

2.

**Виды услуг, оказываемых
предприятием
общественного питания и
требования к ним**

ГОСТ 31985-2013

**Услуги общественного питания.
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.**

**Настоящий стандарт
распространяется на услуги и
продукцию общественного питания и
устанавливает термины и
определения основных понятий в
этой области.**

ГОСТ 31985-2013

Услуги общественного питания. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Требования настоящего стандарта являются общими и предназначены для применения всеми предприятиями питания независимо от их вида, размера, мощности и ассортимента изготавливаемой продукции.

ГОСТ 31985-2013

Услуги общественного питания. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

- **РАЗДЕЛЫ СТАНДАРТА:**
- Общие понятия
- Типы предприятий питания
- Услуга общественного питания (индустрии питания)
- Обслуживание
- Продукция общественного питания
- Способы кулинарной обработки сырья и пищевых продуктов
- Изготовление продукции общественного питания
- Качество и безопасность продукции общественного питания (индустрии питания)

ГОСТ 31985-2013

Услуги общественного питания. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

- Услуга общественного питания (индустрии питания)
- **41 услуга общественного питания (индустрии питания):** Результат деятельности предприятий общественного питания (юридических лиц или индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей потребителя в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах.

ГОСТ 31985-2013

Услуги общественного питания. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

- **Услуга общественного питания (индустрии питания)**
- **42 исполнитель услуги общественного питания:** Предприятие общественного питания (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), оказывающее услуги общественного питания.

ГОСТ 31985-2013

Услуги общественного питания. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

- **Услуга общественного питания (индустрии питания)**
- **43 потребитель услуги общественного питания:** Физическое лицо (гость) или юридическое лицо, пользующиеся услугами предприятия общественного питания.

ГОСТ 31985-2013

Услуги общественного питания. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

- **Услуга общественного питания (индустрии питания)**
- **44 безопасность услуги общественного питания:** Комплекс свойств услуги общественного питания, при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- Настоящий стандарт устанавливает перечень услуг общественного питания, общие требования к услугам, методы оценки качества услуг.

Стандарт распространяется на услуги общественного питания, оказываемые предприятиями общественного питания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (далее - предприятия).

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- **Термины и определения**

В настоящем стандарте применены термины по [ГОСТ 31985](#), а также следующие термины с соответствующими определениями:

- **3.1 услуга общественного питания (смотри выше)**

Примечание - Услуги общественного питания могут оказываться в местах расположения предприятий общественного питания и в иных местах.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- **3.2 процесс обслуживания:** Совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации и потреблении продукции общественного питания и организации досуга.
- **3.3 условия обслуживания:** Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.
- **3.4 безопасность услуги:** Комплекс свойств услуги (процесса), при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- **Виды услуг общественного питания подразделяются:**
 - на услуги питания;
 - услуги по изготовлению продукции общественного питания;
 - услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию;
 - услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров;
 - услуги по организации досуга, в том числе развлекательные;
 - информационно-консультационные (консалтинговые) услуги;
 - прочие услуги общественного питания.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- 4.2 **Услуги питания** представляют собой услуги по **изготовлению** продукции общественного питания, **созданию условий для реализации и потребления** продукции общественного питания и покупных товаров на предприятиях общественного питания, а также с возможностью предоставления услуг по **организации досуга** и других **дополнительных услуг**.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- 4.3 Услуги по изготовлению продукции общественного питания включают

изготовление продукции общественного питания: полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд, мучных кондитерских и булочных изделий, в том числе по заказам потребителей, в сложном исполнении, с дополнительным оформлением.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- 4.4 Услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию включают:
 - организацию питания и обслуживание различных мероприятий (банкетов, корпоративных вечеров, праздников и др.), в том числе выездное обслуживание (кейтеринг);
 - организацию питания и обслуживание участников конференций, семинаров,

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания.
Общие требования

- 4.4 Услуги по организации потребления
продукции общественного питания и
обслуживанию включают:
 - организацию питания и обслуживание
потребителей в зонах отдыха, на культурно-
массовых и спортивных мероприятиях и т.д.;
 - организацию потребления алкогольных и
безалкогольных напитков на месте оказания
услуг, включая изготовление коктейлей,
свежеотжатых соков и других напитков

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания.
Общие требования

- 4.4 Услуги по организации **потребления**
продукции общественного питания и
обслуживанию включают:
 - обслуживание потребителей в пути
следования пассажирского железнодорожного,
водного и воздушного транспорта;
 - доставку продукции общественного питания
и обслуживание потребителей на рабочих
местах и на дому:

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания.
Общие требования

• 4.4 Услуги по организации потребления

продукции общественного питания и

обслуживанию включают:

- доставку продукции общественного питания

по заказам проживающих и обслуживание в

номерах гостиниц и других средствах

размещения (румсервис);

- организацию рационального комплексного

питания для определенных контингентов

потребителей.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания.
Общие требования

• 4.5 Услуги по реализации продукции

общественного питания включают:

- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров на вынос из зала предприятия общественного питания;
- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров через столы заказов, буфеты, окна раздачи и т.д.;

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания.
Общие требования

• 4.5 Услуги по реализации продукции

общественного питания включают:

- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров вне предприятия, в том числе в раздаточных и доготовочных предприятиях общественного питания, в летних кафе, филиалах, магазинах кулинарии и отделах кулинарии;

- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров в собственной мелкорозничной сети (киоски, палатки, павильоны, средства развозной и разносной

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания.
Общие требования

• 4.5 Услуги по реализации продукции

общественного питания включают:

- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров через розничную торговую сеть;
- комплектацию наборов продукции общественного питания и покупных товаров в дорогу потребителям, в том числе туристам для самостоятельного приготовления.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания.
Общие требования

- 4.6 Услуги по организации досуга, в том числе развлекательные, включают:
 - организацию музыкального и развлекательного (анимационного) обслуживания;
 - организацию проведения концертов, программ варьете и видеопрограмм и пр.;

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания.
Общие требования

- 4.6 Услуги по организации досуга, в том числе развлекательные, включают:
 - предоставление потребителям музыкального, развлекательного (анимационного) и телевизионного сопровождения;
 - услуги для организации процесса курения (кальяны, сигары, сигареты, спички, зажигалки, пепельницы);
 - предоставление потребителям прессы (газет, журналов);

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания.
Общие требования

- 4.6 Услуги по организации досуга, в том числе развлекательные, включают:
 - предоставление потребителям спортивных настольных игр, игровых автоматов, в том числе детям младшего возраста в детских игровых комнатах;
 - организацию детских игровых комнат для детей младшего возраста.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- 4.7 Информационно-консультационные (консалтинговые) услуги включают:
 - консультации специалистов по изготовлению, оформлению, подаче продукции общественного питания и сервировке стола;
 - консультации специалистов по организации диетического питания при различных

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- 4.7 Информационно-консультационные (консалтинговые) услуги включают:
 - консультации специалистов по подбору вин и алкогольной продукции;
 - консультации специалистов по подбору табака и табачной продукции;
 - тренинги персонала предприятий питания;

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- 4.7 Информационно-консультационные (консалтинговые) услуги включают:
 - организацию обучения кулинарному мастерству;
 - организацию выставок индустрии питания и участие в выставках.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- 4.8 Прочие услуги общественного питания включают:
 - бронирование мест в залах предприятия общественного питания по заказам потребителей;
 - продажу талонов по реализации рационов питания (бизнес-ланчи, ланчи, бранчи и т.п.);
 - услуги повара, кондитера на дому;
 - услуги официанта, бармена для обслуживания

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- 4.8 Прочие услуги общественного питания

включают:

- прокат столового белья, посуды, приборов, передвижного (мобильного) кухонного оборудования и инвентаря;

- продажу цветов, сувениров и сопутствующих товаров;

- предоставление парфюмерии, средств личной гигиены, принадлежностей для чистки

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- 4.8 Прочие услуги общественного питания включают:
 - упаковку продукции общественного питания, оставшейся после обслуживания, для потребителей;
 - упаковку продукции общественного питания, приобретенной на предприятии;
 - предоставление потребителям телефонной и факсимильной связи на предприятии;

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- 4.8 Прочие услуги общественного питания

включают:

- предоставление условий для зарядки мобильных телефонов и переносных персональных компьютеров (ноутбуков);
- гарантированное хранение личных вещей потребителей (верхней одежды, сумок);
- вызов такси по заказу (просьбе) потребителя;

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- 4.8 Прочие услуги общественного питания

включают:

- предоставление организованной охраняемой стоянки для автомобилей потребителей на территории предприятия;
- организацию доставки продукции общественного питания.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- 4.8.1 Услуги по организации доставки

продукции общественного питания включают:

- доставку продукции общественного питания

по заказам потребителей, в том числе в офис,

на рабочие места, на дом;

- доставку продукции общественного питания

к железнодорожному, водному и воздушному

транспорту для потребления в пути

следования;

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- 4.8.1 Услуги по организации доставки

продукции общественного питания включают:

- доставку продукции общественного питания
в магазины кулинарии и отделы кулинарии, на
предприятия розничной торговли, в
мелкорозничную сеть.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

4.9 Перечень услуг общественного питания может быть расширен в зависимости от вида предприятия, специфики обслуживаемого контингента потребителей.

**ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания.
Общие требования**

**5. Общие требования к услугам
общественного питания**

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

5.3 Услуги общественного питания должны отвечать

следующим общим требованиям:

- социальной адресности;
- функциональной пригодности;
- безопасности;
- эргономичности;
- эстетичности;
- информативности;
- гибкости.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

5.3.1 Требование социальной адресности услуг

предусматривает:

- обеспеченность услугами общественного питания и доступность для потребителей

различных категорий;

- соответствие услуг ожиданиям потребителей,
включая ассортимент предлагаемой продукции,
метод и форму обслуживания,
профессиональный уровень обслуживающего

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

5.3.1 Требование социальной адресности услуг

предусматривает:

- наличие в правилах обслуживания

определенных льгот и условий для приоритетных

категорий потребителей (дети, люди с

ограниченными физическими возможностями и

др.).

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

5.3.2 Требование функциональной пригодности

услуг предусматривает:

- точность и своевременность оказания услуг,
включая соблюдение установленного режима
работы предприятия, соблюдение
ассортиментного перечня реализуемых блюд,
изделий и напитков, соответствие времени
оказания услуг, времени ожидания заказа,
обслуживания потребителей и пр.;

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

5.3.2 Требование функциональной пригодности

услуг предусматривает:

- обеспечение условий для выбора потребителем услуг различных видов;
- соответствие обслуживающего персонала профессиональному назначению, в том числе компетентность и квалификация персонала, умение общаться с потребителями, знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

5.3.4 Требование эргономичности услуг

характеризует соответствие условий обслуживания и применяемых в процессе обслуживания мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим возможностям потребителей.

Соблюдение требования эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

5.3.5 Требование эстетичности услуг

характеризует стилевое единство, гармоничность дизайна помещений для потребителей и условий обслуживания, в том числе внешний вид персонала, оформление меню, сервировку стола, оформление и подачу блюд и напитков и пр.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

5.3.6 Требование информативности услуг

предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя обо всех предоставляемых услугах в зале и вне зала предприятия, обеспечивающее возможность их правильного выбора, а также информацию об изготовляемой и реализуемой продукции общественного питания согласно нормативным правовым документам, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

Информацию об услугах доводят до сведения потребителей в наглядной и доступной форме посредством оформления информационных стендов или папок для потребителей, в меню, прейскурантах или иными способами, принятыми исполнителем услуг.

Требование информативности предполагает применение разнообразных видов современной рекламы.

6. Требования безопасности услуг общественного питания

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

6.1 При оказании услуг общественного питания на предприятиях общественного питания должны обеспечиваться безопасные условия для жизни и здоровья потребителей, сохранность их имущества, соблюдаться нормативные правовые документы, действующие на территории государства, принявшего стандарт.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- 6.2 Продукция общественного питания должна соответствовать требованиям технических документов на продукцию конкретных видов при соблюдении [ТР ТС 021/2011 Технический регламент таможенного союза «О безопасности пищевой продукции»] или нормативных документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт.
- 6.3 Персонал предприятий общественного питания должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- 6.4 При оказании услуг общественного питания на предприятиях общественного питания должны обеспечиваться требования охраны окружающей среды, в том числе к территории, техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению, канализации и другим требованиям, установленным нормативными документами, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

- Технологический процесс производства
продукции общественного питания не должен
оказывать негативного воздействия на
окружающую среду.

7. Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

7.1 Для оценки и контроля качества услуг общественного питания используют следующие **основные методы**:

- экспертный - опрос и анкетирование исполнителей в сфере услуг общественного питания, оценку результатов опроса (анкетирования);
- социологический - опрос или интервьюирование потребителей услуг общественного питания, оценку результатов опроса (интервьюирования).

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

7.2 Оценку и контроль продукции общественного питания как результата оказания услуг общественного питания осуществляют с помощью **органолептического и инструментальных (лабораторных) методов**, в соответствии с нормативными документами, действующими на территории государства, принявшего стандарт.