

image not found or type unknown



О том, что «кодекс мы должны чтить», говорил еще Остап Бендер. У рестораторов же свои ориентиры – гость должен остаться доволен обслуживанием, а проверяющие и чиновники – соблюдением требований нормативных документов.

Разумеется, всевозможных законов, инструкций, постановлений и правил очень много. На семинаре «Основные законодательные акты в сфере общественного питания» эксперт в области услуг общественного питания Елена Мясникова рассказала, какие – самые важные, и осветила их главные положения.

Всегда под рукой должен быть закон РФ «**О защите прав потребителей**» N 2300-1 от 07.02.1992 г. (действующая редакция от 01.09.2013 г.). Его суть – донесение до клиентов актуальной, необходимой и достаточной информации о заведении: адреса, режима работы, лицензии, полной информации о блюдах и напитках в меню, правила оказания услуг.

Важно знать:

Вся информация должна предоставляться и **вне постоянного места оказания услуг** – например, при выездном обслуживании, на летних площадках или при доставке. Чтобы избежать неприятностей, эти точки нужно снабдить соответствующими документами.

Потребитель должен быть ознакомлен с **условиями оказания услуг**: формами оплаты (наличные или карта), скидками на обслуживание, льготами для определенных категорий клиентов.

Информация о продуктах питания должна содержать сведения об их пищевой ценности после тепловой обработки. Для того, чтобы рассчитать количество белков, жиров, углеводов и калорий, можно воспользоваться справочником «Химический состав пищевых продуктов» под ред. И. М. Скурихина, в котором есть необходимые методики и коэффициенты пересчета.

Если четко следовать букве закона, то в меню нужно указывать **продукты и пищевые добавки, содержащие более 0,9 % ГМО** (к ним относятся многие импортные овощи, птица и мясо). Вот только клиент, увидев надпись «Содержит ГМО», скорее всего, потеряет интерес к этому блюду. Как быть, если проверяющие придерутся к стейку или куриной котлете? В этом случае нужно показать сопроводительную документацию от поставщика (ветеринарное свидетельство, сертификат, технический регламент). Отсутствие упоминания ГМО в ней и будет вашим аргументом.

На вывеске необходимо указывать режим работы. Если ваш ресторан располагается в жилом доме, то надпись «**Работаем до последнего гостя**» будет нарушением: ваш лимит – 23:00 (если вы не используете музыку, можно получить специально разрешение на работу до 0:00, но не более).

Мерный инвентарь, с помощью которого измеряются порции и отвешиваются ингредиенты, должен быть гостирован и иметь свидетельство о поверке

Следующий важный документ – «**Правила оказания услуг общественного питания**» (утв. Правительством РФ 15 августа 1997 г. № 1036), которые нужно изучить очень внимательно и знать очень хорошо.

«Правила» определяют права ресторана на установление режима работы и правил поведения для клиентов (фейсконтроль, дресс-код – все должно быть прописано, не быть голословным), определение ассортимента продукции и перечня оказываемых услуг с условиями их оказания, а также вменяют руководству заведения обязанность доводить эту информацию до потребителя. Клиент также должен быть в курсе цен, веса (объема) порций блюд и напитков (в случае алкоголя цена должна быть указана и за бутылку), причем размер порции устанавливается рестораном.

В соответствии с «Правилами» работники ресторана должны проходить специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры. Помните, что проверяющие или даже посетители могут потребовать показать диплом или свидетельство об окончании курсов повышения квалификации.

Важно знать:

Мерный инвентарь, с помощью которого измеряются порции и отвешиваются ингредиенты, должен быть гостирован и иметь свидетельство о поверке. Единственно допустимый материал – прозрачное стекло. Это, а также своевременную проверку стаканчиков и весов – не реже двух раз в год – могут проверить во время контрольной закупки.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать **дополнительные платные услуги**, не предусмотренные ни ГОСТами, ни здравой логикой: например, брать плату за музыку или навязывать 0,5 кг мяса при заказе в 0,3 кг. Навязчивого сервиса быть не должно.

Обнаружив дефект в поданном блюде, потребитель вправе требовать их безвозмездного устранения (например, дожарить котлету), повторного изготовления или уменьшения цены. Клиент также имеет полное право полностью отказаться от услуги и не платить за нее.

Необходимость иллюстрации блюд в меню фотографиями – момент спорный. Хотя красивой картинкой и можно привлечь дополнительное внимание, несоответствие блюда на картинке и в тарелке может стать объектом претензий клиентов.

Особенности продажи алкогольной продукции разъясняются Правилами продажи отдельных товаров (в ред. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» от 22 ноября 1995 г.).

Важно знать:

Полная **информация об алкогольной продукции** включает наименование ингредиентов, в том числе пищевых добавок и ГМО, пищевую ценность, противопоказания к применению, дату и место изготовления и розлива.

Осадок допускается только в марочном вине. В винной карте должно быть указано наименование вин, объем в потребительской таре и цена за весь объем, а этикетки и акцизные марки должны быть приклеены ровно.

Объем порции устанавливается по усмотрению ресторана.

ГОСТы разные нужны

ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания» устанавливает минимальные требования (к вывескам, мебели, оформлению и пр.) к различным типам предприятий общественного питания, которых на сегодняшний день 10 – ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная, предприятие быстрого обслуживания, буфет, кафетерий, кофейня и магазин кулинарии.

ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия» приводит классификацию продуктов питания, устанавливает требования к их производству, реализации, упаковке, маркировке, приемке и контролю.

В **ГОСТе Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования»** приведена классификация услуг общественного питания и установлены требования к ним.

ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» устанавливает общие требования к обслуживающему (официант, бармен, бариста, метродотель), производственному (шеф-повар, пекарь) и административному (кассир, управляющий) персоналу, а также к отдельным категориям работников.

Заведениям, выпускающим полуфабрикаты и кулинарную продукцию вне предприятия, будет полезен **ГОСТ Р 53104-2008 «Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания»**. Он устанавливает порядок и методологию проведения оценки продукции общественного питания (блюд, кулинарных изделий, кондитерских изделий): отбор и подготовку образцов, проведение проверки и критерии качества.

Важно знать:

Бракераж **проводится** только в случае массового производства – в столовых, на бизнес-ланчах, а в ресторане с заказными порционными фирменными блюдами его не делают. Однако бракеражный журнал при проверках часто запрашивают. Решение – издать приказ о том, чтобы возложить на повара или шеф-повара право личного бракеража.

В ГОСТе Р 53105-2008 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию» изложена иерархия технологической документации, в соответствии с которой должна вырабатываться продукция общественного питания.

Устанавливаются три вида технологических документов на продукцию общественного питания (блюда, кулинарного изделия, кондитерские изделия): технические условия (**ТУ**), технологические карты (**ТК**) (на стандартные блюда) и технико-технологические карты (**ТТК**) на фирменные блюда.

Если у вас **сеть ресторанов или кафе** – можно работать по только ТТК (без ТУ, разрабатывать которые дорого и сложно), указав что продукция распространяется в заведениях, входящих в предприятие общественного питания.

ГОСТ Р 53106-2008 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания» устанавливает порядок проведения экспериментальных проработок на продукцию общественного питания непосредственно на предприятиях общественного питания и метод расчета отходов и потерь при кулинарной (механической и тепловой) обработке продовольственного сырья и пищевых продуктов.

ГОСТ Р 53996-2010 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» будет полезен при подборе помещения для будущего ресторана: зная нормы площади, будет легче подсчитать размер зала.