
МИНИСТЕРСТВО ТОРГОВЛИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ **СТО МТП РМ 001 – 2016**

**СТАНДАРТ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО
ПИТАНИЯ, ОКАЗЫВАЕМЫХ НА
ТЕРРИТОРИИ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ**

Издание официальное

САРАНСК
2016

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 29 июня 2015 г. №162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации», а правила применения стандартов организаций – ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения».

Сведения о стандарте

1. ПОДГОТОВЛЕН Федеральным бюджетным учреждением «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Республике Мордовия» (ФБУ «Мордовский ЦСМ»)

2. ВНЕСЕН Автономной некоммерческой организацией «Дирекция города - организатора Саранска по подготовке и проведению Чемпионата мира по футболу 2018»

3. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Министерства торговли и предпринимательства Республики Мордовия от «21» октября 2016 г. № 329

4. ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту размещается на официальном сайте Министерства торговли и предпринимательства Республик Мордовия

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Министерства торговли и предпринимательства Республики Мордовия

Содержание

1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки.....	1
3 Термины и определения	2
4 Основные положения.....	2
5 Требования к продукции общественного питания.....	4
6 Требования к персоналу.....	6
7 Требования к методам и формам обслуживания.....	8
8 Требования безопасности.....	17
9 Классификационные требования.....	19
10 Оценка соответствия услуг общественного питания.....	24
Приложения.....	26
Библиография.....	36

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**СТАНДАРТ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ,
ОКАЗЫВАЕМЫХ НА ТЕРРИТОРИИ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ**

Дата введения – 2016__11__01

1 Область применения

Настоящий рекомендуемый стандарт (далее – стандарт) устанавливает требования к услугам общественного питания организаций, обеспечивающих питание на территории Республики Мордовия.

Положения настоящего стандарта распространяются на услуги общественного питания, предоставляемые юридическими лицами разных организационно-правовых форм, а также индивидуальными предпринимателями.

Стандарт может быть использован для оценки качества и безопасности услуг общественного питания, а также при добровольной сертификации услуг общественного питания и классификации предприятий общественного питания.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 51074-2003 Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования

ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения

ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования

ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг

ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

ГОСТ 31989-2012 Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания

ГОСТ 30494-2011 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях

ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу
ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания
ГОСТ Р 54659-2011 Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ)
ГОСТ Р 54609-2011 Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания
ГОСТ Р 55323-2012 Услуги общественного питания. Идентификация продукции общественного питания. Общие положения
ГОСТ Р 55051-2012 Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 31985, ГОСТ 31984, ГОСТ Р 50646, ГОСТ 30389, ГОСТ 32692.

4 Основные положения

4.1 Услуга общественного питания – деятельность юридического лица и (или) индивидуального предпринимателя по удовлетворенности потребителей потребления в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и других дополнительных услугах.

4.2 В соответствии с ГОСТ 31984 и с настоящим стандартом услуги общественного питания подразделяют на:

- услуги питания;
- услуги по изготовлению продукции общественного питания;
- услуги по организации потребления продукции общественного питания;
- услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров;
- услуги по организации сопутствующего досуга;
- информационно-консультационные услуги;
- прочие услуги общественного питания.

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

4.4 Услуги общественного питания должны отвечать следующим требованиям:

- функциональной пригодности;
- социальной адресности;

- эргономичности;
- эстетичности;
- информативности;
- гибкости;
- безопасности.

4.4.1 Функциональная пригодность услуг предусматривает:

- точность и своевременность оказания услуг, включая соблюдение установленного режима работы предприятия, соблюдение ассортиментного перечня блюд, изделий и напитков, соответствие времени оказания услуг, времени ожидания заказа, обслуживания потребителей и др.;
- обеспечение условий для выбора потребителей услуг различных видов;
- соответствие обслуживающего персонала требованиям к компетентности и квалификации, умение общаться с потребителями, знанию и соблюдению профессиональной этики.

4.4.2 Социальная ответственность услуг предусматривает:

- обеспеченность услугами общественного питания и доступность для потребителей различных категорий;
- соответствие услуг ожиданиям потребителей к ассортименту предлагаемой продукции, методам и формам обслуживания, профессиональному уровню персонала, номенклатуре оказываемых услуг;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для приоритетных категорий потребителей (люди с ограниченными физическими возможностями, дети и др.).

4.4.3 Требование эргономичности услуг характеризует соответствие условий обслуживания и применяемых в процессе обслуживания мебели и оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим возможностям потребителей. Соблюдение требования эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья потребителей.

4.4.4 Требование эстетичности услуг характеризует стилевое единство, гармоничность дизайна помещений для потребителей и условий обслуживания, в том числе внешний вид персонала, оформление меню, сервировку стола, оформлению и подачу блюд и напитков и др.

4.4.5 Требование информативности услуг предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителей обо всех предоставляемых услугах в зале и вне зала, позволяющее правильно выбрать услугу. Должна иметься информация об изготавливаемой и реализуемой продукции общественного питания согласно нормативно - правовым документам, рецептурным справочникам и др.

4.4.6 Требование гибкости характеризует способность услуг общественного питания изменяться в соответствии с изменяющимися условиями и требованиями.

5 Требования к продукции общественного питания

5.1 Классификация продукции общественного питания, осуществляемая по следующим признакам:

- по виду используемого сырья: из мяса и мясных продуктов, из птицы, дичи, кролика, из рыбы, морепродуктов и ракообразных, из картофеля, овощей и грибов, из фруктов и ягод, из круп, бобовых и макаронных изделий, из яиц, творога, молока и молочных продуктов, из муки и других видов сырья, а также смешанные и комбинированные блюда, кулинарные изделия и полуфабрикаты;

- по характеру потребления: закуски, бутерброды, супы, салаты, основные блюда, напитки, гарниры, соусы, сладкие блюда, десерты, коктейли и другие смешанные напитки с содержанием алкоголя, мучные кулинарные изделия, скомплектованные завтраки, обеды, ужины и другие рационы питания;

- по назначению: блюда, кулинарные изделия и полуфабрикаты общего назначения, для диетического, лечебного, школьного, детского питания, вегетарианские блюда и кулинарные изделия, специальные рационы и др.;

- по способу кулинарной обработки: квашеные, маринованные, отварные, припущенные, тушеные, жареные, пассированные, бланшированные, запеченные

печеные, другие блюда, кулинарные изделия и полуфабрикаты;

- по термическому состоянию: замороженные, охлажденные, холодные, горячие блюда, кулинарные изделия и полуфабрикаты;

- по консистенции: жидкие, полужидкие, густые, пюреобразные, вязкие, рассыпчатые блюда, кулинарные изделия и полуфабрикаты.

5.2 Требования к качеству и безопасности продукции общественного питания

5.2.1 Продукция общественного питания должна быть безопасной в течение установленного срока годности.

5.2.2 Качество и безопасность продукции общественного питания контролируют по органолептическим, физико-химическим и микробиологическим показателям, при этом:

- органолептическую оценку качества проводят на предприятии для продукции каждой партии: блюд и кулинарных, булочных и мучных кондитерских изделий – по внешнему виду, консистенции, цвету, запаху и вкусу; полуфабрикатов – по внешнему виду, консистенции, цвету и запаху;

- оценку качества по физико-химическим показателям проводят выборочно с установленной периодичностью, при этом определяют массовую долю жира, сахара, поваренной соли, влаги или сухих веществ, общую кислотность, свежесть, массовую долю сахара в креме, рецептурные соотношения компонентов полуфабрикатов, блюд и изделий (в том числе фаршированных и с начинками);

- микробиологические показатели продукции общественного питания, определенные выборочно и с установленной периодичностью, должны соответствовать требованиям [2]. Не допускается наличие возбудителей инфекционных, паразитных заболеваний, их токсинов, представляющих опасность для здоровья человека.

5.2.3 Сроки годности и условия хранения продукции общественного питания устанавливаются предприятием общественного питания с обязательным учетом требований нормативных и правовых актов Российской Федерации.

Каждая партия поступающего продовольственного сырья и пищевых продуктов должна сопровождаться товаросопроводительной документацией для обеспечения прослеживаемости пищевой продукции.

5.2.4 При использовании при производстве продукции общественного питания пищевых добавок, ароматизаторов, необходимо соблюдать требования технического регламента [7] и требования стандартов на пищевые добавки и ароматизаторы.

5.3 Требования к процессам производства продукции общественного питания

5.3.1 Материалы, используемые для производства продукции или контактирующие с продукцией общественного питания, должны соответствовать требованиям [1], [2].

5.3.2 При производстве и реализации продукции общественного питания персонал, занятый на работах, связанных с хранением, транспортированием и реализацией пищевой продукции и при выполнении которых осуществляются непосредственные контакты персонала с пищевым сырьем или продукцией, должен проходить обязательные предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры [13].

5.3.3 Продукцию общественного питания вырабатывают в соответствии с ассортиментом, утвержденным руководителем предприятия общественного питания и требованиям нормативных документов Российской Федерации.

5.3.4 Продукцию общественного питания, реализуемую в залах предприятий общественного питания, через столы заказов, в отделах кулинарии и внутривидовых подразделениях организаций, изготавливают по сборникам рецептур блюд, кулинарных изделий, мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания, технико-технологическим картам (далее- ТТК).

Продукцию общественного питания, реализуемую в раздаточных и доготовочных предприятиях, изготавливают по сборникам рецептур или ТТК и доставляют в соответствии с технологическими требованиями по производству и (или) доставке.

Продукцию общественного питания, реализуемую вне предприятия и через розничную торговую сеть, изготавливают по технологическим инструкциям.

5.3.5 Внедрение новых рецептур, фирменной и новой технологии производства продукции общественного питания предприятия осуществляют в соответствии с требованиями нормативных документов РФ.

Последовательность технологических процессов изготовления продукции общественного питания, временные и температурные режимы кулинарной обработки пищевых продуктов, взаимосвязь продовольственного сырья и пищевых продуктов должна быть установлена в сборниках рецептур, технологических инструкциях, ТТК и др.

5.3.6 Фасовка блюд и кулинарных изделий в горячем состоянии в термосы, гастрономические емкости с последующей установкой в изометрические контейнеры должна осуществляться в специально оборудованной рабочей зоне или в отдельном помещении. Температура горячих блюд при их фасовке должна быть не менее 85°C .

Фасовка блюд и кулинарных изделий в охлажденном состоянии в гастрономические емкости должна осуществляться в специально оборудованной рабочей зоне или в отдельном помещении. Температура охлажденных блюд при их фасовке должна быть не более 8°C внутри продукта.

5.3.7 Блюда и кулинарные изделия, прошедшие тепловую обработку и предназначенные для временного хранения их до реализации, должны быть подвергнуты быстрому охлаждению с температуры от $+65^{\circ}\text{C}$ до $+5^{\circ}\text{C}$ в течение одного часа в специальном холодном оборудовании быстрого охлаждения. Порционирование готовых блюд, холодных закусок должно производиться в помещении с температурой воздуха не выше $+16^{\circ}\text{C}$ на столах с охлажденной рабочей поверхностью.

6 Требования к персоналу

6.1 Подразделение персонала предприятий общественного питания

Персонал предприятий общественного питания подразделяют на административный, обслуживающий и производственный.

6.1.1 К административному персоналу относятся категории работников, занятых организационными и технологическими вопросами:

- директор (управляющий, менеджер, заведующий) предприятия - специалист, занимающийся организационными вопросами деятельности предприятия общественного питания;
- инженер (техник) - технолог (менеджер по производству) - специалист, осуществляющий контроль за соблюдением технологического процесса и разработку технических документов на предприятии, а также контроль за их внедрением и использованием.

6.1.2 К обслуживающему персоналу относятся категории работников, занятых непосредственным обслуживанием потребителей:

- метрдотель (администратор зала) - работник, занимающийся встречей потребителей в зале, обеспечивающий порядок в зале и осуществляющий контроль за обслуживанием потребителей официантами и барменами;

- официант - работник, занимающийся обслуживанием потребителей в зале, в том числе сервировкой стола, подачей блюд и напитков, расчетами с потребителями;

- бармен - работник, обслуживающий потребителей за барной стойкой и в зале, занимающийся приготовлением и подачей алкогольных, слабоалкогольных, горячих и других напитков, а также несложных блюд и закусок;

- сомелье - специалист по классификации, качеству и выбору вин, их хранению и подаче потребителям;

- бариста - специалист по кофе и чаю, их хранению, приготовлению и подаче потребителям;

- работник предприятия быстрого обслуживания - работник, занимающийся приготовлением несложных блюд и напитков и обслуживанием потребителей;

- буфетчик - работник, обслуживающий потребителей в буфете, занимающийся приготовлением и отпуском несложных блюд, закусок и напитков;

- кассир - работник, занимающийся выполнением кассовых операций и расчетами с потребителями;

- продавец отдела кулинарии - работник, занимающийся реализацией кулинарных полуфабрикатов, кулинарных и мучных кондитерских и булочных изделий.

6.1.3 К производственному персоналу относятся категории работников, занятых изготовлением кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий:

- заведующий производством (шеф-повар, начальник цеха) - специалист по организации производственной деятельности, осуществляющий организацию технологического процесса, подбор и расстановку кадров;

- повар - работник, занимающийся приготовлением полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд и их оформлением при подаче потребителям;

- кондитер - работник; занимающийся приготовлением мучных кондитерских и булочных изделий и десертов;

- пекарь - работник, занимающийся выпечкой мучных полуфабрикатов и кулинарных изделий, а также их оформлением.

6.2 Требования к конкретным должностям и профессиям административного персонала

6.2.1 Административный персонал должен соответствовать требованиям п.6 ГОСТ 30524. На предприятии должны быть разработаны должностные инструкции для каждой конкретной должности административного персонала.

6.3 Требования к конкретным должностям обслуживающего персонала

6.3.1 Обслуживающий персонал должен соответствовать требованиям п.6 ГОСТ 30524.

6.3.2 При обслуживании иностранных гостей во время проведения массовых мероприятий в каждой смене персонала ресторанов и баров класса «первый», кафе и столовых должен быть по крайней мере один сотрудник, знающий английский язык в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии.

6.3.3 Знание английского языка должно подтверждаться документом об обучении или повышении квалификации государственного образца.

6.3.4 На предприятии должны быть разработаны должностные инструкции или другие внутренние документы, содержащие, в том числе, требования внешнему виду, коммуникативным навыкам, ориентированию в меню и винной карте, стрессоустойчивости, внимательности и другим качествам каждой конкретной должности обслуживающего персонала.

6.4 Требования к конкретным должностям производственного персонала

6.4.1 Производственный персонал должен соответствовать требованиям п.6 ГОСТ 30524. На предприятии должны быть разработаны должностные инструкции для каждой конкретной должности производственного персонала.

7 Требования к методам и формам обслуживания

7.1 Общие положения

7.1.1 В настоящем стандарте используются следующие термины:

- процесс обслуживания – совокупность операций, осуществляемых исполнителем услуг общественного питания при непосредственном контакте с гостем в процессе реализации или организации потребления продукции общественного питания и организации досуга;

- метод обслуживания – способ реализации продукции общественного питания потребителям и организации ее потребления;

- форма обслуживания – организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей.

7.1.2 В зависимости от способа реализации продукции общественного питания и организации ее потребления методы обслуживания подразделяются:

- на обслуживание потребителей официантами;
- на самообслуживание;
- обслуживание потребителей за стойками;

- обслуживание потребителей за прилавками;
- обслуживание потребителей при доставке продукции по их заказам.

7.1.3 На предприятиях общественного питания могут быть использованы различные методы и формы обслуживания потребителей в зависимости от организации потребления продукции, способа ее получения и доставки потребителям, степени участия персонала в обслуживании, применения средств механизации и автоматизации и способов расчета за реализуемую продукцию.

Формы и методы обслуживания исполнитель услуг выбирает самостоятельно в зависимости от типа и формата предприятия и других условий согласно [8] и ГОСТ 30389. На предприятии должны быть разработаны внутренние документы, регламентирующие правила обслуживания потребителей в соответствии с классом предприятия (приложение Б) и заявленным стилем предприятия.

7.2 Обслуживание потребителей официантами

7.2.1 Порядок обслуживания официантами на предприятиях общественного питания состоит из следующих этапов: подготовительного, основного и завершающего [15], [16], [17].

Подготовительный этап обслуживания включает в себя следующие операции:

- бронирование столика в случае поступления предварительного заказа;
- подготовка зала и рабочего места к обслуживанию;
- получение и подготовка столовой посуды, приборов и столового белья;
- предварительная сервировка столов;
- подготовка персонала к обслуживанию.

Основной этап обслуживания включает в себя следующие операции:

- встреча и приветствие потребителей;
- размещение потребителей в зале за столом;
- ознакомление с меню и картой напитков, осуществляется непосредственно после размещения потребителей;
- оказание помощи в выборе блюд и напитков;
- прием заказов, время подготовки заказных блюд указывается в меню;
- подача заказных блюд и напитков в определенной последовательности;
- непосредственное обслуживание за столом.

Завершающий этап обслуживания включает в себя следующие операции:

- подготовка счетов, принятие оплаты и расчет, должны осуществляться сразу после обращения потребителя;
- прощание и проводы потребителей.

Обслуживание официантами в зависимости от степени участия персонала в обслуживании потребителей и организации потребления продукции подразделяют:

- на полное обслуживание официантами;

- частичное обслуживание официантами.

7.2.2 Полное обслуживание официантами

Полное обслуживание официантами потребителей осуществляют за столом в следующих формах:

- для индивидуальных потребителей – обслуживание по карте меню со свободным выбором блюд («а ля карт»);

- для индивидуальных и групповых потребителей – «бизнес ланч» как форма быстрого обслуживания обедами по сокращенному меню со свободным выбором

блюд или комплексному (фиксированному) меню с предварительной сервировкой

столов в определенное, обычно обеденное время;

- для групп потребителей и туристов, проживающих в различных средствах размещения, пансионатах, санаториях и пр.,- обслуживание по меню со свободным выбором блюд или комплексному (фиксированному) меню с предварительными сервировкой и частичным накрытием столов;

- для групп потребителей – банкетное обслуживание по предварительным заказам.

7.2.2.1 При полном обслуживании официантами подачу блюд потребителям осуществляют:

- с сервировочного блюда («в обнос») с порционированием индивидуальным потребителям;

- после порционирования блюд на сервировочных столиках и тележках;

- непосредственно из раздаточного производства предварительно порционированных блюд в индивидуальной столовой посуде.

7.2.2.2 В зависимости от назначения банкетное обслуживание потребителей с полным обслуживанием официантами осуществляют в следующих формах:

- банкета (приема) за столом;

- банкета - чая.

7.2.2.3 Банкет (прием) за столом с полным обслуживанием проводят в основном на дипломатических, официальных приемах в виде торжественного завтрака, обеда или ужина с ограниченным ассортиментом банкетных закусок, блюд и напитков, с обслуживанием высококвалифицированными официантами, владеющими английским языком или другими иностранными языками.

При полном обслуживании все операции, включая сервировку столов на определенное количество гостей, раскладку хлеба, подачу минеральной воды и других безалкогольных напитков, встречу гостей, оказание помощи в размещении за столом, получение продукции из раздаточной, доставку ее в зал, поочередную подачу закусок, основных блюд и алкогольных напитков «в

обнос», своевременную уборку использованной посуды, своевременную замену пепельниц, осуществляют официанты.

7.2.2.4 Банкет - чай – форма обслуживания потребителей с организацией чаепития, в том числе из самовара, с мучными кулинарными и кондитерскими изделиями в ассортименте и т.д.

7.2.3 Частичное обслуживание официантами

Частичное обслуживание официантами осуществляют в следующих формах:

- банкет за столом;
- банкет - фуршет;
- банкет - коктейль;
- экспресс - обслуживание;
- «шведский стол (буфет)».

7.2.3.1 Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами – форма обслуживания, при которой официанты доставляют продукцию из раздаточного производства в зал, расставляя сервированные блюда с продукцией и бутылки с напитками на столе, а за столом потребители обслуживают себя самостоятельно, порционируя блюда и наливая напитки. Позже официанты предлагают потребителям горячие блюда, десерты и горячие напитки.

7.2.3.2 Банкет – фуршет - форма обслуживания потребителей с организацией питания стоя и с использованием специальных фуршетных столов. Меню состоит в основном из большого ассортимента холодных и горячих закусок, десертов, мучных кулинарных и кондитерских изделий, в основном однопорционных. Для потребления используют тарелки и закусочные вилки. Предлагаемые блюда и изделия потребитель перекладывает в тарелку самостоятельно или при помощи официантов.

7.2.3.3 Банкет - коктейль - форма обслуживания потребителей с организацией питания стоя, при котором все порционные закуски и блюда, напитки в рюмках и бокалах предлагают потребителям официанты. Вместо вилок и ножей потребители обычно используют специальные банкетные шпажки. При этом масса и объем всех изделий или отдельных кусочков продуктов должны быть такими, чтобы их можно было свободно положить целиком в рот, так как использование тарелок не предусмотрено. В качестве напитков преобладают коктейли различных видов.

Примечание– Отличие банкета-фуршета от банкета-коктейля состоит в том, что на фуршете подают большее количество закусок и меньше напитков, чем на коктейле.

7.2.3.4 Экспресс обслуживание - форма быстрого обслуживания большого количества потребителей за определенный и, как правило, ограниченный интервал времени в виде комплексных рационов в двух и более вариантах. Экспресс - обслуживание применяют для организации питания участников съездов, конференций, симпозиумов, семинаров, пассажиров, учащихся и пр.

7.2.3.5 «Шведский стол (буфет)» с частичным обслуживанием официантами - форма обслуживания, устанавливающая способ одновременной подачи блюд в широком ассортименте, с частичным самообслуживанием, при котором потребитель выбирает и самостоятельно порционирует блюда и напитки, а официант и/или повар оказывают консультационную и практическую помощь при выборе и порционировании блюд. Эту форму обслуживания применяют при организации завтраков, обедов, ужинов в гостиницах и в других средствах размещения.

7.2.3.6 «Бранч (Brunch)» - разновидность обслуживания потребителей по форме «шведского стола» на предприятиях питания в субботние, воскресные и праздничные дни с возможной организацией досуга и развлечений, в том числе для детей. Во время «бранча» реализуют ограниченный ассортимент холодных закусок, супов, основных блюд, мучных кондитерских изделий, горячих и прохладных напитков.

7.2.3.7 «Линер (Linner)» - разновидность обслуживания потребителей по форме «шведского стола» с узким ассортиментом предлагаемой продукции на предприятиях питания в интервале между обедом и ужином. Применяют, как правило, при организации питания в гостиницах и в других средствах размещения для проживающих, опоздавших на бизнес-ланч.

7.2.4 По желанию потребителей официанты по окончании обслуживанию могут осуществлять комплектование и упаковку оставшейся оплаченной продукции на вынос.

7.3 Самообслуживание потребителей

Самообслуживание потребителей в зависимости от степени участия персонала в обслуживании потребителей и способа подачи продукции подразделяют:

- на полное самообслуживание;
- частичное самообслуживание.

7.3.1 Полное самообслуживание потребителей

Полное самообслуживание организуют в следующих формах:

- самообслуживание по принципу «свободного потока потребителей»;
- самообслуживание через торговые автоматы;
- самообслуживание по форме «кофе - пауза (кофе - брейк)»;
- самообслуживание по форме «шведского стола (буфета)».

7.3.1.1 Самообслуживание по принципу «свободного потока потребителей)» - форма обслуживания через отдельные станции (участки,

зоны) раздачи (в том числе через витрины охлаждаемые и с подогревом различных конфигураций) с определенным ассортиментом блюд, напитков, с широким использованием элементов наглядной кулинарии и с возможным приготовлением блюд непосредственно на станциях раздачи (на участках, в зонах) на виду у потребителей и последующей оплатой за выбранную продукцию.

7.3.1.2 Самообслуживание через торговые (вендинговые) автоматы предусматривает использование автоматизированных систем по продаже различных блюд и напитков в узком ассортименте. Торговые автоматы могут дополнять обслуживание потребителей за стойкой или быть автономными.

7.3.1.3 Самообслуживание по форме «кофе - пауза (кофе - брейк)» - форма обслуживания во время короткого организованного перерыва в работе конференций, совещаний, деловых переговоров для его участников. Обычно включает в себя горячие напитки (кофе, чай в ассортименте), мучные кулинарные и кондитерские изделия, бутерброды (сэндвичи, канапе и др.), десерты, фрукты.

7.3.1.4 Самообслуживание по форме «шведского стола (буфета)» - форма обслуживания, предусматривающая реализацию блюд в широком ассортименте через буфетные и барные стойки, витрины, прилавки, в том числе охлаждаемые и с подогревом, при которой потребитель самостоятельно порционирует блюда и напитки, масса и объем которых не зависит от цены. В случае отсутствия специального оборудования продукция может быть выложена на специальных или обычных оформленных столах при соблюдении условий ее хранения. Данную форму самообслуживания применяют при организации завтраков в гостиницах, пансионатах и других средствах размещения.

При линейном обслуживании промежутки времени от прихода до начала обслуживания не должны превышать 5 минут.

7.3.2 Частичное самообслуживание потребителей

Частичное самообслуживание организуют в форме самообслуживания потребителей на раздаточных линиях, когда им представляют возможность самостоятельно выбрать выставленные на линиях раздачи закуски, салаты, мучные кулинарные и кондитерские изделия, десерты, холодные и горячие напитки. Супы и горячие блюда потребители получают на линиях раздачи непосредственно после порционирования поварами. Эту форму обслуживания применяют в столовых, закусочных и т.п.

7.4 Обслуживание потребителей за стойками

Обслуживание потребителей за стойками осуществляют в следующих формах:

- обслуживание барменами за барной стойкой, при котором потребитель может наблюдать за приготовлением напитков барменом;

- обслуживание поварами за стойкой, при котором потребитель может наблюдать за приготовлением блюда.

Примечание – Здесь под стойкой понимают различное технологическое оборудование, в том числе гриль-бар, дровяную печь, мангал и пр., на котором блюда из мяса, птицы, рыбы, морепродуктов, овощей, теста готовят на виду у потребителей;

- обслуживание буфетчиками за буфетной стойкой (витриной).

7.5 Обслуживание потребителей за прилавками

Обслуживание потребителей за прилавками осуществляют в следующих формах:

- обслуживание потребителей за прилавками предприятия быстрого обслуживания, когда работники предприятия быстро комплектуют и отпускают выбранные по заказам потребителей блюда, изделия и напитки, в том числе на вынос;

- обслуживание продавцами при реализации продукции общественного питания в розничной сети, в том числе в отделах кулинарии, магазинах кулинарии,

в отделах кулинарного, мясного, рыбного, мучного и хлебопекарного производства;

- обслуживание продавцами при отпуске продукции общественного питания на вынос через столы заказов, окна раздачи и т.п.;

- обслуживание продавцами при реализации продукции общественного питания в собственной мелкорозничной сети (в киосках, палатках, павильонах, средствах развозной и разносной торговли и пр.).

7.6 Обслуживание при доставке продукции

Обслуживание при доставке продукции общественного питания потребителям осуществляют в следующих формах:

- обслуживание потребителей в пути следования пассажирского железнодорожного, водного, воздушного и других видов транспорта;

- обслуживание потребителей в номерах гостиниц и других средствах размещения («рум - сервис»);

- кейтеринг (выездное обслуживание), в том числе банкетное обслуживание потребителей: корпоративный и событийный кейтеринг, обслуживание семинаров, конференций, спортивных мероприятий и пр., обслуживание потребителей на рабочих местах, в офисах, на дому, в зонах отдыха и в любых других подходящих местах.

7.7 Общие требования к реализации продукции общественного питания

7.7.1 Продукцию общественного питания реализуют:

- в зале предприятия общественного питания с потребителем на месте: методом самообслуживания (через раздаточные линии, «шведский стол», «салат-бар», прилавки и др.), через официантов и барменов;

- на вынос по заказам потребителей;

- через магазины и отделы кулинарии и столы заказов по месту изготовления;

- вне предприятия (в раздаточных и доготовочных предприятиях питания, в магазинах (отделах) кулинарии, в собственной мелкорозничной сети, в других предприятиях общественного питания, при оказании кейтеринга в виде выездного обслуживания–проведение событийного кейтеринга, предоставления услуг повара и официанта на дому, доставки организациям, физическим лицам на рабочие места, места обучения, на дом, в купе железнодорожного вагона и др.);

- через розничную торговую сеть.

7.7.2 При реализации продукции общественного питания должны соблюдаться условия хранения и срок годности [11] такой продукции, установленные ее изготовителем–предприятием питания. При хранении и реализации должны быть созданы условия для раздельного хранения и отпуска полуфабрикатов и готовой продукции.

В соответствии с [10] допускается совместное кратковременное хранение сырья и готовых продуктов в одной холодильной камере при соблюдении условий товарного соседства.

Продукция общественного питания, находящаяся на хранении, должна сопровождаться информацией об условиях хранения, сроке годности данной продукции.

7.7.3 При реализации продукции общественного питания в зале предприятия общественного питания используют посуду и приборы, в том числе одноразовые. При реализации продукции на вынос по заказам потребителей и вне предприятия используют потребительскую тару.

7.7.4 При реализации температура горячих жидких блюд (супов, соусов) и напитков должна быть не менее 75°C , горячих блюд и закусок, гарниров - не менее 65°C , салатов, холодных закусок, холодных супов, холодных сладких блюд и напитков - не более 14°C .

7.7.5 сроки хранения блюд и кулинарных изделий в горячем состоянии на мармите, горячей плите, в термосах, гастрономических емкостях, емкостях с подогревом для «шведского стола», при температуре не ниже 65°C не должно превышать три часа с момента их изготовления и расфасовки.

7.8 Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания

7.8.1 При обслуживании потребителей на предприятиях общественного питания должны соблюдаться следующие необходимые условия:

- наличие соответствующей материально-технической базы для обеспечения выбранных методов и форм обслуживания, включая планировку, состав, размеры и назначения помещений для потребителей и обслуживающего персонала, оснащение мебелью, технологическим, раздаточным, барным,

буфетным оборудованием, столовой посудой, столовым бельем, раздаточным инвентарем, тарой, тележками для подачи блюд, напитков и для уборки использованной посуды:

- соответствие профессионального уровня персонала методу, форме и уровню обслуживания на предприятиях питания, в том числе знание английского языка для персонала ресторанов, кафе, баров;

- наличие стандартов работы (должностных инструкций) персонала, утвержденных руководителями предприятия и согласованных (при необходимости) с организаторами массовых мероприятий. Стандарты работы обслуживающего персонала должны быть разработаны для каждой категории работников и содержать описание процессов оказания услуг, а также основные требования к квалификации, внешнему виду, правилам поведения в процессе обслуживания потребителей;

- предоставление определенного ассортимента блюд, изделий и напитков в соответствии с уровнем обслуживания.

7.8.1.1 Рекомендуемые требования к мебели, планировке и размерам помещений предприятий питания для различных методов и форм обслуживания потребителей приведены в приложении А.

7.8.1.2 При обслуживании потребителей по форме «шведского стола (буфета)» основными требованиями являются своевременная доставка готовых блюд и напитков на буфетные и барные стойки, витрины и другое раздаточное оборудование, оперативное пополнение накопителей посудой, подносами и регулярная уборка в зале столов, освободившихся после потребителей.

7.8.1.3 При обслуживании потребителей продавцами при реализации продукции общественного питания в розничной сети (в том числе в отделах кулинарии, магазинах кулинарии, в отделах реализации кулинарного, мясного, рыбного, мучного, хлебопекарного и других производств) основным требованием является оптимально приближенное расположение прилавков к производственным участкам.

7.8.1.4 При выездном обслуживании продукцию общественного питания по заказам могут доставлять в виде полуфабрикатов высокой степени готовности с последующим доведением их до полной готовности или в виде готовых блюд, закусок, десертов. В зависимости от состояния и степени готовности продукции комплектуют необходимый набор технологического, холодильного и другого оборудования. При обслуживании на открытом воздухе используют тентовые конструкции.

Особым требованием к выездному обслуживанию является наличие специальной тары для упаковки и доставки продукции (изобоксов, термоконтейнеров, гастроемкостей и т.п.) с целью соблюдения условий хранения и сроков годности реализуемой продукции.

7.8.1.5 Для обслуживания потребителей в номерах гостиниц и других средств размещения («рум - сервис») на основном производстве предприятия питания должен быть предусмотрен отдельный цех или участок порционирования и комплектации готовой продукции и посуды. При доставке продукции используют специальные передвижные тележки (в том числе мармитные), боксы, термосы, охлаждаемые кейсы для поддержания заданной температуры реализуемых блюд и напитков. Особым требованиями к «рум-сервису» являются круглосуточное предоставление гостям услуг питания и возможность выбора вариантов меню.

7.8.1.6 Обслуживание потребителей предполагает обеспечение стабильности оказываемых услуг при каждом посещении предприятия, включая превзойденные ожидания потребителей.

8 Требования безопасности

8.1 При оказании услуг общественного питания на предприятиях должны обеспечиваться безопасные условия для жизни и здоровья потребителей, сохранность их имущества, соблюдаться нормативные правовые документы [1], [2], [3], [4], [5], [6], [10], [12], [13], [14].

8.2 Продукция общественного питания должна соответствовать требованиям технических документов на продукцию конкретных видов при соблюдении [2] и нормативных документов, указанных в разделе 2 настоящего стандарта.

8.3 Персонал предприятий общественного питания должен быть подготовлен к действию в чрезвычайных обстоятельствах.

На каждом предприятии должны быть разработаны и документально оформлены мероприятия по предупреждению аварийных ситуаций. Должна быть общедоступной информация по обеспечению защиты людей при возникновении аварийных ситуаций. Предприятие обязано представлять сведения территориальным органам защиты населения и аварийным службам, обеспечивать надежную связь с ними.

8.4 При оказании услуг общественного питания на предприятиях должны обеспечиваться требования охраны окружающей среды, в том числе к территории, техническому состоянию, к содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению, канализации [2] и другим требованиям, установленным нормативными документами РФ и РМ.

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

8.5 При осуществлении процессов производства продукции общественного питания предприятие должно разработать, внедрить и поддерживать процедуры обеспечения ее безопасности, основанные на принципах ХАССП, включая:

- выбор необходимых для обеспечения безопасности пищевой продукции технологических процессов производства продукции общественного питания;
- выбор последовательности и поточности технологических операций производства продукции общественного питания с целью исключения загрязнения продовольственного сырья и пищевых продуктов;
- определение контролируемых этапов технологических операций изготовления продукции общественного питания на этапах ее производства в программах производственного контроля;
- проведение контроля за продовольственным сырьем и пищевыми продуктами, технологическими средствами, упаковочными материалами, изделиями, используемыми при производстве продукции общественного питания, средствами, обеспечивающими необходимые достоверность и полноту контроля;
- проведение контроля за функционированием технологического оборудования в порядке, обеспечивающем производство безопасной и качественной продукции общественного питания;
- обеспечение документирования информации о контролируемых этапах технологических операций и результатов контроля продукции общественного питания;
- соблюдение условий хранения и транспортирования (при необходимости) продукции общественного питания;
- содержание производственных участков цехов и зон, складских и вспомогательных помещений, технологического оборудования и кухонного инвентаря, используемых в процессе производства продукции общественного питания, исключающем ее загрязнение;
- выбор способов и обеспечение соблюдения работниками правил личной гигиены в целях обеспечения безопасности продукции общественного питания;
- выбор обеспечивающих безопасность пищевой продукции способов, установление периодичности и проведение уборки, мойки, дезинфекции, дезинсекции и дератизации производственных помещений, технологического оборудования и инвентаря, используемых в процессе производства продукции общественного питания;
- прослеживаемость продукции общественного питания.

8.6 Для обеспечения безопасности в процессе производства продукции общественного питания предприятие должно определить:

- количество продукции общественного питания, подлежащей реализации, с учетом сроков годности, установленных нормативными документами, действующими в РФ;
- перечень опасных факторов, которые могут привести к реализации продукции, не соответствующей требованиям безопасности;

- перечень критических контрольных точек процесса производства – параметров технологических операций процесса производства продукции; параметров безопасности продовольственного сырья, пищевых продуктов и материалов упаковки, для которых необходим контроль, чтобы предотвратить или устранить опасные факторы;
- предельные значения параметров, контролируемых в критических контрольных точках;
- порядок мониторинга критических контрольных точек процесса производства;
- периодичность проведения проверки на соответствие реализуемой продукции требованиям безопасности;
- периодичность проведения уборки, мойки, дезинфекции, дератизации и дезинсекции производственных помещений, обработки, мойки и дезинфекции технологического оборудования и инвентаря, используемого в процессе производства продукции;
- меры по предотвращению проникновения в производственные помещения грызунов, насекомых, синантропных птиц и животных.

9 Классификационные требования

9.1 Общие положения

Под предприятием общественного питания понимают имущественный комплекс, используемый юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для оказания услуг общественного питания, в том числе:

- изготовление продукции общественного питания;
- создание условий для потребления и реализации продукции общественного питания и покупных товаров как в зале, так и вне зала;
- оказания разнообразных дополнительных услуг.

Предприятия общественного питания в соответствии с характерными условиями обслуживания, ассортиментом продукции питания, технической оснащённостью подразделяют на типы– ресторан, бар, кафе, столовая, предприятия быстрого обслуживания, буфет, кафетерий, магазин кулинарии, заготовочный цех.

Ресторан: предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров.

Бар: предприятие питания, оборудованное барной стойкой и реализующее, в зависимости от специализации, алкогольные и (или) безалкогольные напитки, горячие и прохладительные напитки, блюда, холодные и горячие и прохладительные напитки, блюда, холодные и горячие закуски в ограниченном ассортименте, покупные товары.

Кафе: Предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с предоставлением ограниченного, по сравнению с рестораном, ассортимента продукции и услуг, реализующее фирменные блюда, кондитерские и хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.

Предприятие быстрого обслуживания: Предприятие питания, реализующее узкий ассортимент блюд изделий, напитков несложного изготовления, как правило, из полуфабрикатов высокой степени готовности, и обеспечивающее минимальные затраты времени на обслуживание потребителей.

Буфет: Предприятие общественного питания, реализующее с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе холодные и горячие блюда, закуски, мучные кулинарные, хлебобулочные и кондитерские изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.

Кафетерий: Предприятие общественного питания, оборудованное буфетной или барной стойкой, реализующее с потреблением на месте горячие напитки, прохладительные напитки ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе бутерброды, хлебобулочные и кондитерские изделия, горячие блюда несложного изготовления и покупные товары.

Столовая: Предприятие общественного питания осуществляющее приготовление и реализацию с потреблением на месте разнообразных блюд и кулинарных изделий в соответствии с меню, различающимся по дням недели.

Закусочная: Предприятие питания с ограниченным ассортиментом блюд и изделий несложного изготовления и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей, с возможной реализацией алкогольных напитков, покупных товаров.

Магазин кулинарии: Магазин по реализации населению продукции общественного питания в виде кулинарных изделий, полуфабрикатов, кондитерских и хлебобулочных изделий.

Заготовочный цех: Предприятие общественного питания, осуществляющий изготовление кулинарной продукции, хлебобулочных и кондитерских изделий и снабжение ими доготовочных объектов, магазинов кулинарии, розничной торговой сети и других организаций, а также для доставки потребителям по их заказам. К заготовочным цехам относятся также цеха по изготовлению мясных и рыбных полуфабрикатов, готовых холодных блюд в составе гипермаркетов и торговых комплексов.

9.2 Общие требования к предприятиям общественного питания

9.2.1 Предприятия общественного питания могут быть расположены:

- в жилых зданиях,

- общественных зданиях, в том числе в отдельно стоящих и зданиях гостиниц и иных средств размещения, вокзалов, торговых, торгово-развлекательных, комплексных развлекательных центров, культурно-развлекательных и спортивных объектов, образовательных, научных и медицинских организациях, офисах компаний.

- на территории промышленных объектов, санаторно-курортных и оздоровительных учреждений,

- на транспорте.

9.2.2 Предприятия общественного питания могут быть постоянно действующими и сезонными (летними и пр.).

9.2.3 На предприятиях общественного питания различных типов должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья потребителей, сохранность их имущества и выполняться требования нормативных правовых актов, нормативных правовых и нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации и Республики Мордовия.

9.2.4 Предприятия общественного питания любого типа должны иметь удобные подъездные пути и пешеходные доступы к входу, необходимые справочно-информационные указатели.

Территория, прилегающая к предприятию, должна быть благоустроена и освещена в темное время суток.

На территории прилегающей к ресторану должна быть оборудована автостоянка, в том числе для инвалидов (не менее трех машиномест).

9.2.5 Архитектурно - планировочные решения и конструктивные элементы зданий предприятий общественного питания и используемое техническое оборудование должны соответствовать нормативным документам, действующим на территории Российской Федерации и Республика Мордовия.

9.2.6 На предприятиях общественного питания должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, инструкции о действиях в аварийной ситуации, а также хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию потребителей как в обычной, так в чрезвычайной ситуации.

9.2.7 Стационарные предприятия общественного питания всех типов должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими необходимый уровень комфорта по ГОСТ 30494.

9.2.8 При размещении предприятий общественного питания в жилых зданиях их помещения должны соответствовать требованиям строительных правил по уровню шума, вибрации и соблюдать требования звукоизоляции по ГОСТ 30494. Предприятия общественного питания, занимающие часть жилого здания, должны быть оборудованы отдельными входами.

9.2.9 Предприятия общественного питания всех типов обязаны в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и

достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе: фирменное наименование своей организации, место ее нахождения, тип предприятия и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске и/или в других местах, удобных для ознакомления потребителей. Предприятие должно иметь сайт или телефон, обеспечивающие постоянную возможность предварительного бронирования стола (столов) потребителями.

9.2.10 На строящихся и реконструируемых предприятиях общественного питания для обслуживания инвалидов и других маломобильных групп населения должны предусмотрены наклонные пандусы у входных дверей для проезда инвалидных колясок, лифты, площадки для разворота инвалидных колясок в залах, специально оборудованные туалетные комнаты согласно международным рекомендациям и нормативным документам, действующим на территории Российской Федерации и Республики Мордовия.

9.2.11 На предприятиях общественного питания в соответствии со спецификой обслуживаемого контингента могут быть предусмотрены зоны специального обслуживания, например, диетического, лечебно-профилактического, детского питания и др.

9.2.12 Размещение и планировка производственных помещений и оборудования в этих помещениях должно обеспечивать последовательность (поточность) технологических процессов изготовления (производства) и реализации продукции и соответствовать требованиям нормативных документов.

9.2.13 Предприятия общественного питания, расположенные выше 3-го этажа общественных зданий, в том числе в гостиницах и других средствах размещения, должны быть оборудованы грузовыми лифтами.

9.2.14 Предприятия общественного питания оснащаются мебелью (столами, стульями, креслами, барными и буфетными стойками), столовой посудой и приборами, столовым бельем, предметами декора, соответствующими интерьеру помещений и тематической направленности предприятия.

На предприятиях общественного питания должны обеспечиваться стилевое единство интерьера зала, мебели и сервировки или отражаться специализация предприятия.

Предприятия питания должны иметь меню различного дизайна на русском, английском языках и винную карту (чайную, кофейную, десертную и др.), по оформлению соответствующие специализации. Меню оформляется типографским или компьютерным способом. Допускается использование альтернативных форматов меню (грифельных досок, стендов, световых табло, сенсорных мониторов и дисплеев и др.). В буфетах, кафетериях, магазинах

кулинарии оформляют прейскуранты и ценники на реализуемые продукты питания.

Меню может быть оформлено в виде общего меню и/ или отдельных меню: меню ланча, бранча, меню десертов, меню салат-бара, меню детское, вегетарианское, сезонное и другие. Отдельные виды меню должны быть сбалансированы по калоритности, содержанию вегетарианских и халяль, кошерных продуктов и др.

9.2.15 Предприятия общественного питания в зависимости от типа от типа предприятия должны иметь ассортиментный перечень продукции общественного питания, напитков, сопутствующих товаров для включения в меню, прейскуранты, карты, представленный в таблице 1.

Таблица1- Ассортиментный перечень продукции общественного питания, напитков и сопутствующих товаров

Наименование предприятия общественного питания	Ассортиментный перечень продукции общественного питания, напитков, сопутствующих товаров
Ресторан	Оригинальные, изысканные, заказные и фирменные блюда, десерты и напитки собственного производства, блюда национальных (этнических) кухонь с учетом концепции и специализации предприятия. Широкий выбор алкогольных и безалкогольных напитков. Сопутствующие товары: табачные изделия, фирменные сувениры, печатная продукция.
Бар	Смешанные напитки, коктейли собственного производства, закуски, десерты в т.ч. фирменные, горячие блюда, из полуфабрикатов промышленного изготовления, с учетом специализации предприятия. Широкий выбор алкогольных и безалкогольных напитков (для неспециализированных баров). Сопутствующие товары: табачные изделия, фирменные сувениры, печатная продукция.
Кафе	Блюда, десерты и напитки собственного производства, в том числе фирменные, национальные, из полуфабрикатов промышленного изготовления, с учетом специализации предприятия. Неширокий выбор алкогольных и безалкогольных напитков. Сопутствующие товары: табачные изделия, фирменные сувениры, печатная продукция.
Столовая	Разнообразный по дням недели ассортимент блюд и изделий, покупных продтоваров, с учетом специфики обслуживаемых контингентов потребителей и рационов питания. Свободный выбор блюд или скомплектованные рационы питания.
Предприятие быстрого обслуживания	Узкий ассортимент блюд и кулинарных изделий несложного изготовления из различных полуфабрикатов высокой степени готовности и промышленного изготовления и (или) из полуфабрикатов высокой степени готовности определенного вида (мясные, рыбные из птицы и т.п.). Выбор безалкогольных напитков
Закусочная	Ограниченный ассортимент блюд, изделий, несложного изготовления, из сырья и полуфабрикатов и (или) из определенного вида сырья и полуфабрикатов, в т.ч. полуфабрикатов промышленного изготовления. Выбор безалкогольных напитков.
Кафетерий	Ограниченный ассортимент в основном холодных блюд несложного изготовления и полуфабрикатов высокой степени готовности, в т.ч. промышленного изготовления, горячих и холодных напитков.
Буфет	Ограниченный ассортимент блюд, изделий, напитков несложного изготовления, из полуфабрикатов и готовых изделий промышленного изготовления. Покупные товары и напитки.
Магазин кулинарии	Разнообразный ассортимент продукции (кулинарные изделия, полуфабрикаты, мучные и кондитерские изделия) с учетом месторасположения и обслуживаемых контингентов. Покупные товары и напитки.

9.2.16 Предприятия общественного питания самостоятельно определяют перечень оказываемых услуг в сфере общественного питания. К дополнительным услугам относят:

- услуги по организации и проведению кейтеринга, в.ч.т. по доставке продукции по заказам потребителей и выездного обслуживания;
- организация музыкального и развлекательного (анимационного) обслуживания;
- банкетное обслуживание, в т.ч. специальных мероприятий;
- информационно-консультационные (консалтинговые) услуги;
- вызов такси по заказу потребителей;
- парковка или охраняемая стоянка автомобиля на территории предприятия.

9.2.17 Предприятие общественного питания может устанавливать правила поведения для потребителей, не противоречащие нормативным правовым актам и нормативным правовым документам Российской Федерации и Республики Мордовия (ограничение курения, запрещение нахождения потребителей в верхней одежде и др.).

9.2.18 Минимальные общие требования к предприятиям общественного питания различных типов приведены в приложении Б, они могут быть использованы при добровольной сертификации услуг общественного питания.

10 Оценка соответствия услуг общественного питания

10.1 Оценка соответствия продукции общественного питания

10.1.1 Продукция общественного питания является результатом процесса оказания услуг общественного питания. Оценка соответствия продукции общественного питания, предназначенной для реализации, а также процессов реализации продукции общественного питания проводится в форме обязательного государственного надзора (контроля) за соблюдением требований [2] к пищевой продукции.

10.1.2 По инициативе изготовителей соответствие продукции общественного питания требованиям нормативных и технических документов может подтверждаться в форме добровольной сертификации в Системе ГОСТ Р.

10.2 Сертификация услуг общественного питания

10.2.1 Сертификация услуг общественного питания проводится на соответствие требованиям стандарта в Системе сертификации ГОСТ Р с соблюдением следующих основных принципов по ГОСТ Р 54659:

- добровольность;
- открытость;
- без дискриминационный доступ к сертификации;
- объективность оценки;

- конфиденциальность и защита интересов заявителя;
- доступность информации о процессах сертификации.

При проведении работ по добровольной сертификации услуг общественного питания используют формы заявки, сертификата соответствия, разрешение на применение знака соответствия и знак соответствия, установленные документами Системы сертификации ГОСТ Р.

10.2.2. При сертификации услуг общественного питания используют схему сертификации 2, 4 по ГОСТ Р 54659. Согласно схемы 2 оценивают процесс оказания услуг, проверяют результаты услуг и контролируют процесс оказания услуг при инспекционном контроле.

Проверяют:

- наличие и соблюдение требований к нормативным и техническим документам на процессы оказания услуг;
- оснащение оборудованием, помещениями, средствами измерений, материалами, полуфабрикатами и др., а также их соответствие установленным требованиям;
- безопасность и качество продукции общественного питания, стабильность процесса оказания услуг;
- профессиональную подготовку и компетентность персонала предприятия.

По схеме 4 оценивают в целом предприятие – исполнителя услуг на соответствие требованиям нормативных и технических документов.

Оценивают:

- наличие и функционирование системы обеспечения качества оказываемых услуг;
- организационное, правовое, материальное, метрологическое и другое обеспечение;
- состояние материально-технической базы заявителя;
- стабильность функционирования систем технического обеспечения и обслуживания;
- условия обслуживания потребителей услуг;
- соблюдение требований нормативных и технических документов на процессы оказания услуг, в том числе – внутренних документов, разработанных и утвержденных на предприятии;
- безопасность и стабильность процесса оказания услуг;
- профессиональную подготовку и компетентность персонала предприятия.

10.2.3 Добровольная сертификация услуг общественного питания включает:

- подачу заявителем заявки на сертификацию;
- рассмотрение заявки и документов, представленных заявителем, принятие решения по заявке;
- подтверждение соответствия услуг требованиям настоящего стандарта, включая проверку результата оказания услуг;
- принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) сертификата;
- выдачу сертификата и разрешения на применение знака соответствия;
- проведение инспекционного контроля за сертифицированными услугами.

При проведении работ по сертификации услуг могут быть использованы имеющиеся у заявителя акты проверок, заключения федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль и надзор.

Объем и содержание документов, необходимых для проведения работ по добровольной сертификации услуг общественного питания определяет эксперт по сертификации в каждом конкретном случае.

10.2.4 Срок действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия устанавливает орган по сертификации с учетом результатов подтверждения соответствия, стабильности оказания услуг, сроков действия нормативных и технических документов, но не более чем на три года.

Заявитель, получивший сертификат соответствия, имеет право маркировать свою документацию, квитанции, счета, договора знаком соответствия Системы сертификации ГОСТ, а также использовать знак соответствия в целях рекламы, в информационных материалах, вывесках и стендах.

Приложение А (рекомендуемое)

Требования к мебели и помещениям предприятий общественного питания

Таблица А.1 – Рекомендуемое требование к мебели

Метод (форма) обслуживания потребителей	Требования
1	2
Самообслуживание	<p>Проход должен обеспечивать свободное движение потребителей к раздаточным линиям и обратно.</p> <p>Должны обеспечиваться следующие размеры ширины прохода: вход, выход и доступ к прилавкам - 1800 мм (минимум 1500 мм), основные проходы между столами – 1350 мм (минимум 1100 мм).</p> <p>Столы располагают параллельными рядами, чтобы тележки для уборки столов можно было свободно передвигать мимо сидящих за столами, ширина прохода должна быть не менее 1350 мм.</p>
Обслуживание официантами	<p>Столы располагают более компактно. Минимальное расстояние между соседними стульями или другими предметами мебели должно составлять 900 мм.</p>
Обслуживание за стойками	<p>Для каждого потребителя должна быть предусмотрена часть стойки шириной не менее 550 мм.</p>

Таблица А.2 – Параметры и расположение мебели

Типы мебели	Требования
1	2
Традиционные столы и стулья	<p>Рекомендуемая высота стола 700 мм, высота стула 430 мм. Ширина стола должна быть не менее 600 мм при расположении потребителей напротив друг друга. Рекомендуются квадратные столы со стороной 750 мм на 2-4 человека. В отдельных случаях плотность может быть увеличена за счет диагональной схемы размещения стульев. Плотность может быть увеличена за счет использования столов большого размера прямоугольной или круглой формы на 6 человек и более.</p> <p>Стул должен отступать от стола на 450 мм, с учетом свободы доступа и поворотов сидящего рекомендуется 700 мм.</p>
Жестко закрепленные столы и стулья	<p>Применение мебели данного типа ведет к экономии площади. Стулья в форме банкетов расставляют по периметру помещения или по типу «кабинетов».</p> <p>Рекомендуемые размеры отдельных кабинетов с двумя сидящими по каждой стороне стола – длина 1900 мм (минимум 1600 мм), ширина – 1200 мм (минимум 1100 мм).</p>
Стол для обслуживания банкетов	<p>Высокая плотность размещения посетителей обеспечивается системой сдвинутых вместе столов.</p> <p>Рекомендуемая ширина банкетного стола 750 мм, длину выбирают из расчета 600 мм на человека. Должны быть оставлены широкие проходы – не менее 1500 мм.</p>
Высокий уровень обслуживания	<p>Изысканное меню и обслуживание требуют большего места на каждого потребителя.</p> <p>Рекомендуется расположение столов по периметру для освобождения места в середине зала для танцпола или представлений.</p>

Таблица А.3 Рекомендуемые размеры помещений

Тип (формат) предприятия	Площадь на человека, м ²	Примечание
1	2	3
Ресторан, кафе		
Обслуживание за столиками. Свободно стоящие предметы мебели	1,0 - 1,7	–
Обслуживание за столиками. Фиксированные столы и стулья	0,7 - 1,0	Кабинетное расположение
Обслуживание за стойкой	1,4 - 1,9	–
Кафетерий, буфет	1,4 - 1,8	Включая зону обслуживания
Банкетный зал	0,9- 1,3	–
Столовая, раздаточная линия		
Стол на 4-6 человек	1,3- 1,8	Включая место сервировки и проходы для тележек
Стол на 8 человек и более	1,1- 1,6	

Таблица Б.1 – Требования к ресторанам, барам и кафе

Наименование требования	Тип и класс предприятия						Кафе
	Ресторан класса			Бар класса			
	«ЛЮКС»	«ВЫСШИЙ»	«ПЕРВЫЙ»	«ЛЮКС»	«ВЫСШИЙ»	«ПЕРВЫЙ»	
ТРЕБОВАНИЯ К АРХИТЕКТУРНО-ПЛАНИРОВОЧНЫМ РЕШЕНИЯМ И ОФОРМЛЕНИЮ ПРЕДПРИЯТИЙ							
1 Внешний вид предприятия							
1.1 Вывеска:							
- световая с элементами оформления	+	+	+	+	+	+	-
- обычная освещаемая	-	-	-	-	-	-	+
2 Состав помещений для потребителей							
2.1 Вестибюль							
2.2 Гардероб	+	+	+	+	+	-	-
2.2.1 Наличие вешалок в зале	-	-	+	-	-	+	+
2.3 Зал	+	+	+	+	+	+	+
2.4 Банкетный зал или отдельные кабины (кабинеты)	+	+	-	-	-	-	-
2.5 Туалетная комната с помещением для мытья рук	+	+	+	+	+	+	+
3 Оформление залов и помещений для потребителей							
3.1 Использование изысканных декоративных элементов	+	-	-	+	-	-	-
3.2 Использование оригинальных декоративных элементов (светильников, драпировок и др.)	-	+	+	-	+	+	-
3.3 Использование декоративных элементов, создающих единство стиля	-	-	-	-	-	-	+
3.4 Наличие эстрады и (или) танцевальной площадки	+	-	-	+	-	-	-
3.5 Наличие художественных композиций, клумб из живых декоративных цветов и (или) фонтанов и (или) аквариумов	+	-	-	+	-	-	-
4 Микроклимат							
4.1 Система кондиционирования воздуха с автоматическим поддержанием оптимальных параметров температуры и влажности	+	+	+	+	+	-	-
4.2 Система вентиляции, обеспечивающая допустимые параметры температуры и влажности	-	-	-	-	-	+	+

Приложение Б
 (обязательное)
 Минимальные общие требования к предприятиям общественного питания

Продолжение таблицы Б.1

Наименование требования	Тип и класс предприятия						Кафе
	Ресторан класса			Бар класса			
	«ЛЮКС»	«ВЫСШИЙ»	«ПЕРВЫЙ»	«ЛЮКС»	«ВЫСШИЙ»	«ПЕРВЫЙ»	
ТРЕБОВАНИЯ К МЕБЕЛИ, СТОЛОВЫМ ПОСУДЕ, ПРИБОРАМ, БЕЛЬЮ							
1 Мебель:							
- повышенной комфортности, соответствующая интерьеру помещений	+	+	-	+	+	-	-
- стандартная, соответствующая интерьеру помещений	-	-	+	-	-	+	+
1.1 Столы:							
- мягкое покрытие	+	+	-	+	+	-	-
- полиэфирное покрытие	-	-	+	-	-	+	+
- деревянные поверхности (для стилизованных предприятий)	+	+	+	+	+	+	+
1.2 Кресла							
- мягкие с подлокотниками	+	+	-	+	+	-	-
- полумягкие	-	-	+	-	-	-	-
1.3 Наличие барной стойки							
- современно оформленная с табуретами	+	+	-	+	+	+	-
- для подачи блюд и напитков (сервис)	+	+	-	-	-	-	-
2 Столовая посуда и приборы							
2.1 Металлическая посуда и столовые приборы:							
- из мельхиора или нейзильбера или нержавеющей стали, или из других современных сплавов	+	+	-	+	+	-	-
- из нержавеющей стали	-	-	+	-	-	+	+
2.2 Фарфоровая посуда, художественно оформленная	+	+	-	+	+	-	-
2.3 Полуфарфоровая, фаянсовая посуда	-	-	+	-	-	+	+
2.4 Сортовая стеклянная посуда:							
- хрусталь, художественно оформленная посуда из выдувного стекла	+	+	-	+	+	-	-
- сортовая стеклянная посуда с рисунком и без него	-	-	+	-	-	+	+
2.5 Посуда из керамики и дерева для тематических предприятий и предприятий национальной кухни	+	+	+	+	+	+	+

Продолжение таблицы Б.1

Наименование требования	Тип и класс предприятия						Кафе
	Ресторан класса			Бар класса			
	«ЛЮКС»	«ВЫСШИЙ»	«ПЕРВЫЙ»	«ЛЮКС»	«ВЫСШИЙ»	«ПЕРВЫЙ»	
3 Столовое белье 3.1 Скатерти: - белые или цветные - фирменные 3.2 Салфетки индивидуального пользования: - полотняные - бумажные 3.3 Смена столового белья после каждого обслуживания потребителя	+	+	+	+	+	-	-
	+	-	-	+	-	-	-
	+	+	+	+	+	-	-
	-	-	-	-	-	+	+
	+	+	+	+	+	-	+
ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ МЕНЮ И ПРЕЙСКУРАНТОВ, АССОРТИМЕНТУ ПРОДУКЦИИ							
1 Меню и преЙскурант вин (карта вин) с эмблемой (фирменным знаком) предприятия: - на русском и национальном языках - на русском и английском или соответствующем специализации предприятия языке - типографским или компьютерным способом - компьютерным способом - обложка из современных материалов, оригинально и художественно оформленная (с товарным знаком) - обложка из современных материалов	+	+	+	+	+	+	+
	+	+	-	+	+	-	-
	+	+	-	+	+	-	-
	-	-	+	-	-	+	+
	+	+	-	+	+	-	-
	+	+	-	+	+	-	-
	-	-	+	-	-	+	+
2 Ассортимент продукции общественного питания и покупных товаров 2.1 Ассортимент, состоящий преимущественно из оригинальных, изысканных, заказных и фирменных, в т. ч. национальных блюд, изделий и напитков основных групп кулинарной продукции с учетом концепции и специализации предприятия 2.2 Разнообразный ассортимент блюд, изделий и напитков сложного приготовления, в т. ч. фирменных	+	+	-	+	-	-	-
	+	+	-	+	-	-	-
	-	-	+	-	+	+	-

Окончание таблицы Б.1

2.3 Разнообразный ассортимент блюд, изделий и напитков сложного приготовления, в т. ч. фирменных	-	-	+	-	+	+	-
2.4 Разнообразный ассортимент блюд изделий и напитков с учетом специализации предприятия	-	-	-	-	-	-	+
2.5 Ассортимент коктейлей и других смешанных напитков, соков, сладких блюд, кондитерских изделий, заказных и фирменных блюд, кондитерских изделий, заказные и фирменные горячие блюда в соответствии со специализацией предприятия	-	-	-	+	+	-	-
2.6 Коктейли, напитки, десерты, закуски несложного приготовления, заказные и фирменные напитки, коктейли, горячие блюда в ограниченном ассортименте	-	-	-	-	-	+	-
2.7 Широкий ассортимент кондитерских изделий промышленного производства, фруктов, алкогольных напитков, табачных изделий, безалкогольных напитков	+	+	-	+	+	+	-
2.8 Выполнение особых пожеланий потребителя по изготовлению блюд (коктейлей) на виду у потребителей и их подаче	+	+	-	-	-	-	-
ТРЕБОВАНИЯ К МЕТОДАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ							
1 Методы обслуживания потребителей							
1.1 Обслуживание высококвалифицированными официантами, барменами, метродотелями	+	+	-	+	+	-	-
1.2 Обслуживание официантами, барменами, метродотелями	-	-	+	-	-	+	+
1.3 Обслуживание барменом за барной стойкой	-	-	-	-	-	+	-
1.4 Наличие специалиста по винам (сомелье)	+	-	-	-	-	-	-
1.5 Самообслуживание	-	-	-	-	-	-	+
2 Сервировка стола							
2.1 Предварительное накрытие	+	+	+	-	-	-	-
2.2 Оформление столов							
- композициями из живых цветов	+	+	-	+	-	-	-
- фигурно сложенными салфетками	+	+	-	-	-	-	-
- свечами	+	-	-	-	-	-	-
- цветами искусственными или живыми	-	-	+	-	+	-	+
3 Охраняемая автостоянка с неограниченным временным парком	+	-	-	-	-	-	-

Таблица Б.2 – Требования к столовым, закусочным, предприятиям быстрого обслуживания, буфетам, кафетериям, кофейням, магазинам кулинарии

Наименование требования	Тип предприятия						
	Столовая	Закусочная	Предприятие быстрого обслуживания	Буфет	Кафетерий	Кофейня	Магазин кулинарии
ТРЕБОВАНИЯ К АРХИТЕКТУРНО-ПЛАНИРОВОЧНЫМ РЕШЕНИЯМ И ОФОРМЛЕНИЮ ПРЕДПРИЯТИЙ							
1 Внешний вид предприятия							
1.1 Вывеска обычная	+	+	+	+	+	+	+
2 Состав помещений для потребителей							
2.1 Зал	+	+	+	-	-	+	+
2.2 Туалет с раковиной для мытья рук	+	+	+	+	+	+	-
3 Оформление залов и помещений для потребителей							
3.1 Использование современных декоративных элементов в интерьере	+	+	+	-	-	+	-
4 Микроклимат							
4.1 Система вентиляции, обеспечивающая допустимые параметры температуры и влажности	+	+	+	+	+	+	-
ТРЕБОВАНИЯ К МЕБЕЛИ, СТОЛОВЫМ ПОСУДЕ, ПРИБОРАМ, БЕЛЬЮ							
1 Мебель стандартная, соответствующая интерьеру помещений							
1.1 Столы:							
- полиэфирное покрытие	+	+	+	+	+	+	-
- гигиеническое покрытие	-	-	-	-	-	+	-
- столы или кронштейны для приема пищи стоя	+	+	+	+	+	-	-
1.2 Наличие барной стойки	-	+	-	+	+	-	-

Продолжение таблицы Б.2

Наименование требования	Тип предприятия						
	Столовая	Закусочная	Предприятие быстрого обслуживания	Буфет	Кафетерий	Кофейня	Магазин кулинарии
1.3 Наличие буфетной стойки	+	-	-	+	+	-	-
2 Столовая посуда и приборы							
2.1 Полуфарфоровая, фаянсовая посуда	+	+	+	+	+	+	-
2.2 Столовая посуда из полимерных материалов	-	+	+	+	+	-	-
2.3 Сортовая посуда из прессованного стекла	+	+	-	-	+	-	-
2.4 Сортовая стеклянная посуда	-	-	-	-	-	+	-
2.5 Столовые приборы:							
- из нержавеющей стали	+	+	+	-	+	+	-
- из полимерных материалов	-	+	+	+	+	-	-
одноразовые							
3 Салфетки индивидуальные бумажные	+	+	+	+	+	+	-
ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ МЕНЮ, АССОРТИМЕНТУ КУЛИНАРОНОЙ ПРОДУКЦИИ							
1 Меню :							
- на русском языке	+	+	+	+	+	+	-
-компьютерным способом	+	+	+	+	+	+	-
- в виде светлого табло	-	-	+	-	-	-	-
- оформление другими способами	-	+	-	+	-	-	-
- ценники	-	+	-	+	-	-	+
2 Ассортимент							
2.1 Разнообразный ассортимент блюд и изделий, покупных товаров с учетом специфики обслуживаемых контингентов и рационов питания	+	-	-	-	-	-	-

Окончание таблицы Б.2

Наименование требования	Тип предприятия						
	Столовая	Закусочная	Предприятие быстрого обслуживания	Буфет	Кафетерий	Кофейня	Магазин кулинарии
2.2 Реализация фирменных и заказных блюд	-	-	-	-	-	+	-
2.3 Ограниченный (узкий) ассортимент блюд, изделий, напитков несложного изготовления, из полуфабрикатов высокой степени готовности и (или) из определенного вида сырья	-	+	+	+	+	-	-
2.4 Ассортимент кулинарной продукции	-	-	-	-	-	-	+
ТРЕБОВАНИЯ К МЕТОДАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ							
1 Методы обслуживания потребителей	+	+	+	+	+	-	-
1.1 Самообслуживание	-	-	-	-	-	+	-
1.2 Обслуживание официантом	-	-	-	-	-	-	+
1.3 Обслуживание продавцом	-	-	-	-	-	-	+
Примечание – На предприятиях быстрого обслуживания может быть собственный зал или зона в составе ресторанный двора.							

Библиография

- [1] Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки»
- [2] Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»
- [3] Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
- [4] Федеральный закон от 02.01.2009 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»
- [5] Закон Российской Федерации от 14.05.1993 №4979 «О ветеринарии»
- [6] Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»
- [7] Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств»
- [8] Постановление Правительства Федерации от 15.08.1997 №1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания»
- [9] Единые санитарно-эпидемиологические и гигиенические требования к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), утвержденные Решением Комиссии таможенного союза от 28.05.2010 №299
- [10] СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья»
- [11] СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»
- [12] СанПиН 2.3.2.1078-01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов»
- [13] Приказ Минздрава РФ от 29.06.2000 №229 «О профессиональной гигиенической подготовке и аттестации должностных лиц и работников организаций»
- [14] Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 «Правила противопожарного режима в Российской Федерации»
- [15] Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Академия, 2002. –416с.
- [16] Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Издательский дом «Деловая литература», 2002. – 544 с.
- [17] Богушева И.В. Бары и рестораны. Искусство обслуживания. М.: Феникс, 2001. – 209 с.

УДК 641.5: 006.354 ОКС 03.080.30 Г 70 ОКУН 122000

Ключевые слова: услуги общественного питания, требования,
классификация, подтверждение соответствия, сертификация
