, умови її виробництва, збереження, реалізації й організації споживання мають відповідати вимогам відповідної нормативно-технічної документації, а також санітарно-гігієнічним, мікробіологічним і медико-біологічним показникам, затвердженим Міністерством охорони здоров'я України;

– умови обслуговування під час надання послуг мають відповідати вимогам чинної нормативної документації за рівнем шуму, вібрації, освітленості, станом мікроклімату, архітектурно-планувальними та конструктивними рішеннями, показниками електро-, пожежо- та вибухобезпеки;

– торговельно-технологічне та холодильне обладнання, посуд, прибори та інвентар, інші предмети матеріально-технічного оснащення мають бути виготовлені з матеріалів, дозволених Міністерством охорони здоров'я України для контакту з харчовими продуктами, і відповідати вимогам санітарних правил, експлуатаційній документації заводів-виробників та нормам технічного оснащення підприємств ресторанного господарства;

– виробничий та обслуговуючий персонал мусить пройти відповідну спеціальну підготовку й забезпечувати дотримання санітарних вимог та правил особистої гігієни під час виробництва, збереження, реалізації та організації споживання кулінарної продукції.

7. Вимоги екологічності послуг

Екологічна безпека послуги має забезпечуватися дотриманням установлених

вимог з охорони навколишнього середовища до території, технічного стану й утримування приміщень, вентиляції, водопостачання, каналізації

тощо згідно з санітарними правилами та положеннями державних стандартів системи безпеки праці.

Слід запобігати шкідливому впливу на навколишнє середовище як під час виробничого процесу надання послуги, так і під час споживання послуги.

8. Методи оцінки та контроль якості послуг

Оцінку та контроль якості послуг підприємств ресторанного господарства та громадян-підприємців здійснюють такими *методами*:

- аналітичні (фізико-хімічні; мікробіологічні, медико-біологічні);
- експертні (органолептичні);
- соціологічні (базуються на визначенні якості продукції на основі вивчення думки споживачів про неї).

В усіх закладах ресторанного господарства має передбачатися відповідність вимогам щодо безпеки життя та здоров'я споживачів згідно з МЗЕЗторгу України від 24.07.2002 р. № 219 «Про затвердження правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства», ГОСТ 12.1.004, ГОСТ 12.1.005, ГОСТ 12.1.010 та ГОСТ 12.1.019. Відповідно до типу в закладах ресторанного господарства має передбачатися наявність необхідних виробничих, торговельних і побутових приміщень згідно з СанПіН № 42-123-4117, СанПіН № 42-123-5777, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ 12.1.005, ГОСТ 12.1.019 та ГОСТ 17.2.3.02. Склад і площі приміщень закладів ресторанного господарства регламентуються ДБН В 2.2-25:2009, ДБН В 2.2-9, ДБН В 2.2-3.