Утвержден

Общим собранием членов

Ассоциации ресторанов «Чайхона № 1»

«24» февраля 2022 г.

[**УСТАВ**](consultantplus://offline/ref=CA22CEFABC00C0EA91FFFF2ED09EE7E3133694EB31AC6AA5ED9C4D3B3B80CDE437518CB68BCC45FEN2yBO)

коллективного знака № 690343



г. Москва, 2022 год

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Устав коллективного знака «Чайхона №1» является документом, устанавливающим условия использования коллективного знака «Чайхона №1».

1.2. Коллективный знак "Чайхона №1" (далее - коллективный знак) предназначен для использования лицами, объединяемыми в Ассоциацию ресторанов «Чайхона № 1» (далее – «Ассоциация»).

1.2.1. Коллективный знак «Чайхона №1» имеет следующие особенности: первая его часть представляет собой слово «чайхона» как производное от Чайхана́ (от перс. چایخانه‎ — чай и ханэ — «Чайный дом», помещение, — азерб. Çayxana, тадж. чойхона, узб. Choyxona, тат. чәйханә) — чайная в Иране, Средней Азии и Азербайджане, выполненное оригинальным шрифтом буквами русского алфавита. Вторая часть представлена значком и цифрой №1. Словесные элементы коллективного знака выполнены в оригинальном шрифте. Коллективный знак представлен в следующем виде:



1.3. Ассоциация создана на добровольной основе юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, основная деятельность которых направлена на оказание услуг общественного питания под обозначением «Чайхона № 1». Ассоциация является юридическим лицом в соответствии с её Уставом. Место нахождения Ассоциации ресторанов «Чайхона № 1» - Россия, Москва, проспект Вернадского, д. 29, этаж 23, помещение I, комната 5.

1.4. Ассоциации ресторанов «Чайхона № 1» уполномочена получить в Российской Федерации правовую охрану словесного коллективного знака «Чайхона №1» на свое имя (является его правообладателем) путем преобразования заявки на регистрацию товарного знака № **2016738074** в заявку на коллективный знак «Чайхона №1».

1.5. Ассоциации ресторанов «Чайхона № 1» разрабатывает:

* методики учета и маркетинга организации общественного питания;
* методы, процессы, требования к производству, технологии;
* правила оформления помещений ресторана, цветовые сочетания, меблировка, декор, расстановка оборудования;
* правила оформление упаковки продукции;
* униформу персонала;
* правила работы с коллективным знаком, его оформления использования в вывесках и рекламе;
* методику подбора, подготовки и приема персонала на работу;
* дизайн- макеты меню, прайс-листов, визитных карточек и других полиграфических изделий;
* методики управления рестораном.

1.6. Коллективный знак «Чайхона №1» предназначен для индивидуализации следующего перечня услуг 41 и 43 классов МКТУ, оказываемых **правомочными пользователями коллективного знака «Чайхона №1»**:

|  |  |
| --- | --- |
| 41 | дискотеки; информация по вопросам отдыха; информация по вопросам развлечений; клубы-кафе ночные; организация досуга; организация конкурсов [учебных или развлекательных]; организация лотерей; предоставление оборудования для караоке; представления театрализованные; развлечение гостей; составление программ встреч [развлечение]; шоу-программы. |
| 43 | закусочные; кафе; кафетерии; рестораны; услуги баров; услуги по приготовлению блюд и доставке их на дом. |

1.7. Коллективный знак может использовать каждое из входящих в Ассоциацию лиц, перечисленных в разделе II настоящего Устава.

1.8. Исключительное право на коллективный знак «Чайхона №1» не может быть отчуждено Ассоциацией и не может быть предметом лицензионного договора, заключаемого Ассоциацией.

II. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦ, ИМЕЮЩИХ ПРАВО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КОЛЛЕКТИВНОГО ЗНАКА

«ЧАЙХОНА №1»

2.1. Лицами, имеющими право использования коллективного знака «Чайхона №1», являются следующие юридические лица и индивидуальные предприниматели:

1. Общество с ограниченной ответственностью «Флора», 117198, Москва, ул. Островитянова, д.5, корп.3, ИНН 7728889860, ОГРН 5147746077287;
2. Общество с ограниченной ответственностью «Лантер», 127006, Москва, Пушкинская пл., д.2, ИНН 7728804955, ОГРН 1127746292453;
3. Общество с ограниченной ответственностью «Меркурий», 127006, Москва, ул. Тверская, д.24/2, стр.1, ИНН 7724916672, ОГРН 1147746363643;
4. Общество с ограниченной ответственностью «Премиум», 420094, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Короленко, д.58, корп.15, помещение 2, ИНН 1657231038, ОГРН 1161690166846;
5. Общество с ограниченной ответственностью «Астарта», 119331, Москва, пр-кт Вернадского, д.29, офис 224, ИНН 7718817271, ОГРН 1107746676388;
6. Общество с ограниченной ответственностью «Леон», 394030, Воронежская обл., г. Воронеж, ул. Карла Маркса, д.67, офис 33, ИНН 3666193209, ОГРН 1143668035719;
7. Общество с ограниченной ответственностью «Артель», 119331, Москва, пр-кт Вернадского, д.29, этаж 2, офис 213, ИНН 7736263379, ОГРН 1167746266225;
8. Общество с ограниченной ответственностью «АркаДа», 119331, Москва, пр-кт Вернадского, д.29, офис 1813, ИНН 7736630212, ОГРН 1117746331977;
9. Общество с ограниченной ответственностью «Фергана», 119331, Москва, пр-кт Вернадского, д.29, офис 1806, ИНН 7736654069, ОГРН 1137746007960;
10. Общество с ограниченной ответственностью «А-Приори», 119331, Москва, пр-кт Вернадского, д.29, офис 1805, ИНН 7736634792, ОГРН 1117746723192;
11. Общество с ограниченной ответственностью «Марсель», 119331, Москва, пр-кт Вернадского, д.29, офис 1906, ИНН 7724916471, ОГРН 1147746360255;
12. Общество с ограниченной ответственностью «Топчан», 119331, Москва, пр-кт Вернадского, д.29, офис 1813, ИНН 7736661098, ОГРН 1137746520471;
13. Общество с ограниченной ответственностью «Принт», 119331, Москва, пр-кт Вернадского, д.29, офис 1810, ИНН 7736680990, ОГРН 5147746077200;
14. Общество с ограниченной ответственностью «Опера», 119331, Москва, пр-кт Вернадского, д.29, офис 604, ИНН 7717676620, ОГРН 1107746499134;
15. Общество с ограниченной ответственностью «Арвена», 129090, Москва, пр-кт Мира, д.28, ИНН 7702784510, ОГРН 1127746175633;
16. Общество с ограниченной ответственностью «Оазис», 119331, Москва, пр-кт Вернадского, д.29, офис 1808, ИНН 7736664451, ОГРН 1137746826821;
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЭкономТехТорг», 123242, Москва, ул. Большая Грузинская, д.4-6, стр.1В, ИНН 7705455169 , ОРГН 1027700399957;
18. Общество с ограниченной ответственностью «Парус», 119331, Москва, пр-кт Вернадского, д.29, офис 1805, ИНН 7736678158, ОГРН 1147746787462,
19. Общество с ограниченной ответственностью «Чайхона», 142300, Московская обл., г. Чехов, ул. Полиграфистов, д.23, ИНН 5048013430, ОГРН 1065048015889;
20. Общество с ограниченной ответственностью «Базис Торг», 143082, Московская обл., Одинцовский р-н, дер. Жуковка, Ильинский подъезд, стр.1, ИНН 7701837664, ОГРН 1097746265693;
21. Общество с ограниченной ответственностью «ИСТРЕСТ», 125047, Москва, ул.1-я Тверская-Ямская , д.27, эт.5, комната 06, ОГРН 1107746503446, ИНН 7733737704;
22. Общество с ограниченной ответственностью «ЧАЙХОНА №1 лаунж-кафе», 119180, Москва, ул. Большая Полянка, д.1/3, ИНН 7706778451, ОГРН 1127746564384;
23. Общество с ограниченной ответственностью «Чайхана №1 Бутово», Москва, ул. Старокачаловская, д.5А, ИНН 7727827692, ОГРН 1147746157723;
24. Общество с ограниченной ответственностью «Чайхана 1», 125362, Москва, ул. Лодочная, д.4, ИНН 7733608586, ОГРН 5077746830310;
25. Общество с ограниченной ответственностью «Тамерлан», 127055, город Москва, ул. Сущёвская, дом 27, строение 2, этаж 3, помещение III, комната 3, офис 142, ИНН 7707768520, КПП 770701001, ОГРН 1127746053346;
26. Общество с ограниченной ответственностью «РИСОНТ», 117198, Москва, ул. Островитянова, д.5, корп.3, ИНН 7728890560, ОГРН 5147746112058;
27. Общество с ограниченной ответственностью «НОРДРЕСТ», 125430, Москва, Пятницкое ш., д.39, ИНН 7733849711, ОГРН 1137746656673;
28. Общество с ограниченной ответственностью «М-Рестинг», 109369, Москва, ул. Люблинская, д.96, ИНН 7723844182, ОГРН 1127746591081;
29. Общество с ограниченной ответственностью «Аккорд», 119071, Москва, Ленинский пр-кт, д.29, стр.6, помещение I, этаж 1, комната 4, ОГРН 5177746031161, ИНН 7725397243;
30. Общество с ограниченной ответственностью «Алнаир», 125057, Москва, ул. Алабяна, д.7, этаж 2, помещение III, ОГРН 1177746579383, ИНН 7743213379;
31. Общество с ограниченной ответственностью «Алькор», 119331, Москва, пр-кт Вернадского, д.29, помещение I, этаж 18, комната 39, ОГРН 1177746062416, ИНН 7733314071;
32. Общество с ограниченной ответственностью «Белшир», 105094, Москва, Семеновская наб., д.2/1, строение 1, помещение VII, комната 1, ОГРН 1177746372363, ИНН 9701071398;
33. Общество с ограниченной ответственностью «ВАНКОР», 115114, Москва, пр-д Павелецкий 1-й, д.1/42, корп.2, помещение I, комната 19а, ОГРН 1177746708644, ИНН 7725385287;
34. Общество с ограниченной ответственностью «Варрон», 125212, Москва, б-р Кронштадтский, д.6, корп.4, пом.104, ком.6а, ОГРН 5177746278694, ИНН/КПП 7725406681/772501001;
35. Общество с ограниченной ответственностью «Вейкар», 117246, Москва, Научный пр-д, д.10, этаж 1, офис 271, ОГРН 5177746285151, ИНН 7728390084;
36. Общество с ограниченной ответственностью «Галакс», 105203, Москва, ул. Первомайская, д.106А, этаж 1, помещение I, ОГРН 1177746060205, ИНН 7719465030;
37. Общество с ограниченной ответственностью «Диона», 125212, Москва, б-р Кронштадтский, д.6, корп.4, пом.104, ком.2В, ОГРН 1177746372264, ИНН 7727316049;
38. Общество с ограниченной ответственностью «Ирис», Москва, пр-кт Вернадского, д.29, помещение I, этаж 6, комната 4, ОГРН 1167746505640, ИНН 7736268360;
39. Общество с ограниченной ответственностью «Лайн», 129347, Москва, ул. Палехская, д.131, пом.I, ком.12, ИНН/КПП 7716860970/771601001, ОГРН 1177746581320;
40. Общество с ограниченной ответственностью «Мелида», 107014, Москва, ул. Егерская, д.1, помещение IIIА, этаж 1, комната 2, ИНН/КПП 9718077172/771801001, ОГРН 5177746005630;
41. Общество с ограниченной ответственностью «Минкар», 121614, Москва, ул. Крылатские Холмы, д/32, корп.2, этаж 1, пом.V, ком.11, офис А, ИНН/КПП 7731370539/773101001, ОГРН ф1177746555480;
42. Общество с ограниченной ответственностью «Мохито», 443071, Самарская обл., г. Самара, Волжский пр-кт, д.36, ОГРН 1066315060327, ИНН 6315598794;
43. Общество с ограниченной ответственностью «Ориона», 191036, Санкт-Петербург, ул. Гончарная, д.13, лит.А, пом.13-Н, офис 303, ИНН/КПП 7726404310/772601001, ОГРН 1177746556680;
44. Общество с ограниченной ответственностью «Просперо», 127051, Москва, пер. Сухаревский М., д.9, стр.1, помещение I, комната 11, ИНН/КПП 7702417662/770201001, ОГРН 1177746497807;
45. Общество с ограниченной ответственностью «РЕСТОН», 111672, Москва, Городецкая, д.5, ОГРН 1167746237515, ИНН/КПП 7720334151/772001001;
46. Общество с ограниченной ответственностью «Восток», 443013, Самарская обл., г.Самара, Московское ш., д.2В, комната 39, ОГРН 1176313060527, ИНН 6316236050;
47. Общество с ограниченной ответственностью «СЕВЕР», 107370, Москва, Открытое ш., д.9, стр.14, этаж 1, пом.1, ком.2, ОГРН 5177746308207, ИНН 9718083881;
48. Общество с ограниченной ответственностью «Тарвос», 115114, Москва, 1-й Павелецкий пр-д, д.1/42, корп.2, помещение IА, комната 21, ИНН/КПП 7725393626/772501001, ОГРН 1177746949016;
49. Общество с ограниченной ответственностью «ТоргИндустрия», 125252, Москва, Ходынский б-р, д.4, помещение 06F-4032, этаж 6, ИНН/КПП 7743180109/771401001, ОГРН 5167746286241;
50. Общество с ограниченной ответственностью «ЧАЙХОНА САРАТОВ», 410056, Саратовская обл., г. Саратов, ул. им.Василия Люкшина, здание №5, ОГРН 1186451010052, ИНН 6454116720;
51. Общество с ограниченной ответственностью «Чайхона-Сочи», 354349, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Цимлянская, д.2, офис 110, ОГРН 1182375019067, ИНН 2367001980;
52. Общество с ограниченной ответственность «Чайхона-Приморская», 354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Приморская, 16, ИНН 2320214742/КПП232001001, ОГРН 1132366009270;
53. Общество с ограниченной ответственностью «Шелер», 107061, Москва, ул. Пугачевская 2-я, д.6, комната 3, ОГРН 1177746576655, ИНН/КПП 9718069911/771801001;
54. Общество с ограниченной ответственностью «ПРАЙД», 119019, Москва, ул. Новый Арбат, д.21, этаж 15, пом.I, комната 20, ИНН 7704472595, КПП 770401001, ОГРН 1197746038511;
55. Общество с ограниченной ответственностью «ЧАЙХОНАВЕСТ», 119526, Москва, пр-кт Вернадского, д.105, корп.3, пом. III антр. 1 этаж, ком.10, ИНН 9729282511, КПП 772901001, ОГРН 1197746207493.
56. Общество с ограниченной ответственностью «ЧАЙХОНАБУТ», 1117342, город Москва, ул. Бутлерова, дом 22 помещение 3, ИНН 7728471978, ОГРН 1197746354849.
57. Общество с ограниченной ответственностью «ЛЕОН», 115304, город Москва, ул. Каспийская, д.22, корп.1, стр.5, этаж 5, пом.IX, комн. 17А, офис 65, ИНН 7724927770, КПП 772401001, ОГРН 1147746782765.
58. Общество с ограниченной ответственностью «СЕМЕЙНЫЙ ДВОРИК», 420000, РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН, город Казань, ул. Николая Ершова , д.2/1, офис 121, ИНН 1655333926, КПП 165501001, ОГРН 1151690061665.
59. Общество с ограниченной ответственностью «ФУД-РЕСТ», 127562, город Москва, ш. Алтуфьевское, д.16, этаж 2,комната 29, офис 1, ИНН 9715338362, КПП 771501001, ОГРН 1197746109329.

именуемые далее «Пользователи коллективного знака «Чайхона № 1»».

2.2. При изменении перечня Пользователей коллективного знака «Чайхона № 1», соответственно изменяется настоящий раздел Устава коллективного знака «Чайхона № 1».

III. ЦЕЛИ РЕГИСТРАЦИИ КОЛЛЕКТИВНОГО ЗНАКА

Целями регистрации коллективного знака «Чайхона №1» являются:

* Обеспечение соблюдения Пользователями коллективного знака «Чайхона № 1» единых характеристик качества оказания услуг;
* повышение конкурентоспособности услуг, оказываемых Пользователями коллективного знака «Чайхона № 1»;
* популяризация коллективного знака и укрепление доверия к нему потребителей;
* гарантия добросовестности и ответственности Пользователей коллективного знака «Чайхона № 1» при соблюдении условий использования коллективного знака «Чайхона №1»;
* пресечение неправомерного использования коллективного знака и недобросовестной конкуренции;
* пресечение попыток введения потребителей в заблуждение при оказании услуг общественного питания и сопутствующих им с использованием тождественного или сходного до степени смешения обозначений, используемых для индивидуализации товаров и услуг

IV. ПЕРЕЧЕНЬ, И ЕДИНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ, КОТОРЫЕ МОГУТ ОБОЗНАЧАТЬСЯ КОЛЛЕКТИВНЫМ ЗНАКОМ

4.1. Услуги, для индивидуализации которых используется коллективный знак «Чайхона №1», представляют собой услуги общественного питания и сопутствующие им услуги развлечения. Перечень услуг, которые могут обозначаться коллективным знаком «Чайхона №1», приведен в п. 1.6. Устава.

**Единые характеристики качества услуг, которые могут обозначаться коллективным знаком «Чайхона №1»**

4.2. Услуги, указанные в п. 1.6. Устава, должны соответствовать качественным показателям безопасности, в частности, отсутствие у потребителей сомнений и риска в получении некачественно приготовленных блюд, соблюдение всех требований законодательства РФ, в том числе законодательства о защите прав потребителей, санитарных норм, законодательства о защите конкуренции.

Указанные показатели качества достигаются за счет строгого соблюдения Правомочными пользователями коллективного знака «Чайхона № 1» единых требований и характеристик в отношении помещений, сотрудников, продуктов питания, полиграфической продукции и атрибутов, используемых ими при оказании услуг под обозначением «Чайхона №1»

4.2.1. **Единые характеристики помещений для оказания услуг под коллективным знаком «Чайхона №1»**

4.2.1.1. Помещения (участки) погрузки и разгрузки

В помещениях (на участках) погрузки и разгрузки должны осуществлять разгрузку пищевой продукции и упаковки от поставщиков.

В процессе разгрузки пищевую продукцию и упаковку следует предохранять от воздействия неблагоприятных факторов окружающей среды. Конструкция и оснащение помещений (участков) погрузки и разгрузки должны обеспечивать условия для сохранения безопасности пищевой продукции и предотвращения развития в ней болезнетворных микроорганизмов, микроорганизмов порчи и (или) образования токсинов до уровней, опасных для здоровья человека.

4.2.1.2. Помещения (участки) приемки и контроля

Участки приемки пищевой продукции должны иметь укрывные устройства для защиты ее от внешних воздействий, например, вызванных неблагоприятными погодными условиями.

В помещениях (на участках) приемки и контроля должны осуществлять исключительно краткосрочное промежуточное хранение поступивших сырья, пищевых ингредиентов и упаковки с целью проверки их количества и качества.

4.2.1.3. Транспортные коридоры

Коридоры, используемые в качестве транспортных путей, рекомендуется проектировать в достаточной мере широкими и по возможности короткими, обеспечивающими в случае необходимости транспортирование пищевой продукции и упаковки с использованием средств малой механизации. Для стен и углов дополнительно могут быть предусмотрены защитные ограждения.

4.2.1.4. Складские помещения

Складские помещения должны быть предназначены для длительного и промежуточного хранения пищевой продукции и упаковки в соответствии с производственными потребностями предприятия.

Для хранения скоропортящейся и замороженной пищевой продукции должны быть предусмотрены помещения, оборудованные среднетемпературным и низкотемпературным холодильным оборудованием, а для хранения нескоропортящейся пищевой продукции - также отдельные помещения (склады) или участки.

Холодильное оборудование для хранения пищевой продукции оборудуется термометрами и (или) средствами автоматического контроля температуры в камере, а также средствами для регистрации температуры.

4.2.1.5. Помещения для среднетемпературного холодильного хранения

Помещения для среднетемпературного холодильного хранения должны быть оснащены оборудованием, предназначенным для хранения скоропортящейся пищевой продукции в соответствии с условиями изготовителей, а также для промежуточного хранения полуфабрикатов и хранения охлажденных готовых блюд.

В качестве среднетемпературного холодильного оборудования следует использовать среднетемпературные холодильные камеры и холодильные шкафы.

4.2.1.6. Помещения для низкотемпературного холодильного хранения

Помещения для низкотемпературного холодильного хранения должны быть оснащены оборудованием, предназначенным для хранения замороженной пищевой продукции в соответствии с условиями изготовителей, а также для промежуточного хранения замороженных готовых блюд.

В качестве низкотемпературного холодильного оборудования следует использовать низкотемпературные камеры или низкотемпературные холодильные шкафы.

4.2.1.7. Склады (участки хранения) сухих продуктов

Склады сухих продуктов в зависимости от потребности должны быть предназначены для хранения:

- продуктов с почвенными загрязнениями (например, картофеля, лука и других корнеплодов);

- упакованных пищевых ингредиентов, для которых не требуется хранение в охлаждаемых условиях (например, бакалейных продуктов, напитков в бутылках и в банках и т.п.);

- суточного запаса продуктов (краткосрочное хранение продуктов, не требующих охлаждения).

Данные помещения должны быть оснащены стеллажами, подтоварниками, поддонами и т.п.

4.2.1.8. Помещения (участки) для размораживания

В качестве помещений (участков) для размораживания должны использовать обособленные помещения или участки в заготовочных цехах. Данные помещения должны быть оснащены среднетемпературным холодильным оборудованием, производственными столами, стеллажами, поддонами и т.п.

При необходимости для размораживания сырья можно использовать среднетемпературное холодильное оборудование, в котором хранят сырье и пищевые ингредиенты при условии защиты от перекрестного загрязнения.

4.2.1.9. Помещения (участки) для обработки и подготовки пищевой продукции и изготовления полуфабрикатов

Эти помещения и участки должны быть предназначены для механической кулинарной обработки сырья (например, очистки, нарезки, просеивания и т.п.), подготовки пищевых ингредиентов и изготовления полуфабрикатов.

К ним относят заготовочные цехи (участки) для обработки (подготовки) мяса, птицы, рыбы, морепродуктов, яиц, картофеля, овощей и фруктов и изготовления из них полуфабрикатов.

4.2.1.10. Помещения для изготовления блюд

Эти производственные помещения должны быть предназначены для изготовления и непосредственного отпуска блюд в горячем или охлажденном состоянии, их кратковременного хранения в горячем (на мармите) или охлажденном (в витринах на линии раздачи) состоянии с целью последующей раздачи, для разогрева охлажденных (замороженных) готовых блюд после холодильного хранения с целью их отпуска в горячем виде, а также для комплектации готовых блюд при организации кейтеринга.

В зависимости от ассортимента блюд могут быть предусмотрены следующие производственные цехи: горячий, холодный, кулинарный, кондитерский, мучной, десертный и т.п.

Производственные цехи - холодный и горячий - могут быть оборудованы участками или линиями для раздачи готовых блюд при реализации по месту изготовления.

Необходимо предусмотреть дополнительные производственные помещения (участки) при изготовлении охлажденных и замороженных блюд, например:

- помещения, оснащенные холодильным оборудованием для интенсивного охлаждения и шоковой заморозки готовых блюд, а также для промежуточного хранения готовых блюд в охлажденном или замороженном состоянии;

- помещение для порционирования и фасовки в гастроемкости, оборудованные производственными столами с охлаждаемыми рабочими поверхностями.

4.2.1.11. Помещения (участки) для мойки кухонной и столовой посуды и инвентаря

Помещения для мойки кухонной посуды и инвентаря, столовой посуды и приборов должны быть оборудованы таким образом, чтобы исключить контаминацию загрязнителями или микроорганизмами.

Предпочтительно предусмотреть наличие раздельных помещений для мытья кухонной и столовой посуды.

Необходимо предусмотреть участки мойки внутрицеховой тары, гастроемкостей и т.п., а также отдельное помещение для обработки контейнеров и другой транспортной упаковки многократного использования, в т.ч. оборотной тары.

4.2.1.12. Помещение (участки) для подготовки к раздаче (отпуску) блюд

Для раздачи блюд по месту изготовления должны быть выделены участки в производственных помещениях или организованы линии раздачи в соответствии с [7.6](#P172).

Участки раздачи блюд могут быть совмещены с залом обслуживания с использованием конструктивных элементов или специализированного раздаточного оборудования для их разграничения.

При организации на предприятии общественного питания услуг кейтеринга (реализации сторонним организациям) должны быть предусмотрены отдельные помещения (участки) для подготовки к отпуску блюд, оснащенные соответствующим холодильным или тепловым оборудованием. Эти же помещения используют для предварительной комплектации блюд.

4.2.1.13. Помещение (участок) для хранения транспортной упаковки

Для хранения транспортной упаковки (изотермические контейнеры, оборотная тара и пр.) следует предусмотреть отдельное помещение (участок), оснащенные стеллажами, поддонами и т.п.

**4.2.2. Единые характеристики хранения пищевой продукции и упаковки для оказания услуг под коллективным знаком «Чайхона №1»**

Условия хранения и сроки годности пищевой продукции и упаковки должны соответствовать требованиям, установленным изготовителем.

Условия хранения должны учитывать правила товарного соседства для принятой классификации пищевой продукции

Совместное хранение продовольственного сырья, пищевых продуктов, в т.ч. готовых, иных пищевых ингредиентов следует осуществлять при условии, что они упакованы промышленным способом, исключающим их соприкосновение, перекрестное загрязнение и/или изменение органолептических свойств, а также при условии, что они имеют одинаковые температурно-влажностные параметры хранения.

4.2.3. **Единые характеристики изготовления и реализации блюд при оказании услуг под коллективным знаком «Чайхона №1».**

4.2.3.1. Изготовление и реализацию готовых блюд осуществляют в соответствии с требованиями [ГОСТ 30390](consultantplus://offline/ref=9DE07FF8FD4472864D66137C8E0DAE4615178E06685CD790CA0EA6B9S5J), техническими документами изготовителя.

Условия обработки и подготовки пищевой продукции, в т.ч. размораживание, должны соответствовать требованиям технических документов изготовителя и санитарным нормам.

При необходимости технологические операции по обработке сырья или производству полуфабрикатов могут быть проведены на участках по изготовлению блюд при условии их разделения временным интервалом и проведения надлежащей санитарной обработки.

4.2.3.2. Для изготовления интенсивно охлажденных и замороженных готовых блюд следует использовать все традиционные способы кулинарной обработки.

4.2.3.3. При разработке ассортимента изготовляемой и реализуемой продукции на конкретном предприятии питания следует учитывать его цеховое деление, оснащение технологическим оборудованием и квалификацию персонала, а также условия реализации готовых блюд, чтобы обеспечивать их надлежащее обращение при реализации по месту изготовления и при организации услуг кейтеринга.

4.2.3.4. При оказании услуг кейтеринга предприятия могут доставлять блюда в горячем и охлажденном состоянии, а также интенсивно охлажденные и замороженные готовые блюда.

4.2.3.5. Горячие блюда следует изготавливать непосредственно в гастроемкостях, закрытых крышками, и направлять в помещение (участок) с целью их укладывания в изотермические контейнеры.

Салаты и аналогичные охлажденные блюда следует перекладывать в гастроемкости, закрывать крышками и направлять на участок с целью их укладывания в изотермические контейнеры.

4.2.3.6. Горячие блюда, не предназначенные для немедленной реализации или транспортирования, должны быть подвергнуты интенсивному охлаждению в специальном холодильном оборудовании при условиях, установленных изготовителем в зависимости от вида используемого оборудования.

4.2.3.7. При порционировании блюд изготовитель должен установить оптимальные параметры температуры как для блюд, так и для окружающей среды.

4.2.3.8. Для изготовления охлажденных готовых блюд подготовленные полуфабрикаты не следует подвергать длительному хранению.

4.2.3.9. Горячие блюда изготавливают непосредственно в гастроемкостях, немедленно подвергают интенсивному охлаждению и направляют на хранение в соответствующих условиях до транспортирования.

4.2.3.10. Горячие блюда, изготовленные в больших объемах, перекладывают в гастроемкости и т.п., подвергают интенсивному охлаждению и направляют на хранение при соответствующих условиях до транспортирования.

4.2.3.11. Горячие блюда, изготовленные в больших объемах, порционируют сразу после их изготовления в индивидуальную упаковку, подвергают интенсивному охлаждению и направляют на хранение при соответствующих условиях до транспортирования.

4.2.3.12. Горячие блюда, изготовленные в больших объемах, сразу после их изготовления подвергают интенсивному охлаждению, а затем порционируют в потребительскую упаковку на одну или несколько порций и направляют на хранение при соответствующих условиях.

4.2.3.13. После интенсивного охлаждения готовую продукцию следует направлять непосредственно сторонним организациям с соблюдением непрерывности цепи охлаждения, либо хранить в холодильном оборудовании при соблюдении условий хранения и сроков годности, установленных изготовителем.

Рекомендуется проводить постоянный мониторинг температуры охлажденных блюд. Измерение температуры блюд следует осуществлять бесконтактными термометрами, разрешенными для этих целей.

Температуру хранения блюд следует подвергать систематическому контролю.

4.2.3.14. Требования к шоковой заморозке горячих блюд

Для изготовления замороженных горячих блюд должны быть установлены временной и температурный интервал между изготовлением блюд и их раздачей.

Готовые блюда должны быть подвергнуты шоковой заморозке до температуры минус 18 °C в толще продукта в течение срока и при условиях, установленных изготовителем в зависимости от вида используемого оборудования.

При изготовлении замороженных блюд для их хранения должны быть предусмотрены дополнительные низкотемпературные камеры.

Хранение замороженных блюд в низкотемпературных камерах следует осуществлять при соблюдении условий хранения и сроков годности, установленных изготовителем.

4.2.3.15. Оборудование для интенсивного охлаждения и шоковой заморозки готовых блюд

Для технологических процессов по [7.2](#P139) - [7.3](#P151) должно быть предусмотрено специальное оборудование для интенсивного охлаждения и шоковой заморозки. Это холодильное оборудование должно соответствовать потребностям производства по вместимости и производительности, а также должно быть пригодно для надлежащей санитарной обработки. Оно должно быть предназначено исключительно для изготовления охлажденных или замороженных блюд и отличаться особым способом подачи воздуха в холодильное оборудование, обеспечивающим интенсивное охлаждение или шоковую заморозку.

4.2.4. **Единые требования к упаковке, хранению и транспортированию готовых блюд при оказании услуг под коллективным знаком «Чайхона №1»**

4.2.4.1. Упаковка, используемая для хранения и транспортирования охлажденных блюд (салаты и т.п., холодные заправки), горячих блюд, интенсивно охлажденных и замороженных готовых блюд, должна отвечать санитарным нормам и не должна являться источником контаминации. Требования к маркировке упакованной продукции должны соответствовать ГОСТ.

При использовании одноразовой упаковки необходимо соблюдать условия, предусмотренные нормативными и техническими документами изготовителя, касающимися диапазона температур хранения и вида готового блюда.

4.2.4.2. Хранение, транспортирование, реализация и утилизация готовых блюд должны соответствовать ТР ТС 021/2011, Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.3.6.1079-01.

При необходимости вместе с готовым блюдом в транспортную упаковку следует помещать аккумуляторы тепла или холода достаточной емкости, служащие температурным буфером, и соблюдать продолжительность транспортирования.

Перед загрузкой следует проверять состояние транспортной упаковки.

После каждого использования оборотной транспортной упаковки ее следует подвергать надлежащей санитарной обработке.

4.2.4.3. В процессе транспортирования блюда должны быть защищены от любого неблагоприятного воздействия. При транспортировании готовых блюд следует осуществлять надлежащий контроль соблюдения требований ТР ТС 021/2011. Рекомендуется проводить постоянный мониторинг температуры транспорта для контроля условий транспортирования готовых блюд с использованием современных регистраторов температуры.

4.2.5. **Единые требования к раздаче (отпуску) готовых блюд при оказании услуг под коллективным знаком «Чайхона №1»**

4.2.5.1. Раздачу (отпуск, реализацию) блюд осуществляют по месту изготовления или в сторонних организациях.

Раздачу (отпуск, реализацию) блюд по месту изготовления осуществляют через линию раздачи/официантов, через экспедицию - блюд, подлежащих передаче сторонним организациям, а также через передаточные окна/продавцов, осуществляющих выкладку продукции на витринах.

4.2.5.2. До момента передачи блюд обслуживающему персоналу или потребителю следует поддерживать их температуру, контролировать ее любым надлежащим способом и документировать.

4.2.5.3. Информацию о пищевой продукции при реализации готовых блюд, фасование которых осуществляется организациями в присутствии/отсутствии потребителя, доводят до потребителя.

4.2.5.4. Испорченные и непригодные для потребления готовые блюда следует безопасным образом удалять из предприятия для утилизации.

4.2.6. **Единые требования к внутреннему производственному контролю и внедрению процедур, основанных на принципах ХАССП, при оказании услуг под коллективным знаком «Чайхона №1»**

4.2.6.1. Предприятия общественного питания должны планировать и осуществлять внутренний производственный контроль с целью выполнения общих требований к технологическому процессу изготовления блюд.

Для осуществления внутреннего производственного контроля, в т.ч. контроля температуры и продолжительности этапов технологических процессов, необходимо использовать поверенные (калиброванные) средства измерения, обеспечивающие достоверность измерений.

4.2.6.2. Внутренний производственный контроль

Система внутреннего производственного контроля включает в себя:

- входной контроль продовольственного сырья и пищевых ингредиентов (например, должны быть проведены идентификация поступающей продукции на соответствие требованиям нормативных документов, соблюдение условий хранения, сроков годности, осмотр на наличие повреждения вредителями) и, при необходимости, выборочный контроль по микробиологическим и физико-химическим показателям);

- контроль режимов хранения (например, контроль температуры/влажности, продолжительности хранения, сроков годности);

- контроль процессов изготовления блюд (например, контроль режимов тепловой кулинарной обработки сырья и полуфабрикатов, процесса охлаждения при изготовлении блюд);

- оценка/контроль готовых блюд (например, органолептическая оценка, контроль температуры, определение при необходимости микробиологических показателей);

- приемочный контроль готовых блюд (например, контроль состояния блюд, качества и температуры, сопроводительной документации);

- контроль санитарной обработки и, при необходимости, дезинфекции (например, визуальный ежедневный контроль, периодический контроль результатов обработки с помощью экспресс-тестов, микробиологический контроль гигиенического состояния оборудования, инвентаря, посуды);

- контроль за вредителями;

- отбор и хранение контрольных проб в соответствии с [ГОСТ Р 54607.1](consultantplus://offline/ref=9DE07FF8FD4472864D66137C8E0DAE461B1481083556DFC9C60CBAS1J), [ГОСТ Р 56725](consultantplus://offline/ref=9DE07FF8FD4472864D66137C8E0DAE461D1587026701DD989302A492B1SBJ) (например, в случае необходимости проведения испытаний продукции для подтверждения безопасности блюд);

- контроль знаний, квалификационных навыков и умений персонала посредством мониторинга технологических процессов, ведения и регистрации записей и т.д.

План внутреннего производственного контроля (программу производственного контроля) разрабатывают на основании нормативных документов, действующих в сфере общественного питания.

Мероприятия по внутреннему производственному контролю следует разрабатывать, проводить и документировать индивидуальным образом на каждом конкретном предприятии в соответствии с его потребностями.

Порядок и сроки хранения документации должны быть определены предприятием самостоятельно и разработаны таким образом, чтобы записи достоверно отражали проведение внутреннего производственного контроля в течение определенного интервала времени.

4.2.6.3. Разработка, внедрение и поддержание процедур, основанных на принципах ХАССП

В соответствии с ТР ТС 021/2011 предприятия-изготовители продукции общественного питания должны разработать, внедрить, поддерживать в рабочем состоянии процедуры, основанные на принципах ХАССП, в том числе для выполнения программы производственного контроля.

При разработке на предприятиях питания процедур, основанных на принципах ХАССП, рекомендуется руководствоваться требованиями ТР ТС 021/2011, [ГОСТ Р 51705.1](consultantplus://offline/ref=9DE07FF8FD4472864D66137C8E0DAE461E16850B685CD790CA0EA6B9S5J), [ГОСТ Р 56746/ISO/TS/22002-2](consultantplus://offline/ref=9DE07FF8FD4472864D66137C8E0DAE461D1580056A01DD989302A492B1SBJ) и иными документами, действующими в сфере общественного питания.

4.3. Услуги, указанные в п. 1.6. Устава, должны соответствовать качественным показателям надежности, технологичности, стандартизации, экологичности, унификации и эргономичности, обеспечиваемым за счет соблюдения требований к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.

4.3.1. **Единые характеристики качества обслуживания потребителей Пользователями коллективного знака «Чайхона №1».**

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

- на полное обслуживание официантами;

- частичное обслуживание официантами.

4.3.1.1. Полное обслуживание официантами

Полное обслуживание официантами потребителей осуществляют за столом в следующих формах:

- для индивидуальных потребителей (гостей) - 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 (гостей) - банкетное обслуживание по предварительным заказам.

4.3.1.1.1. При полном обслуживании официантами подачу блюд потребителям (гостям) осуществляют:

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

- после порционирования блюд на сервировочных столиках и тележках;

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

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

- банкета (приема) за столом;

- банкета-чая.

4.3.1.2.1. 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.

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 и смену посуды осуществляют официанты.

4.3.1.2. Частичное обслуживание официантами

Частичное обслуживание официантами осуществляют в следующих формах:

- банкет за столом;

- банкет-фуршет;

- банкет-коктейль;

- банкет-чай;

- экспресс-обслуживание;

- "шведский стол (буфет)".

4.3.1.2.1. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами - форма обслуживания, при которой официанты доставляют продукцию из раздаточной производства в зал, расставляют сервировочные 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. Отдельные блюда могут быть поданы потребителям (гостям) и порционно. При обслуживании почетных гостей используют подачу блюд и напитков "в обнос".

4.3.1.2.2. 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 (гость) перекладывает в тарелку самостоятельно или при помощи официантов.

Напитки, стоящие на фуршетных столах, потребители (гости) могут наливать самостоятельно.

4.3.1.2.3. Банкет-коктейль - форма обслуживания потребителей с организацией питания стоя, при котором все порционированные закуски и блюда, напитки в рюмках и бокалах предлагают потребителям (гостям) 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.

4.3.1.2.4. 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.

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

4.3.1.3. Обслуживание при доставке продукции

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

- кейтеринг (выездное обслуживание), в т.ч. 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.

4.3.1.4. Порядок обслуживания официантами на предприятиях (объектах) общественного питания состоит из следующих этапов: подготовительного, основного и завершающего.

4.3.1.4.1. Подготовительный этап обслуживания официантами включает в себя следующие операции:

- подготовка зала и рабочего места к обслуживанию;

- получение и подготовка столовой посуды, столовых приборов и столового белья;

- предварительная сервировка столов;

- подготовка персонала к обслуживанию.

4.3.1.4.2. Основной этап обслуживания официантами включает в себя следующие операции:

- приветствие потребителей (гостей);

- размещение потребителей (гостей) в зале за столом.

- ознакомление с меню и картой напитков;

- оказание помощи в выборе блюд и напитков;

- прием заказов.

- подача заказанных блюд и напитков в определенной последовательности.

- непосредственное обслуживание потребителей за столом.

4.3.1.4.3. Завершающий этап обслуживания включает в себя следующие операции:

- подготовка счетов, принятие оплаты и расчет;

- прощание и проводы потребителей (гостей).

4.3.1.5. На предприятиях (объектах) 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. При проведении банкетов по заказу потребителей организуют музыкальное обслуживание, а также предоставление светового, звукового оборудования.

4.3.2. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях (объектах) общественного питания

4.3.2.1. При обслуживании потребителей на предприятиях (объектах) общественного питания должны соблюдаться следующие необходимые условия:

- наличие соответствующей материально-технической базы для обеспечения выбранных методов и форм обслуживания, включая планировку, состав, размеры и назначение помещений для потребителей и обслуживающего персонала, оснащение мебелью, технологическим, раздаточным, барным, буфетным оборудованием, столовой посудой, столовыми приборами, 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 (объектах) питания;

- наличие стандартов работы персонала, должностных и рабочих инструкций на предприятиях (объектах) в соответствии с ГОСТ 30524, **настоящим уставом** и другими фирменными документами конкретных исполнителей услуг;

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

4.3.2.2. Рекомендуемые требования к мебели, планировке и размерам помещений предприятий (объектов) питания для различных методов и форм обслуживания потребителей.

4.3.2.3. 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 специального транспорта, специальной тары для упаковки и доставки продукции (изобоксов, термоконтейнеров, гастроемкостей и т.п.) с целью соблюдения условий хранения и сроков годности реализуемой продукции.

4.3.2.4. Стандарты работы, должностные и рабочие инструкции 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.

4.3.2.5.Процессы обслуживания потребителей на предприятиях (объектах) общественного питания должны отвечать общим требованиям:

- точности и своевременности исполнения заказа и обслуживания в целом;

- соблюдения обслуживающим персоналом стандартов внешнего вида и правил поведения;

- стабильности обслуживания, включая превзойденные ожидания потребителей.

4.3.2.5.1. Точность и своевременность исполнения заказа и обслуживания в целом включают в себя:

- соблюдение установленного временного режима работы предприятия (объекта);

- ассортиментного перечня реализуемых блюд, изделий и напитков;

- времени оказания услуг (в т.ч. времени ожидания заказа, времени обслуживания потребителей).

Временные режимы обслуживания потребителей на предприятиях (объектах) питания различных типов (форматов) должны быть установлены внутрифирменными стандартами работы персонала.

4.3.2.5.2. Обслуживающий персонал каждого предприятия питания (объекта) должен отвечать своему профессиональному назначению, быть компетентным и квалифицированным, уметь общаться с потребителями, знать и соблюдать профессиональную этику поведения.

4.3.2.5.3. Обслуживание потребителей предполагает обеспечение стабильности высокого уровня оказываемых услуг при каждом посещении предприятия (объекта), включая превзойденные ожидания потребителей.

4.3.2.5.3. Обслуживание потребителей при оказании услуг под коллективным знаком «Чайхона №1» предполагает соблюдение обслуживающим персоналом всех указанных единых характеристик услуг: требований к внешнему виду, качеству услуг и иным требованиям, указанным в настоящем уставе.

**4.4. Услуги, указанные в п. 1.6. Устава, должны соответствовать качественным показателям эстетичности, предупредительности, доверительности, коммуникативности, внимательному отношению к посетителям, обеспечиваемыми следующими требованиями к персоналу.**

4.4.1. Основные термины, применяющиеся в настоящем Уставе, определены в ГОСТ 30524-2013.

4.4.2. Персонал предприятий общественного питания подразделяют на следующие основные группы:

- административный,

- обслуживающий,

- производственный,

- вспомогательный.

4.4.2.1. К административному персоналу предприятия общественного питания относятся категории работников, занятых организационными и технологическими вопросами: директор (управляющий, менеджер, заведующий) предприятия, инженер (техник) - технолог (менеджер по производству), заведующий складом (старший кладовщик), калькулятор.

4.4.2.2. К обслуживающему персоналу предприятия общественного питания относятся основные категории работников, занятых непосредственным обслуживанием потребителей: метрдотель (администратор зала, менеджер зала, менеджер бара), официант (бригадир официантов, старший официант, помощник официанта), бармен (бригадир барменов, старший бармен, помощник бармена), сомелье (заведующий винным погребом), бариста, работник предприятия быстрого обслуживания, буфетчик (старший буфетчик), кассир (старший кассир), хостес, продавец магазина (отдела) кулинарии.

4.4.2.3. К производственному персоналу предприятия общественного питания относятся основные категории работников, занятых изготовлением (производством) кулинарной продукции, мучных кондитерских и хлебобулочных изделий: заведующий производством, заместитель заведующего производством, шеф-повар, су-шеф, начальник цеха, заместитель начальника цеха, повар (повар-бригадир, старший повар, помощник повара, диетповар), шеф-кондитер, кондитер (кондитер-бригадир, старший кондитер, помощник кондитера), пекарь, изготовитель пищевых полуфабрикатов, кухонный работник (помощник по кухне).

4.4.2.4. К вспомогательному персоналу предприятия общественного питания относятся категории работников, занятые выполнением функций обслуживания и не имеющие прямого отношения к производственному процессу: гардеробщик, швейцар, кладовщик, мойщик посуды, уборщица (уборщик, стюард), грузчик, курьер, экспедитор и др.

4.4.2.5. К персоналу службы безопасности (службы внутреннего контроля) относятся работники следующих категорий: работники службы безопасности, охранники, секьюрити, вахтеры, контролеры, сторожа. Требования к персоналу службы безопасности определяются нормативными правовыми актами в области безопасности и охраны, действующими на территории государства, принявшего стандарт, и фирменными стандартами работы персонала этой группы конкретного предприятия общественного питания. Работа служб безопасности не должна бросаться в глаза при обеспечении своевременного вмешательства для устранения опасности или риска получения травмы посетителями. При этом персонал службы безопасности должен находиться в зале, а также за монитором при видеонаблюдении зала ресторана. Персонал должен иметь доброжелательный вид, быть корректным и гостеприимным в случае необходимости общения с гостями ресторана. Персонал службы безопасности обеспечивает как внутреннюю безопасность ресторана, так и внешнюю. Ко внутренней безопасности относятся: сохранность имущества заведения, пресечение воровства сотрудниками и предотвращение разглашения конфиденциальной информации. Внешняя безопасность направлена на защиту ресторана от противоправных действий третьих лиц.

4.4.3. **Единые критерии оценки персонала Пользователей коллективного знака «Чайхона №1» при оказании услуг под коллективным знаком «Чайхона №1».**

4.4.3.1. Основными критериями оценки персонала, которые необходимо учитывать при подборе и расстановке кадров, назначениях и перемещениях, являются:

- уровень профессиональной подготовки и квалификация, в том числе теоретические знания, практические навыки и умения в соответствии с установленными требованиями;

- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего трудового распорядка предприятия (организации);

- знание вопросов обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей (гостей), сохранности их имущества и охраны окружающей среды в предприятиях общественного питания в пределах своих должностных обязанностей и умение применять их в практической деятельности;

- знание и соблюдение инструкций и правил поведения и работы в чрезвычайных ситуациях и умение оказывать помощь потребителям (гостям) в обычных и чрезвычайных ситуациях:

- знание и соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;

- знание и соблюдение правил охраны труда и техники безопасности, требований пожарной безопасности.

4.4.3.2. Дополнительными критериями оценки менеджеров и специалистов в сфере услуг общественного питания являются:

- знание и соблюдение нормативных правовых актов в сфере трудовых отношений и административных правонарушений, действующих на территории государства, принявшего стандарт;

- знание основ нормативных правовых актов в сфере услуг общественного питания, иных нормативных правовых и нормативных документов, касающихся профессиональной деятельности, действующих на территории государства, принявшего стандарт;

- знание требований нормативных и технических документов на услуги и продукцию общественного питания:

- знание и владение профессиональной терминологией в сфере услуг общественного питания согласно нормативным правовым актам, действующим на территории государства, принявшего стандарт;

- владение иностранным языком в объеме, необходимом для общения с потребителями (гостями);  
- знание и соблюдение профессиональной этики;

- владение правилами ресторанного этикета при общении с потребителями (гостями);

- способность к организации деятельности предприятий общественного питания и руководству персоналом (для административного персонала);

- способность управлять конфликтными ситуациями;

- умение правильно распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных;

- наличие навыков коммуникации;

- знание основ менеджмента услуг общественного питания.

4.4.4. Общие требования к персоналу предприятий общественного питания

4.4.4.1. Персонал предприятий общественного питания всех организационно-правовых форм и форм собственности должен иметь профессиональное образование и/или профессиональную подготовку (переподготовку), опыт работы в соответствии с занимаемой должностью и/(или) пройти профессиональную подготовку, в т.ч. на рабочем месте.

Степень подготовки персонала должна соответствовать уровню оказываемых услуг общественного питания и типу предприятия общественного питания.

Персонал должен обладать знаниями, необходимыми и достаточными для обеспечения обслуживания, исключающего недопонимание между персоналом и клиентами.

Персонал должен обладать навыками, позволяющими быстро найти неординарное решение при возникновении нештатных ситуаций во время обслуживания, быстро реагировать на потребности посетителей.

4.4.4.2. Персонал предприятия общественного питания (кроме вспомогательного) должен повышать квалификацию с периодичностью, установленной нормативными правовыми и нормативными документами, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

Администрация предприятия общественного питания должна разрабатывать систему мероприятий по совершенствованию знаний, повышению квалификации и профессионального мастерства персонала с учетом его теоретической подготовки, практических навыков и умений.

4.4.4.3. Персонал должен знать и соблюдать требования документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт:

- нормативных правовых актов в сфере трудового законодательства и административных правонарушениях;

- нормативных правовых документов в сфере оказания услуг общественного питания;

- нормативных и технических документов, касающиеся его профессиональной деятельности.

4.4.4.4. Персонал должен знать и соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, установленные на предприятии, требования настоящего устава.

4.4.4.5. Должностные инструкции персонала разрабатывают на каждую конкретную должность, исходя из требований нормативных правовых актов, нормативных правовых и нормативных документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт, а также квалификационных характеристик должностей специалистов и других работников с учетом особенностей функционирования конкретного предприятия общественного питания.

Должностные инструкции должны содержать функциональные обязанности, права и квалификационные требования к персоналу.

4.4.4.6. При поступлении на работу персонал должен проходить обязательный инструктаж с целью ознакомления с правилами оказания услуг общественного питания на конкретном предприятии общественного питания.

4.4.4.7. Персонал предприятия общественного питания должен обеспечивать безопасность жизни и здоровья потребителей (гостей), а также сохранность их имущества при пребывании на предприятии.

4.4.4.8. Весь персонал должен регулярно проходить подготовку по безопасным методам работы, в том числе инструктажи по охране труда, технике безопасности и пожарной безопасности в соответствии с установленными требованиями, знать и выполнять инструкции о действиях в чрезвычайных ситуациях.

4.4.4.9. Персонал предприятия общественного питания должен соблюдать нормативные документы, в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия, действующие на территории государства, принявшего стандарт, в т.ч. правила личной гигиены и гигиены рабочих мест.

4.4.4.10. Персонал, занятый на работах, связанных с изготовлением, хранением, транспортированием и реализацией продовольственного сырья, пищевых продуктов и продукции общественного питания, и с обслуживанием потребителей (гостей), должен проходить обязательные предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры (освидетельствования) в соответствии с нормативными правовыми актами и нормативными документами, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

4.4.4.11. Обслуживающий и производственный персонал предприятия общественного питания должен быть одет в соответствующую форменную и/или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца, находящуюся в хорошем состоянии, без видимых загрязнений, повреждений и заметных следов ремонта.

Производственному персоналу запрещается появляться в помещении для потребителей в санитарной одежде, если это не связано с выполнением им прямых обязанностей.

Работники предприятия общественного питания на форменной одежде могут носить служебный значок (бейдж) с указанием имени/фамилии и должности на государственном языке и эмблемой (торговым знаком) предприятия.

4.4.4.12. Профессиональными этическими нормами поведения обслуживающего персонала предприятия общественного питания должны быть: вежливость, тактичность, доброжелательность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями (гостями) в пределах своих должностных обязанностей.  
4.4.4.13. В ресторанах должен работать производственный персонал, знакомый со спецификой национальной (этнической) кухни.

Обслуживающий персонал ресторанов должен знать особенности обслуживания потребителей (гостей) иностранных государств, правила международного этикета, владеть иностранным языком в объеме, необходимом для общения с потребителями (гостями).

4.4.4.14. При получении доступа к персональным данным потребителей (гостей) обслуживающий персонал должен принять все меры для исключения возможности их разглашения.

4.4.4.15. Обслуживающий персонал должен уделять особое внимание и оказывать необходимую помощь потребителям (гостям) с ограниченными физическими возможностями, в том числе инвалидам.

4.4.4.16. Административный персонал должен знать потребности и ожидания потребителей (гостей) и методы работы с претензиями и жалобами.

4.4.4.17. В дополнение к общим требованиям к персоналу различных групп в сфере услуг общественного питания предъявляются конкретные требования.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | |  |  |
| Группа персонала | | Единые требования к персоналу при оказании услуг под коллективным знаком «Чайхона №1» | Возможные наименования должностей |
| Административный персонал | | **Персонал должен знать:**  - принципы управления производственно-хозяйственной и торгово-обслуживающей деятельностью предприятия общественного питания; - организацию обеспечения предприятия материальными и финансовыми ресурсами, необходимыми для функционирования, рентабельности и продвижения предприятия общественного питания; - организацию расстановки персонала с учетом его специальности и квалификации, опыта работы, личностных качеств; - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии.  **Персонал должен уметь:** - управлять производственно-хозяйственной и торгово-обслуживающей деятельностью предприятия питания, в т.ч. производством продукции, системой менеджмента качества и безопасности продукции, обслуживанием потребителей, маркетингом, документооборотом и пр.; - организовывать обеспечение предприятия материальными и финансовыми ресурсами, необходимыми для функционирования, рентабельности и продвижения предприятия; - организовывать расстановку персонала с учетом его специальности, квалификации, опыта работы, личностных качеств; - делегировать полномочия по организации, функционированию и контролю деятельности предприятия общественного питания; - контролировать обеспечение эффективности деятельности бизнес-процессов, производства, внедрение современной технологии, методов и форм обслуживания; - разрабатывать корректирующие действия и мероприятия, оценивать результаты деятельности предприятия; - контролировать соблюдение инструкций по технике безопасности, требований охраны труда, пожарной безопасности, санитарного состояния; - организовывать эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях, обеспечение вызова экстренных служб (милиции, скорой помощи, пожарной службы) | Директор предприятия, управляющий предприятием, менеджер, заведующий предприятием |
| Административный персонал | | **Персонал должен знать:** - принципы организации технологического процесса на предприятии; - рецептуры и технологии продукции общественного питания, порядок составления меню, методики определения норм отходов и потерь сырья (продуктов), в т.ч. взаимозаменяемость продуктов, сочетаемость блюд; - требования к качеству полуфабрикатов, блюд, кулинарных изделий; - правила разработки и оформления технологических документов на новую и фирменную продукцию с учетом современных тенденций, стандартов организации на изготовляемую продукцию и оказываемые услуги общественного питания; - правила проведения органолептической оценки и бракеража продукции общественного питания. **Персонал должен уметь:** - организовывать процесс производства продукции общественного питания; - разрабатывать рецептуры и технологию продукции общественного питания, определять отходы и потери сырья (продуктов), составлять меню; - разрабатывать и оформлять технологические документы на новую и фирменную продукцию с учетом современных тенденций; - разрабатывать стандарты организации на изготовляемую продукцию и оказываемые услуги общественного питания; - организовывать и проводить органолептическую оценку и бракераж продукции общественного питания; - контролировать соблюдение персоналом технологии производства продукции общественного питания, условий ее хранения и сроков годности, условий реализации (подачи, отпуска) блюд и изделий в зал и на вынос; - контролировать работу производственного персонала в соответствии с требованиями внутренних документов предприятия; - участвовать в совершенствовании технологии и рецептуры продукции общественного питания. | Инженер (техник) - технолог, технолог, менеджер по производству |
| Административный персонал | | **Персонал должен знать:**  - принципы организации складского хозяйства в сфере общественного питания; в т.ч. организации обеспечения предприятия материальными ресурсами;  - порядок приемки продовольственного (пищевого сырья), пищевых продуктов и полуфабрикатов по количеству и качеству требования маркировки поступающих продуктов;  - требования доброкачественности товаров и их маркировки и основные критерии безопасности пищевого сырья;  - стандарты и технические условия на хранящееся продовольственное (пищевое) сырье, пищевые продукты полуфабрикаты;  - порядок организации складского хранения (методы хранения, режимы хранения);  - виды, сортность и другие качественные характеристики продовольственного (пищевого) сырья, пищевых продуктов, полуфабрикатов и нормы их расхода;  - порядок и принципы организации погрузочно-разгрузочных работ;  - документы по учету товаров при хранении (положения, инструкции, рекомендации, иные методические материалы);  - правила проведения инвентаризаций;  - правила эксплуатации холодильного и складского оборудования, предназначенного для хранения продовольственного (пищевого) сырья, полуфабрикатов и готовой продукции.  **Персонал должен уметь:**  - руководить работой склада по приему, хранению и отпуску товаров, их размещению;  - принимать продовольственное (пищевое) сырье, пищевые продукты и полуфабрикаты по количеству и качеству, распределять его на хранение в складских помещениях;  - обеспечивать сохранность складируемых товаров, соблюдение требований при хранении продовольственного (пищевого сырья), пищевых продуктов и полуфабрикатов, сопутствующих и расходных материалов (условия и сроки их годности, температурные режимы, товарное соседство при размещении на стеллажах, подтоварниках и в камерах);  - вести учетно-отчетную документацию складских операций;  - правильно эксплуатировать холодильное и складское оборудование;  - контролировать процесс организации обеспечения предприятия материальными ресурсами;  - принимать участие в инвентаризации товарно-материальных ценностей | Заведующий складом, старший кладовщик |
| Обслуживающий персонал | | **Персонал должен знать:**  - организацию процесса обслуживания потребителей (гостей), в т.ч.;  - правила ресторанного этикета при встрече, приветствии потребителей и прощании с ними;  - правила и технологию обслуживания потребителей (формы, методы и технические приемы обслуживания потребителей); основные правила этикета и сервировки столов;  - ассортимент реализуемой продукции общественного питания, в т.ч. фирменных блюд, особенности оформления и правила их подачи, и винную карту (чайную, кофейную, десертную карты);  - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональную терминологию (для персонала предприятий питания соответствующего формата);  - особенности обслуживания специальных мероприятий в залах предприятий общественного питания и при выездном обслуживании, а также отдельных контингентов потребителей;  - расположение средств противопожарной защиты и сигнализации и правила пользования ими;  - номера телефонов срочного вызова служб экстренной помощи, служб вызова такси и т.п.;  - порядок эвакуации потребителей (гостей) из предприятия в чрезвычайных ситуациях.  **Персонал должен уметь:**  - создавать комфортные условия и обеспечивать соответствие обслуживания ожиданиям гостей;  - координировать и контролировать процесс обслуживания потребителей (гостей);  - рассматривать претензии потребителей и разрешать конфликтные ситуации с потребителями в рамках должностных инструкций;  - осуществлять отбор и расстановку работников зала,участвовать в их тренингах и обучении;  - нести ответственность за подготовку зала к обслуживанию, за соблюдение режима работы предприятия, за поддержание надлежащего порядка в зале;  - осуществлять контроль за качеством обслуживания потребителей официантами и барменами;  - организовывать обслуживание пожилых и инвалидов в залах предприятий общественного питания;  - анализировать результаты деятельности предприятия по организации обслуживания потребителей (гостей), разрабатывать предложения по совершенствованию процесса обслуживания гостей;  - организовывать эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях | Метрдотель, менеджер зала, менеджер бара |
| Обслуживающий персонал | | **Персонал должен знать:**  - правила ресторанного этикета при встрече, приветствии потребителей и прощании с ними;  - ассортимент реализуемой продукции общественного питания, в т.ч. фирменных блюд, особенности оформления и правила их подачи, и винную карту (чайную, кофейную, десертную карты);  - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональную терминологию (для персонала предприятий общественного питания соответствующего формата);  - расположение средств противопожарной защиты и сигнализации и правила пользования ими;  - номера телефонов срочного вызова служб экстренной помощи, служб вызова такси, служб экстренного вызова и т.п.  **Персонал должен уметь:**  - информировать потребителей (гостей) об оказываемых услугах, в том числе об особенностях кухни, меню, винной карте, системах оплаты счетов и т.п.;  - сопровождать потребителей к столам с учетом их пожеланий и оказывать помощь в размещении гостей за столом;  - оказывать консультации потребителям при выборе блюд и напитков;  - участвовать в рассмотрении претензии потребителей и разрешении конфликтных ситуаций с потребителями в рамках должностных инструкций;  - принимать заказы на бронирование столов и на реализацию продукции на вынос;  - обеспечивать в зале доброжелательную атмосферу, связанную с обслуживанием;  - оказывать помощь при обслуживании пожилых и инвалидов в залах предприятий общественного питания;  - проводить эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях | Администратор зала, хозяйка зала, хостес |
| Обслуживающий персонал | | **Персонал должен знать:**  - правила обслуживания потребителей, основные правила этикета, правила сервировки стола;  - виды и назначение столовой посуды, приборов, столового белья, применяемых при обслуживании потребителей;  - особенности приготовления и подачи блюд, изделий и напитков, в т.ч. фирменных, национальных (этнических) блюд;  - правила и очередность подачи блюд, напитков, требования к их оформлению и температуре подачи, соответствие ассортимента алкогольных напитков характеру и очередности подаваемых блюд;  - особенности обслуживания специальных мероприятий в залах предприятий общественного питания и при выездном обслуживании, а также особенности обслуживания отдельных контингентов потребителей;  - характеристики блюд и изделий, включенных в меню и характеристики напитков, включенных в винную карту;  - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала предприятий соответствующего формата);  - формы расчетов с потребителями, в т.ч. платежными картами;  - устройство и правила эксплуатации контрольно-кассового оборудования, порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями;  - признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств при осуществлении наличных денежных расчетов и порядок расчетов с использованием платежных карт.  **Персонал должен уметь:**  - подготавливать залы к обслуживанию (для помощников официантов) и сервировать столы;  - обслуживать и соблюдать правила обслуживания потребителей (гостей) в залах, при выездном обслуживании, в номерах средств размещения и т.п.;  - соблюдать основные правила этикета при встрече и приветствии потребителей, размещении их за столом, обслуживании гостей и прощании с ними;  - соблюдать особенности обслуживания специальных мероприятий в залах предприятий общественного питания и при выездном обслуживании, а также особенности обслуживания отдельных контингентов потребителей;  - предлагать потребителям блюда, изделия, напитки, включенные в меню и винную карту, предоставлять краткую информацию о них в процессе обслуживания, оказывать помощь при выборе;  - осуществлять прием заказа на блюда, изделия, напитки;  - осуществлять подачу блюд и напитков потребителям (гостям) в установленной последовательности и очередности;  - убирать использованную столовую посуду и приборы со столов, заменять скатерти, салфетки, пепельницы;  - предоставлять счет и производить расчет с потребителем (гостем);  - проводить эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях | Официант, помощник официанта |
| Обслуживающий персонал | | **Персонал должен знать:**  - правила обслуживания потребителей, основные правила этикета, правила сервировки стола;  - особенности обслуживания специальных мероприятий в залах предприятий общественного питания и при выездном обслуживании, а также особенности обслуживания отдельных контингентов потребителей;  - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала предприятий соответствующего формата);  - формы расчетов с потребителями, в т.ч. платежными картами.  **Персонал должен уметь:**  - организовать работу официантов (помощников официантов), распределять задания между персоналом;  - контролировать работу официантов (помощников официантов);  - обеспечивать координацию деятельности официантов (помощников официантов) и их взаимодействие с производственным персоналом;  - проводить тренинги и обучение обслуживающего персонала на рабочих местах;  - нести ответственность за подготовку зала к обслуживанию, за соблюдение режима работы предприятия, за поддержание надлежащего порядка в зале;  - обслуживать потребителей (гостей) в залах, при выездном обслуживании, в номерах средств размещения и т.п.;  - соблюдать особенности обслуживания специальных мероприятий в залах предприятий общественного питания и при выездном обслуживании, а также особенности обслуживания отдельных контингентов потребителей;  - давать рекомендации и оказывать помощь потребителям при выборе блюд, напитков;  - участвовать в разработке винной карты (чайной, кофейной, десертной карт);  - организовывать эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях | Старший официант, бригадир официантов |
| Обслуживающий персонал | | **Персонал должен знать:**  - основные правила этикета и технологию обслуживания потребителей за барной стойкой и в зале;  - ассортимент, рецептуры, технологию приготовления, правила оформления и подачи алкогольных, слабоалкогольных коктейлей, напитков, а также барной продукции;  - правила международного этикета, специфику и технику обслуживания иностранных потребителей;  - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала предприятий соответствующего формата);  - виды и назначение инвентаря, оборудования, столовой посуды, столовых приборов, используемых в баре;  - правила эксплуатации барного оборудования и использования барного инвентаря, посуды;  - условия и сроки хранения кулинарной продукции и покупных товаров, температурные режимы подачи напитков и закусок, реализуемых в баре;  - правила эксплуатации теле-, видео- и звуковоспроизводящей аппаратуры;  - правила эксплуатации контрольно-кассового оборудования, порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями (гостями), в т.ч. платежными картами;  - знать номера телефонов срочного вызова служб экстренной помощи, служб вызова такси.  **Персонал должен уметь:**  - соблюдать основные правила этикета при встрече и приветствии потребителей, обслуживании гостей и прощании с ними;  - подготавливать бар для обслуживания (для помощников барменов);  - обслуживать потребителей (гостей) за барной стойкой и в зале, предлагать и подавать алкогольные и безалкогольные напитки и другую продукцию бара;  - уметь составлять коктейльную (винную) карту;  - нести социальную ответственность за обслуживание потребителей при реализации алкогольных напитков;  - нести ответственность за подготовку барной зоны к обслуживанию и за поддержание барной стойки в надлежащем порядке;  - соблюдать условия и сроки хранения кулинарной продукции и покупных товаров, температурные режимы подачи напитков и закусок, реализуемых в баре;  - принимать заказы и давать рекомендации и пояснения гостям по напиткам и другой продукции бара;  - изготавливать алкогольные и безалкогольные напитки и другую продукцию собственного производства согласно ассортиментному перечню;  - убирать использованную барную посуду и приборы со столов бара и барной стойки, заменять салфетки, пепельницы;  - предоставлять счет и производить расчет с потребителем (гостем);  - проводить эвакуацию потребителей из предприятия в чрезвычайных ситуациях | Бармен, помощник бармена |
| Обслуживающий персонал | | **Персонал должен знать:**  - правила обслуживания потребителей в баре и за барной стойкой, основные правила этикета;  - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала ресторанов соответствующего формата);  - формы расчетов с потребителями, в т.ч. платежными картами.  **Персонал должен уметь:**  - организовать работу барменов (помощников барменов), распределять задания между персоналом;  - контролировать работу барменов (помощников барменов);  - обеспечивать координацию деятельности барменов (помощников барменов);  - проводить тренинги и обучение обслуживающего персонала на рабочих местах;  - нести ответственность за подготовку бара к обслуживанию, за соблюдение режима работы предприятия, за поддержание надлежащего порядка в баре и за барной стойкой;  - обслуживать потребителей (гостей) в баре и за барной стойкой, при выездном обслуживании и т.п.;  - давать рекомендации и оказывать помощь потребителям при выборе напитков;  - участвовать в разработке винной и коктейльной карт;  - контролировать расход напитков и барной продукции, хранение и наличие запасов напитков и продуктов в баре | Старший бармен, бригадир барменов |
| Обслуживающий персонал | | **Персонал должен знать:**  - ассортимент, характеристики вин и других алкогольных напитков, правила их подачи;  - правила подготовки к подаче вин, других алкогольных напитков, виды и назначение винной посуды и аксессуаров, правила сервировки;  - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии;  - правила дегустации вин и других алкогольных напитков;  - знать рынок по реализации вин и алкогольных напитков.  **Персонал должен уметь:**  - давать рекомендации и оказывать консультативную помощь потребителям в выборе вин и крепких алкогольных напитков, пива, правильному сочетанию блюд и алкогольных напитков, давать пояснения по винной карте;  - обслуживать потребителей (гостей) винами, другими крепкими напитками;  - разрабатывать и внедрять винную карту;  - организовывать хранение запасов вин и напитков, соблюдать правила и условия их хранения, поддерживать необходимый запас винной посуды;  - отслеживать ассортимент вин и других напитков, составлять график пополнения запасов вин и напитков;  - проводить дегустации и органолептическую оценку вин и других алкогольных напитков;  - участвовать в заказах и закупках вин и других напитков у поставщиков, осуществлять контроль за их поставками и хранением на складе и в баре;  - проводить тренинги и обучение на рабочих местах методам подачи вин и крепких напитков, правильному сочетанию блюд и алкогольных напитков;  - контролировать работу обслуживающего персонала при подаче напитков гостям | Сомелье, заведующий винным погребом |
| Обслуживающий персонал | | **Персонал должен знать:**  - товароведные характеристики кофе, ассортимент, рецептуру, технологию приготовления, правила оформления и подачи напитков из кофе, порядок составления кофейной карты;  - правила подготовки к работе и функционирования специализированного кофейного оборудования;  - знать иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии.  **Персонал должен уметь:**  - подготавливать специализированное кофейное оборудование к работе и использовать его для приготовления напитков из кофе;  - давать рекомендации и оказывать помощь потребителям в выборе напитков из кофе, давать пояснения по кофейной карте;  - владеть способами их подачи:  - обслуживать потребителей (гостей) напитками из кофе;  - соблюдать правила хранения кофе, поддерживать необходимый запас кофейной посуды | Бариста |
| Обслуживающий персонал | | **Персонал должен знать:**  - порядок обслуживания потребителей в предприятиях быстрого обслуживания (закусочных, буфетах, кафетериях и т.п.);  - ассортимент реализуемой продукции общественного питания, нормы ее выхода и цены;  - рецептуры и технологию производства продукции общественного питания для предприятий быстрого обслуживания (закусочных, буфетов, кафетериев и т.п.). требования к качеству полуфабрикатов, блюд, кулинарных, мучных, кондитерских и хлебобулочных изделий;  - органолептические методы оценки качества продукции общественного питания, признаки недоброкачественности полуфабрикатов, блюд и изделий;  - виды и назначение используемой посуды, приборов и инвентаря;  - способы, правила размещения, выкладки и упаковки продукции и товаров при отпуске потребителям;  - принципы работы и правила эксплуатации торгового, холодильного и технологического оборудования и порядок его обработки;  - устройство и правила эксплуатации контрольно-кассового оборудования, порядок выполнения кассовых операций, правила расчета с потребителем;  - признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств при осуществлении наличных денежных расчетов и порядок расчетов с использованием платежных карт.  **Персонал должен уметь:**  - отпускать (реализовывать) продукцию общественного питания с раздачи, раздаточных линий и прилавков для потребления в зале и на вынос;  - изготавливать несложные блюда, изделия и напитки;  - хранить на раздаче и соблюдать требования при производстве и реализации продукции общественного питания, условия и сроки ее годности, правила товарного соседства;  - упаковывать кулинарные и кондитерские изделия для реализации на вынос;  - пользоваться технологическими картами на продукцию общественного питания;  - предоставлять потребителям краткую информацию о реализуемой продукции;  - подготавливать контрольно-кассовое оборудование к началу работы;  - принимать оплату наличными средствами и безналичные платежи с использованием платежных карт;  - подготавливать к работе помещения предприятия быстрого обслуживания (закусочных, буфетов, кафетериев и т.п.) | Работник предприятия быстрого обслуживания (многофункциональный работник ПБО), буфетчик, старший буфетчик |
| Обслуживающий персонал | | **Персонал должен знать:**  - устройство и правила эксплуатации контрольно-кассового оборудования, порядок выполнения кассовых операций, правила расчета с потребителем;  - ассортимент реализуемой продукции общественного питания, нормы ее выхода, цены на нее, а также ассортимент покупных товаров и их цены;  - признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств при осуществлении наличных денежных расчетов и порядок расчетов с использованием платежных карт.  **Персонал должен уметь:**  - подготавливать контрольно-кассовое оборудование к началу работы и использовать его для оформления платежей;  - принимать оплату наличными средствами и выдавать сдачу;  - принимать безналичные платежи с использованием платежных карт и осуществлять возврат оформленных платежей;  - составлять отчеты по платежам и вести кассовую документацию;  - нести финансовую ответственность за правильность учета денежных средств | Кассир, старший кассир |
| Обслуживающий персонал | | **Персонал должен знать:**  - правила продажи отдельных видов товаров, реализуемых полуфабрикатов, кулинарных, мучных кондитерских и хлебобулочных изделий, их ассортимент и краткую характеристику;  - сроки и условия хранения реализуемых полуфабрикатов, кулинарных, мучных кондитерских и хлебобулочных изделий (температурные режимы, товарное соседство при размещении на прилавках и в витринах);  - правила эксплуатации торгово-технологического оборудования;  - виды и назначение инвентаря, инструментов и потребительской упаковки, используемых при реализации продукции и товаров;  - виды сопроводительных документов, подтверждающих безопасность и качество продукции, принимаемой к реализации;  - устройство и правила эксплуатации контрольно-кассового оборудования, порядок выполнения кассовых операций, правила расчета с потребителем;  - признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств при осуществлении наличных денежных расчетов и порядок расчетов с использованием платежных карт.  **Персонал должен уметь:**  - отпускать (реализовывать) продукцию общественного питания с прилавков для потребления в зале и на вынос;  - соблюдать правила продажи отдельных видов товаров, реализуемых полуфабрикатов, кулинарных, мучных кондитерских и хлебобулочных изделий, знать их ассортимент и краткую характеристику;  - хранить на раздаче и соблюдать требования при реализации продукции общественного питания: полуфабрикатов, кулинарных, мучных кондитерских и хлебобулочных изделий (условия и сроки ее годности, температурные режимы, товарное соседство при размещении на прилавках и в витринах);  - упаковывать реализуемую продукцию общественного питания;  - соблюдать правила эксплуатации торгово-технологического оборудования;  - предоставлять потребителям краткую информацию о реализуемой продукции;  - подготавливать контрольно-кассовое оборудование к началу работы;  - принимать оплату наличными средствами и безналичные платежи с использованием платежных карт | Продавец магазина (отдела) кулинарии |
| Производственный персонал | | **Персонал должен знать:**  - организацию производственной деятельности производственного персонала, осуществление рациональной организации технологического процесса, подбора и расстановки кадров;  - разработку и внедрение системы обеспечения качества и безопасности продукции общественного питания;  - рецептуры и технологию продукции общественного питания, порядок составления меню, калькуляции блюд и их стоимости, методики определения норм отходов и потерь сырья (продуктов), правила оформления технологических документов с учетом современных тенденций;  - органолептические методы оценки качества продукции общественного питания, признаки недоброкачественности полуфабрикатов, блюд и изделий;  - основы организации и технологию лечебно-профилактического, диетического питания (для персонала предприятий общественного питания соответствующего формата);  - основы организации и технологии школьного и детского питания и особенности производства продукции общественного питания для школьников и детей (для персонала предприятий общественного питания соответствующего формата);  - ведение учетно-отчетной документации, составление текущих планов и бизнес-прогнозов развития производства;  - современные виды технологического оборудования, упаковки, инвентаря, посуды;  - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии.  **Персонал должен уметь:**  - организовывать работу производства, процессов снабжения, хранения и передвижения продуктов внутри предприятия;  - разрабатывать рецептуры и технологии продукции общественного питания, в т.ч. новые и фирменные рецептуры;  - организовывать и проводить органолептическую оценку и бракераж продукции общественного питания;  - координировать деятельность производства предприятия;  - разрабатывать и внедрять систему обеспечения качества и безопасности продукции;  - контролировать движение запасов продуктов, товаров и расходных материалов на производстве;  - осуществлять постоянный контроль за технологическим процессом производства продукции общественного питания;  - организовывать и проводить профессиональное обучение, тренинги и аттестацию работников производства;  - участвовать в совершенствовании технологии и рецептуры продукции общественного питания;  - контролировать соблюдение персоналом инструкций по технике безопасности, требований охраны труда, пожарной безопасности, санитарного состояния | Заведующий производством, управляющий производством, шеф-повар, шеф-кондитер, начальник цеха, заместитель заведующего производством (управляющего), заместитель начальника цеха |
| Производственный персонал | **Персонал должен знать:**  - рецептуры и технологию производства продукции общественного питания, требования к качеству полуфабрикатов, блюд, кулинарных изделий;  - приемы и последовательность технологических операций при кулинарной обработке, режимы и способы обработки продовольственного (пищевого) сырья, способы подготовки пищевых продуктов и полуфабрикатов;  - условия реализации и сроки годности продукции, правила товарного соседства;  - органолептические методы оценки качества продукции общественного питания, признаки недоброкачественности полуфабрикатов, блюд и изделий;  - основы лечебно-профилактического питания, характеристику диет, особенности кулинарной обработки продуктов при приготовлении диетических блюд (для персонала предприятий общественного питания соответствующего формата);  - основы школьного и детского питания и особенности производства продукции общественного питания для школьников и детей (для персонала предприятий общественного питания соответствующего формата);  - особенности приготовления, приемы порционирования, оформления и подачи (декорирования) национальных, фирменных блюд, блюд национальных (этнических) кухонь, в том числе при обслуживании специальных мероприятий, а также при обслуживании определенного контингента потребителей;  - принципы работы и правила эксплуатации технологического оборудования, используемого при приготовлении продукции общественного питания.  **Персонал должен уметь:**  - обрабатывать продовольственное (пищевое) сырье, подготавливать пищевые продукты и приготавливать полуфабрикаты, кулинарные изделия и блюда с соблюдением технологических требований и с учетом специализации предприятия;  - подготавливать к работе производственные цехи;  - сервировать и оформлять блюда для отпуска (реализации) и подачи потребителям;  - использовать технологическое оборудование различных видов в процессе производства продукции;  - использовать в работе технологические документы, сборники рецептур блюд и изделий, другие технические документы;  - работать на производстве в команде (бригаде);  - отпускать (реализовать) готовую продукцию с раздачи (раздаточного прилавка) и на вынос с учетом технологических требований к безопасности продукции | | Повар, помощник повара, диетповар |
| Производственный персонал | **Персонал должен знать:**  - рецептуры и технологию производства продукции общественного питания, требования к качеству полуфабрикатов, блюд, кулинарных изделий;  - приемы и последовательность технологических операций при кулинарной обработке, режимы и способы обработки продовольственного (пищевого) сырья, способы подготовки пищевых продуктов и полуфабрикатов;  - условия и сроки годности и реализации продукции, правила товарного соседства;  - органолептические методы оценки качества продукции общественного питания, признаки недоброкачественности полуфабрикатов, блюд и изделий;  - основы лечебно-профилактического питания, характеристику диет, особенности кулинарной обработки продуктов при приготовлении диетических блюд (для персонала предприятий общественного питания соответствующего формата);  - основы школьного и детского питания и особенности производства продукции общественного питания для школьников и детей (для персонала предприятий общественного питания соответствующего формата);  - особенности приготовления, приемы порционирования, оформления и подачи (декорирования) национальных, фирменных блюд, блюд национальных (этнических) кухонь, в том числе при обслуживании специальных мероприятий, а также при обслуживании определенного контингента потребителей;  - принципы работы и правила эксплуатации технологического оборудования, используемого при приготовлении продукции общественного питания. | | Повар-бригадир, старший повар, су-шеф |
|  | **Персонал должен уметь:**  - организовать работу поваров (помощников поваров), распределять задания между персоналом;  - осуществлять руководство бригадой поваров, распределять производственные задания и обеспечивать координацию деятельности работников производства;  - контролировать работу поваров (помощников поваров);  - приготавливать сложные полуфабрикаты, кулинарные изделия и блюда с соблюдением технологических требований и с учетом специализации предприятия;  - участвовать в разработке меню;  - организовывать и проводить органолептическую оценку и бракераж продукции общественного питания;  - организовывать и проводить профессиональное обучение, тренинги работников производства;  - участвовать в аттестации работников производства;  - разрабатывать технико-технологические и технологические карты, сборники рецептур блюд и изделий, другие технические документы;  - контролировать расход сырья и продуктов на производстве, качество приготовления и безопасность продукции;  - участвовать в совершенствовании технологии и рецептуры продукции общественного питания | |  |
| Производственный персонал | **Персонал должен знать:**  - рецептуры и технологию производства мучных кондитерских и булочных изделий из различных видов теста, отделочных полуфабрикатов, требования к качеству полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий, совместимость и взаимозаменяемость продуктов;  - товароведную характеристику сырья, пищевых продуктов, вкусовых и ароматических веществ, разрыхлителей и красителей, приемы и последовательность технологических операций при обработке сырья;  - условия хранения и реализации, сроки годности мучных кондитерских и булочных изделий;  - органолептические методы оценки качества мучных кондитерских и булочных полуфабрикатов и изделий, признаки недоброкачественности полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий;  - способы и приемы художественной отделки (декорирования) мучных кондитерских и булочных изделий сложных видов, технологию изготовления оригинальных, фигурных, заказных тортов (для кондитеров цехов на предприятиях общественного питания соответствующего формата). | | Кондитер, помощник кондитера |
|  | **Персонал должен уметь:**  - соблюдать рецептуры и технологию производства мучных кондитерских и булочных изделий из различных видов теста, отделочных полуфабрикатов, требования к качеству полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий, совместимость и взаимозаменяемость продуктов;  - подготавливать к работе кондитерский (мучной) цех;  - обрабатывать продовольственное (пищевое) сырье, подготавливать пищевые продукты и приготавливать полуфабрикаты, мучные кондитерские и булочные изделия с соблюдением технологических требований и с учетом специализации предприятия;  - проводить органолептическую оценку и бракераж полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий;  - использовать технологическое оборудование различных видов в процессе производства продукции;  - использовать в работе технологические документы, сборники рецептур блюд и изделий, другие технические документы;  - работать на производстве в команде (бригаде кондитеров);  - отпускать (реализовать) мучные кондитерские булочные изделия с раздачи (раздаточного прилавка) и на вынос с учетом технологических требований к безопасности продукции | |  |
| Производственный персонал | **Персонал должен знать:**  - рецептуры и технологию производства полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий, требования к их качеству;  - приемы и последовательность технологических операций при обработке, режимы и способы обработки продовольственного (пищевого) сырья, способы подготовки пищевых продуктов и полуфабрикатов;  - методы расчета расхода муки с учетом ее влажности;  - условия и сроки годности и реализации полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий, правила товарного соседства;  - органолептические методы оценки качества полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий, признаки недоброкачественности полуфабрикатов и изделий;  - принципы работы и правила эксплуатации технологического оборудования, используемого при приготовлении полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий. | | Кондитер-бригадир, старший кондитер |
|  | **Персонал должен уметь:**  - организовать работу кондитеров (помощников кондитеров), распределять задания между персоналом;  - осуществлять руководство бригадой кондитеров, распределять производственные задания и обеспечивать координацию деятельности работников производства;  - контролировать работу кондитеров (помощников кондитеров);  - приготавливать сложные полуфабрикаты, мучные кондитерские и булочные изделия с соблюдением технологических требований и с учетом специализации предприятия;  - разрабатывать ассортимент мучных кондитерских изделий;  - проводить органолептическую оценку и бракераж полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий;  - организовывать и проводить профессиональное обучение, тренинги работников кондитерского цеха;  - разрабатывать технологические (технические) документы.  Персонал должен принимать участие в разработке ассортимента мучных кондитерских и булочных изделий, а также в аттестации работников кондитерского цеха.  - контролировать расход сырья и продуктов на производстве, качество приготовления и безопасность продукции;  - участвовать в совершенствовании технологии и рецептуры полуфабрикатов, мучных кондитерских и булочных изделий | |  |
| Производственный персонал | **Персонал должен знать:**  - ассортимент, рецептуры и технологию хлебобулочных изделий, в т.ч. мучных кулинарных, режимы и продолжительность выпечки, методы органолептической оценки качества и требования, предъявляемые к качеству хлебобулочных изделий;  - правила формовки изделий из различных видов теста, нормы выхода готовых изделий, факторы, влияющие на упек, режимы охлаждения выпеченных изделий;  - способы подготовки посуды и инвентаря для выпечки и правила ухода за ними;  - принципы работы и правила эксплуатации теплового оборудования, используемого при выпечке хлебобулочных изделий, в т.ч. мучных кулинарных.  **Персонал должен уметь:**  - изготавливать основные виды теста, отделочные полуфабрикаты и широкий ассортимент хлебобулочных изделий, в т.ч. мучных кулинарных;  - выпекать основные хлебобулочные изделия, в т.ч. мучные кулинарные;  - уметь определять готовность тестовых заготовок при выпечке и оценивать качество выпеченных изделий, проводить органолептическую оценку качества полуфабрикатов и изделий;  - соблюдать правила эксплуатации теплового оборудования, используемого при выпечке мучных изделий;  - пользоваться технологическими картами на хлебобулочные изделия, в т.ч. мучные кулинарные | | Пекарь |
| Производственный персонал | **Персонал должен знать:**  - технологический процесс производства полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей, круп, муки и др. соответственно профилю предприятия, нормы выхода и отходов;  - ассортимент изготавливаемых полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей, круп, муки и др., методы органолептической оценки качества и требования, предъявляемые к качеству полуфабрикатов;  - основные критерии безопасности кулинарных полуфабрикатов;  - разделку мясных туш и птицы, кулинарное назначение отдельных частей туш и нормы выхода полуфабрикатов;  - способы разделки рыбы с костным и хрящевым скелетом всех семейств, нормы выхода полуфабрикатов;  - правила механической обработки картофеля, овощей и зелени машинным способом и вручную, нормы допустимых отходов;  - правила работы и эксплуатации технологического оборудования, используемого при изготовлении полуфабрикатов;  - правила упаковки и транспортирования, условия хранения и сроки годности полуфабрикатов.  **Персонал должен уметь:**  - изготавливать основные виды полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей, круп, муки и др.,  - проводить органолептическую оценку качества и бракераж кулинарных полуфабрикатов;  - соблюдать правила эксплуатации технологического оборудования, используемого при изготовлении полуфабрикатов;  - пользоваться технологическими картами на изготовляемые кулинарные полуфабрикаты | | Изготовитель пищевых полуфабрикатов |
| Вспомогательный персонал | **Персонал должен знать:**  - наименование кухонной посуды, инвентаря, инструментов, их назначение; правила и способы закрытия и вскрытия тары, правила перемещения продуктов и готовой продукции на складе и на производстве;  - правила включения и выключения технологического и посудомоечного оборудования;  - виды и концентрации используемых моющих и дезинфицирующих средств.  **Персонал должен уметь:**  - владеть безопасными приемами работы по переноске, погрузке, разгрузке, транспортировании грузов;  - мыть вручную и в посудомоечных машинах и раскладывать на хранение кухонную посуду, инвентарь, инструменты;  - обрабатывать и дезинфицировать рабочие зоны производственных цехов | | Кухонный работник (помощник по кухне) |
| Вспомогательный персонал | **Персонал должен знать:**  - правила приема, хранения и выдачи личных вещей и правила обслуживания потребителей в гардеробе;  - правила межличностного общения и этикета;  - номера телефонов служб вызова такси, служб экстренного вызова (полиции, скорой помощи, пожарной службы) и т.п.  **Персонал должен уметь:**  - принимать от потребителей, размещать на временное хранение в гардеробе и выдавать потребителям верхнюю одежду, головные уборы, обувь и другие личные вещи (зонты, сумки, портфели);  - оказывать помощь потребителям надеть верхнюю одежду;  - оказывать помощь пожилым людям, инвалидам и дамам в процессе обслуживания;  - оказывать при необходимости потребителям услуги в виде чистки и мелкого ремонта верхней одежды (пришивание вешалки или пуговицы).  Персонал должен нести ответственность за сохранность принятых на хранение вещей потребителей в установленном порядке | | Гардеробщик |
| Вспомогательный персонал | **Персонал должен знать:**  - правила обслуживания потребителей во входной зоне конкретного предприятия;  - правила межличностного общения и этикета;  - расположение средств противопожарной защиты и сигнализации и правила пользования ими;  - номера телефонов служб вызова такси, служб экстренного вызова (полиции, скорой помощи, пожарной службы) и т.п.;  - иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии.  **Персонал должен уметь:**  - вежливо приветствовать и общаться с потребителями у входной зоны с соблюдением правил этикета;  - оказывать помощь при входе и выходе пожилым людям, инвалидам и дамам в процессе обслуживания и всем потребителям (гостям) в экстренных и чрезвычайных ситуациях;  - информировать потребителей о размещении залов и наличии свободных мест в них, местонахождения ближайших предприятий общественного питания;  - следить за исправностью входных и внутренних дверей на предприятии, световой рекламой, а также за санитарным состоянием вестибюля и территории около входных дверей;  - оказывать помощь при парковке автомобилей гостей;  - вызывать такси по просьбе потребителей (гостей);  - при необходимости принимать от потребителей, размещать на временное хранение в гардеробе и выдавать потребителям верхнюю одежду, головные уборы, обувь и другие личные вещи (зонты, сумки, портфели) | | Швейцар |
| Вспомогательный персонал | **Персонал должен знать:**  - правила учета, хранения, движения продовольственного (пищевого) сырья, пищевых продуктов и полуфабрикатов и правила оформления на них сопроводительных документов;  - порядок приемки продовольственного (пищевого) сырья, пищевых продуктов и полуфабрикатов по количеству и качеству требования маркировки поступающих продуктов;  - требования доброкачественности товаров и их маркировки, основные критерии безопасности пищевого сырья;  - правила отпуска продовольственного (пищевого) сырья, пищевых продуктов и полуфабрикатов в производственные цехи, выдачи продукции в бар, буфет и залы обслуживания;  - порядок организации складского хранения (методы хранения, режимы хранения);  - виды, сортность и другие качественные характеристики продовольственного (пищевого) сырья, пищевых продуктов, полуфабрикатов и нормы их расхода;  - правила содержания складских помещений;  - порядок и принципы организации погрузочно-разгрузочных работ;  - правила проведения инвентаризаций;  - правила эксплуатации холодильного и складского оборудования, предназначенного для хранения продовольственного (пищевого) сырья, пищевых продуктов, полуфабрикатов и готовой продукции.  **Персонал должен уметь:**  - принимать продовольственное (пищевое) сырье, пищевые продукты и полуфабрикаты по количеству и качеству, распределять его на хранение в складских помещениях;  - обеспечивать сохранность складируемых товарно-материальных ценностей, соблюдение требований при хранении продовольственного (пищевого) сырья, пищевых продуктов и полуфабрикатов, сопутствующих и расходных материалов (условия и сроки их годности, температурные режимы, товарное соседство при размещении на стеллажах, подтоварниках и в камерах);  - вести учетно-отчетную документацию складских операций;  - правильно эксплуатировать холодильное и складское оборудование;  - принимать участие в инвентаризации товарно-материальных ценностей | | Кладовщик |
| Вспомогательный персонал | **Персонал должен знать:**  - наименование столовой посуды и приборов, кухонной посуды, инвентаря, инструментов, их назначение;  - способы и правила мойки и сушки посуды, приборов, инвентаря и тары различного назначения;  - правила включения и выключения посудомоечного оборудования;  - виды, назначение и концентрации используемых моющих и дезинфицирующих средств и правила безопасного пользования ими;  - правила сбора и хранения пищевых отходов.  **Персонал должен уметь:**  - владеть безопасными приемами работы при мытье и обработке посуды;  - производить сбор использованной посуды со столов в тележки или на транспортер, доставлять тележки с посудой в моечное отделение, производить выкладку посуды из тележек;  - производить очистку посуды, приборов, подносов, инвентаря и инструментов от остатков пищи;  - мыть вручную и в посудомоечных машинах и раскладывать на хранение столовую посуду и приборы, кухонную посуду, инвентарь, инструменты;  - подбирать моющие и дезинфицирующие средства, необходимые для обработки посуды и правильно их дозировать;  - содержать посудомоечную машину в чистоте и исправном состоянии;  - производить сбор пищевых отходов;  - производить доставку чистой посуды, приборов, подносов на раздаточные линии или на столы | | Мойщик посуды, мойщица посуды |
| Вспомогательный персонал | **Персонал должен знать:**  - правила санитарии и гигиены по содержанию помещений предприятия общественного питания;  - характеристики, назначение и концентрацию применяемых дезинфицирующих и моющих средств и правила безопасного пользования ими;  - оборудование, приборы и материалы, применяемые в работе, правила их эксплуатации и применения;  - ассортимент и характеристики расходных материалов,  - принципы работы и правила эксплуатации уборочной техники.  - виды уборки производственных и общих помещений.   **Персонал должен уметь:**  - убирать и поддерживать в чистоте и порядке в течение рабочего дня закрепленные за ним помещения, цеха, санузлы и пр. вручную и с помощью уборочной техники;  - проводить генеральную уборку и санитарную обработку закрепленных за ним помещений, цехов, санузлов и пр. вручную и с помощью уборочной техники;  - собирать и транспортировать мусор в установленные места;  - подбирать моющие и дезинфицирующие средства, необходимые в процессе уборки;  - обрабатывать и дезинфицировать рабочие зоны производства;  - содержать уборочную технику в чистоте и исправном состоянии | | Уборщик, уборщица (стюард) |

4.4.5. **Единые характеристики внешнего вида персонала Пользователей коллективного знака «Чайхона № 1» при оказании услуг под коллективным знаком «Чайхона №1».**

# 4.4.5.1. Стандарты внешнего вида менеджера. Мужчины.

## ДОПУСТИМЫЙ ДРЕСС-КОД:

* BUSSINES GENERAL (ОБЫЧНЫЙ ДЕЛОВОЙ)
* SMART CASUAL («ЩЕГОЛЕВАТЫЙ ПОВСЕДНЕВНЫЙ»)
* SEMI-FORMAL (ПОЛУДЕЛОВОЙ)
* CASUAL

## Особенности дресс-кода:

* Допустимы классического покроя костюмы, соответствующие времени года и суток.
* Классические рубашки различных цветов: голубой, белый, бежевый, сиреневый, серый.
* Рубашки-поло, различных цветов, допустимы в пятницу вечером и в ночное время. Недопустимы рисунки с детским принтом, с героями мультфильмов.
* Галстуки различных оттенков, гармонирующих с общим стилем костюма;
* Возможен джемпер, пуловер с V-образным вырезом, различных оттенков;
* Брюки с заутюженными стрелками, нормальной длины, классического покроя. В ночное время и по вечерам пятницы допустимы джинсы.
* Недопустимы джинсы с дырами, стразами, аппликацией.
* Покрой одежды свободный, объемный.
* Ткань должна быть дорогой, натуральной, немнущейся.
* Приветствуются брендовые вещи и аксессуары известных марок;
* Обувь допустима: туфли черного, темно-синего, или темно-коричневого цвета, мокасины черного, синего цвета, лофферы темных оттенков. Обувь должна быть удобной, закрытой, чистой. Недопустима обувь с открытым мысом или пяткой.
* Ремень подходит под цвет обуви, пряжка небольшого размера, не яркая. Отсутствуют стразы. Не бросается в глаза.
* Из аксессуаров допустимы наручные часы, обручальное кольцо
* Носки должны быть длинные, под цвет обуви
* На правой стороне, в области груди, приколот бейдж с именем

# 4.4.5.2. Стандарты внешнего вида менеджера. Женщины.

* Допустимы классического покроя костюмы, юбки, брюки, блузы, пиджаки, платья, соответствующие времени года и суток, спокойных цветов. Допустимы различные неяркие принты.
* Запрещается: открытое декольте, открытые плечи (майки, платья, блузы на тонких лямках).
* В ночное время и по вечерам пятницы допустимы джинсы (не допускаются рваные джинсы).
* Ткань должна быть дорогой, натуральной, немнущейся.
* Приветствуются брендовые вещи и аксессуары известных марок.
* Обувь: закрытая, темных тонов, презентабельного вида, чистая (допускаются балетки). В летнее время допускается обувь с открытым носом, при этом обязательно иметь аккуратный педикюр. Запрещаются сланцы, вьетнамки, сабо.
* Обязательно ношение колгот (исключение составляет летнее время).
* Из аксессуаров допустимы наручные часы, обручальное кольцо.
* На правой стороне, в области груди приколот бейдж с именем.

# 4.4.5.3. Стандарты внешнего вида. Сотрудники охраны.

## ТРЕБОВАНИЯ К КОСТЮМУ:

* ЗИМНИЙ ВАРИАНТ: Костюм черного цвета, галстук черного цвета, черная рубашка, носки черного цвета, обувь удобная закрытая, черного цвета
* ЛЕТНИЙ ВАРИАНТ: Брюки черного цвета, белая рубашка с коротким рукавом, носки черного цвета, обувь удобная, закрытая, черного цвета
* НЕДОПУСТИМО:
  + носить поверх костюма различной бижутерии, украшений, значков, цепочек и т.п.;
  + наличие солнечных очков, выпирающих или звенящих вещей в карманах.

## ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ

* Волосы на голове должны быть чистые, аккуратно подстриженные, причесанные. Лицо должно быть гладко выбрито, усы и борода (при наличии) – аккуратно подстрижены
* Руки и ногти должны быть чистыми и ухоженными.
* Допускается использование лосьонов, дезодорантов и других средств личной гигиены с умеренным, неброским запахом.
* Бейдж с правой стороны

НЕДОПУСТИМО:

* находиться на работе с немытыми либо непричесанными волосами;
* наличие перхоти;
* носить эпатажные стрижки
* носить татуировки и предметы пирсинга, которые не скрываются форменным костюмом.
* иметь неприятный или отталкивающий запах: табака, алкоголя, пота, чеснока, лука и т.п.
* использовать чрезмерный запах парфюмерии.

# 4.4.5.4. Стандарты внешнего вида. Хостес.

* Допустимы платья-футляры, платья в пол, юбки, брюки, блузы, пиджаки, платья, соответствующие времени года и суток.
* Запрещается: открытое декольте, открытые плечи (майки, платья, блузы на тонких лямках). Не должны быть видны элементы нижнего белья. Не допускается экстремальная длина мини юбок и платьев (при наклоне и ходьбе по лестнице не должно быть видно нижнего белья)
* Ткань должна быть дорогой, натуральной, немнущейся и непрозрачной.
* Приветствуются брендовые вещи и аксессуары известных марок.
* Обувь: закрытая, темных тонов, презентабельного вида, чистая, на устойчивом каблуке. В летнее время допускается открытая обувь при наличии каблука или поднятой платформы при этом обязательно иметь аккуратный педикюр. Запрещаются сланцы, вьетнамки, сабо.
* Обязательно ношение колгот (исключение составляет летнее время).
* Из аксессуаров допустимы наручные часы, обручальное кольцо. Недопустимо большое количество бижутерии.
* На правой стороне, в области груди приколот бейдж с именем.

# 4.4.5.5. Стандарты внешнего вида

ОБЩИЕ

# ОФИЦИАНТЫ / БАРМЕНЫ / ПАРОМЕНЫ / ЧАЙНЫЙ МАСТЕР

* Джинсы только синего, темно-синего и черного цветов, допускаются джинсы из стрейчевой джинсы (запрещены рваные джинсы, джинсы с заниженным шаговым швом и брюки покроя как джинсы, но из другой ткани)

- для юношей: длина джинс не должна быть выше обуви (ноги и носки не должны быть видны)

- для девушек: длина джинс до обуви. Так же допускается длина до щиколотки, но при такой длине носки только укороченные, не выше кроссовок. Носки разрешены белые, цветные.

* Обувь: Кроссовки New Balance, кеды Converse ярких и пастельных цветов. Запрещается обувь черного цвета, однотонных темно-серых, темно-коричневых и темно-синих цветов. Кроссовки New Balance допускаются темных тонов, но обязательно с ярким логотипом.

# 4.4.5.5.1. Стандарты внешнего вида

ОФИЦИАНТЫ

*ДЛЯ ДЕВУШЕК:*

* Чистая отглаженная форменная одежда утвержденного образца:
* Белая рубашка с длинным рукавом, все пуговицы на рубашке застёгнуты, допустимо расстегнуть одну верхнюю пуговицу. Рукава могут быть закатаны, не выше 3/4 длины.
* Фартук черного цвета (треугольный верх), завязывается на бедрах
* В карманы фартука размещают: две автоматические ручки, блокнот, нарзанник, зажигалку и магнитную карту R-keeper; Ручник располагают сбоку фартука или держат в руках на безымянном пальце.
* Фирменный бейдж (белого цвета) с занимаемой должностью (крепится с правой стороны), имя сотрудника вписывается черным перманентным маркером читаемым шрифтом или наносится типографским способом.
* Волосы чистые, уложенные. Длинные волосы должны быть убраны в аккуратную прическу (пучек, косичку), заколоты, запрещены хвосты. Цвет волос приближен к естественному оттенку.
* Обязателен легкий дневной макияж пастельных тонов. На открытых участках тела пирсинг недопустим – это является нарушением стандартов санитарии.
* Перед работой необходимо принять душ. Использовать дезодоранты нейтральных тонов. Допустимо использование туалетной воды с едва уловимым запахом.
* Необходимо всегда иметь чистые и ухоженные руки. Обязательный маникюр с нейтральным лаком без рисунка (длина ногтя -не больше 2 мм).
* Украшения на руках отсутствуют. Допустимы обручальные и религиозные кольца без камней и классические часы.
* В случае травмы рук - раны и следы порезов обработаны и закрыты стерильной повязкой телесного цвета.
* Недопустимо: тоннели в ушах, дреды, пирсинг, в зоне видимости татуировки с тематикой эротики, религии, нацизма/расизма.

## Для юношей:

* Чистая отглаженная форменная одежда утвержденного образца:
* Белая рубашка с длинным рукавом, все пуговицы на рубашке застёгнуты, допустимо расстегнуть одну верхнюю пуговицу. Рукава могут быть закатаны, не выше 3/4 длины
* Фартук черного цвета с клепками, завязывается на бедрах
* В карманы фартука размещают: две автоматические ручки, блокнот, нарзанник, зажигалку и магнитную карту R-keeper; Ручник располагают сбоку фартука или держат в руках на безымянном пальце.
* Фирменный бейдж (белого цвета) с занимаемой должностью (крепится с правой стороны), имя сотрудника вписывается черным перманентным маркером читаемым шрифтом или наносится типографским способом.
* Волосы чистые и аккуратно причесаны. Длинные волосы должны быть стянуты резинкой.
* Лицо должно быть гладко выбрито. На открытых участках тела пирсинг недопустим –это является нарушением стандартов санитарии.
* Перед работой необходимо принять душ. Использовать дезодоранты нейтральных тонов. Допустимо использование туалетной воды с едва уловимым запахом.
* Необходимо всегда иметь чистые и ухоженные руки. Ногти аккуратно подстрижены. Браслеты, украшения отсутствуют. Допустимы обручальные и религиозные кольца без камней и классические часы.
* В случае травмы рук - раны и следы порезов обработаны и закрыты стерильной повязкой телесного цвета.
* Недопустимо: тоннели в ушах, дреды, пирсинг, в зоне видимости татуировки с тематикой эротики, религии, нацизма/расизма.

# 4.4.5.5.2. Стандарты внешнего вида. Бармены

## Общие положения:

* Чистая отглаженная форменная одежда утвержденного образца:
* Белая рубашка с длинным рукавом, все пуговицы на рубашке застёгнуты, допустимо расстегнуть одну верхнюю пуговицу. Рукава могут быть закатаны, не выше 3/4 длины.
* Фартук черного цвета с кожаными ремешками, завязывается на бедрах
* Фирменный бейдж (белого цвета) с занимаемой должностью (крепится с правой стороны), имя сотрудника вписывается черным перманентным маркером читаемым шрифтом или наносится типографским способом.
* Волосы чистые и аккуратно причесаны.
* Длинные волосы должны быть стянуты резинкой.
* Лицо должно быть гладко выбрито. На открытых участках тела пирсинг недопустим – это является нарушением стандартов санитарии.
* Перед работой необходимо принять душ. Использовать дезодоранты нейтральных тонов. Допустимо использование туалетной воды с едва уловимым запахом.
* Необходимо всегда иметь чистые и ухоженные руки. Ногти аккуратно подстрижены. Браслеты украшения отсутствуют. Допустимы обручальные и религиозные кольца без камней и классические часы. В случае травмы рук - раны и следы порезов обработаны и закрыты стерильной повязкой телесного цвета.
* Недопустимо: тоннели в ушах, дреды, пирсинг, в зоне видимости татуировки с тематикой эротики, религии, нацизма/расизма.

# 4.4.5.5.3. Стандарты внешнего вида. Паромены

Общие положения:

* Чистая отглаженная форменная одежда утвержденного образца:
* Рубашка серого цвета в клетку с длинным рукавом, все пуговицы на рубашке застёгнуты, допустимо расстегнуть одну верхнюю пуговицу. Рукава могут быть закатаны, не выше 3/4 длины.
* Фартук черного цвета с клепками, завязывается на бедрах
* Фирменный бейдж (белого цвета) с занимаемой должностью (крепится с правой стороны), имя сотрудника вписывается черным перманентным маркером читаемым шрифтом или наносится типографским способом.
* Волосы чистые и аккуратно причесаны.
* Длинные волосы должны быть стянуты резинкой.
* Лицо должно быть гладко выбрито. На открытых участках тела пирсинг недопустим – это является нарушением стандартов санитарии.
* Перед работой необходимо принять душ. Использовать дезодоранты нейтральных тонов. Допустимо использование туалетной воды с едва уловимым запахом.
* Необходимо всегда иметь чистые и ухоженные руки. Ногти аккуратно подстрижены. Браслеты украшения отсутствуют. Допустимы обручальные и религиозные кольца без камней и классические часы. В случае травмы рук - раны и следы порезов обработаны и закрыты стерильной повязкой телесного цвета.
* Недопустимо: тоннели в ушах, дреды, пирсинг, в зоне видимости татуировки с тематикой эротики, религии, нацизма/расизма.

# 4.4.5.5.4. Стандарты внешнего вида. Чайные мастера

Общие положения:

* Чистая отглаженная форменная одежда утвержденного образца:
* Белая рубашка с длинным рукавом, все пуговицы на рубашке застёгнуты, допустимо расстегнуть одну верхнюю пуговицу. Рукава могут быть закатаны, не выше 3/4 длины.
* Фартук черного цвета с кожаными ремешками, завязывается на бедрах
* Фирменный бейдж (белого цвета) с занимаемой должностью (крепится с правой стороны), имя сотрудника вписывается черным перманентным маркером читаемым шрифтом или наносится типографским способом.
* Прическа. Волосы чистые и аккуратно причесаны. Длинные волосы должны быть стянуты резинкой.
* Лицо должно быть гладко выбрито для юношей, аккуратный макияж для девушек. На открытых участках тела пирсинг недопустим –это является нарушением стандартов санитарии. Недопустимо: тоннели в ушах, татуировки в зоне видимости, дреды, пирсинг
* Парфюмерия. Перед работой необходимо принять душ. Использовать дезодоранты нейтральных тонов. Допустимо использование туалетной воды с едва уловимым запахом.
* Руки. Необходимо всегда иметь чистые и ухоженные руки. Ногти аккуратно подстрижены. Браслеты украшения отсутствуют. Допустимы обручальные и религиозные кольца без камней и классические часы. В случае травмы рук - раны и следы порезов обработаны и закрыты стерильной повязкой телесного цвета.
* Недопустимо: тоннели в ушах, дреды, пирсинг, в зоне видимости татуировки с тематикой эротики, религии, нацизма/расизма.

# 4.4.5.5.5. Стандарты внешнего вида. МОП.

* Косынка черная однотонная, фартук, закрытая черная обувь и футболка с возможной надписью "зачистит" или аналогичной по смыслу.

4.4.6. **Единые стандарты обслуживания потребителей Пользователями коллективного знака «Чайхона №1» при оказании услуг под коллективным знаком «Чайхона №1»**.

Процесс принятия заказа строится таким образом, чтобы потребности клиента удовлетворялись с наименьшими затратами времени.

Шаг 1. Встреча и приветствие гостей

* Поприветствуйте Гостя, входящего в кафе;
* Узнайте, был ли зарезервирован столик;
* Узнайте предпочтения Гостя в выборе зала: в зале, где используются паровые коктейли или зал без использования паровых коктейлей;
* Проводите Гостя к столу;
* Подайте меню;
* Пожелайте приятного отдыха.

Шаг 2. Знакомство, принятие заказа на аперитив и его подача

* Подойдите к столу в течение 3 минут, после посадки Гостя;
* Поприветствуйте Гостя и представьтесь;
* Предложите и порекомендуйте Гостю аперитивы;
* Проинформируйте гостя о скидках, акциях действующих в данный момент времени;
* Внимательно и грамотно запишите заказ, учитывая пожелания каждого Гостя;
* Повторите заказ Гостя со всеми его пожеланиями;
* Предложите пригласить мастера паровых коктейлей;
* Введите заказ в R-Keeper
* Получите заказанные аперитивы в баре;
* Подайте аперитивы. При подаче напитка, обязательно назовите его.

Шаг 3. Принятие и выполнение основного заказа

* Порекомендуйте Гостю закуски, супы, основные блюда;
* Предупредить о времени приготовления блюд
* Предложите дополнительные блюда, напитки, гарниры, лепешку, десерты, соусы;
* Повторите заказ;
* Уточните последовательность подачи блюд;
* Время приготовления: Салат 15-25 минут после заказа, горячие блюда – в течение 15 – 30 мин, десерт в течение 10-15 мин.
* Заберите меню.
* Введите заказ в R-Keeper, учитывая пожелания Гостей (например: без лука, без чеснока, средней степени прожарки, одновременно, позже)
* Засервируйте стол в соответствии с заказом;
* Подайте Гостю блюда;
* Поинтересуйтесь, понадобятся ли дополнительные соусы и специи;
* Предложите дополнительные напитки;
* Обязательно делайте пересервировку приборов перед подачей каждого нового блюда.

Шаг 4.Контроль качества блюд Check Back

Узнайте мнение Гостя о блюде. Выбирайте удобный момент. Это можно сделать:

* сразу после того, как Гость попробовал блюдо или напиток;
* во время уборки посуды;
* при негативной реакции Гостя (отодвинул тарелку, попробовал - не довольное лицо).

 Шаг 5.Предложение десертов, горячих напитков и дижестивов.

* Вовремя уберите со стола грязную посуду и приборы;
* Предложите Гостю горячие напитки;
* Досервируйте стол приборами для десертов;
* Принесите Гостю заказанные десерты и напитки;
* Предложите Гостю дижестивы.

 Шаг 6. Расчет и прощание с Гостем.

* По первой просьбе Гостя принесите предчек в корзине, не более 3-х минут
* Если у Гостей был паровой коктейль, то предупредите мастера паровых коктейлей о расчете стола;
* Рассчитайте Гостя;
* Расскажите Гостям про имеющиеся в ресторане скидки, акции;
* Принесите сдачу в течение 4-х минут
* Попрощайтесь с Гостем и пригласите его прийти снова;
* В течение 5 минут, после ухода Гостя, пересервируйте стол, приведите в порядок диван, подушки и пол вокруг стола.

4.4.8. **Единые стандарты оформления помещений ресторана, цветовые сочетания, меблировка, декор, расстановка оборудования на предприятиях общественного питания, использующих коллективный знак «Чайхона №1» при оказании услуг под коллективным знаком «Чайхона №1»..**

4.4.8. Стандарты оформления ресторана. Характер заведения должен соответствовать клубной направленности, совмещающей эстетику chill-out и open-air с релаксационным комфортом. Помещения должны быть комфортными для посетителей и оформлены в стиле восточно-этнических мотивов.

4.4.8.1. Основной принцип подбора мебели: мебель должна соответствовать названию лаунж: то есть быть широкой, глубокой, комфортной для длительного время провождения, долгих бесед, для гостей разной комплекции. Обязательно использование тканей пастельных, натуральных оттенков, натурального плетения или велюры, иногда кожа. Используется мебель с металлическими и деревянными вставками.

Деревянная мебель - натуральный дуб, под маслом, матовым лаком, комфортной высоты.

4.4.8.2. Свет используется только теплых оттенков, подсветка используется в качестве элементов декора, также подсвечиваются зоны подиумов и ступеней. Используемые материалы в светильниках: металл, латунь, зеркала. Все светильники в ресторанах диммируются, таким образом атмосферой можно управлять.

4.4.8.3. Рекомендуется использовать живую зелень для оформления, кашпо напольные, зеленые стены, букеты на столах.

4.4.8.4. Рекомендуется использовать струящийся однотонный текстиль, римские шторы и драпировки, подушки с кантами.

4.4.8.5. При проектировании летней веранды рекомендуется использовать летнюю мебель - плетеную, пластиковую и мягкую, веранды по сравнению с интерьерами оформляются в более сочные цвета, возможно ярко красить пол, использовать разноцветные подушки, пуфы, использовать гирлянды и зелень.

4.4.9. **Единые характеристики оформления полиграфических изделий, используемых Пользователями коллективного знака «Чайхона № 1»,** **при оказании услуг под коллективным знаком «Чайхона №1».**

* + - 1. ПЕЧАТЬ
* Тиражные оттиски должны соответствовать подписным листам и макету по цветовому тону краски, характеру и размерам элементов изображения.
* На тиражных листах не должно быть отмарывания, непропечатки, смазывания краски, тенения, выщипывания волокон бумаги, масляных пятен, следов загрязнений, разрывов бумаги, морщин, складок, загнутых углов и кромок, забоя торцов.
* Допуски несовмещения при офсетной печати по приводным крестам не должны превышать 0,1 мм.
* Несовмещение изображения «лица» с оборотом листа не должно превышать 1 мм.
* Перекос изображения не может превышать 0,2 мм.
* Допустимое количество «марашек» на офсетном оттиске (элементов бумажной пыли, отпечатанных через офсетную резину) размером не более 1,5 мм составляет 3 штуки на 0,35 м2 печатного листа, если данный элемент не искажает текстовой информации и не расположен на имиджевых элементах.
* Пределы воспроизведения растровой плотности: для машин KBA Rapida 105-5+FL и KBA Rapida 74-4+L при линиатуре 175 lpi – в пределах от 3 до 97%; для машины KBA Rapida 74-6 UV+L при линиатуре 175 lpi – в пределах от 5 до 95%.
* Печатный лист должен соответствовать установленным нормам с учетом допустимых отклонений, в том числе при печати методом шелкографии. Указание действует при отсутствии образца цвета, или цветопроб. При печати в присутствии Заказчика, по его желанию, возможны отклонения от принятых параметров, но не более чем того допускают производственные возможности. В таком случае за качество печатного оттиска несет ответственность Заказчик.
* Контрактная («подписная») проба – цифровая цветопроба, выполненная методом, отличным от офсетной печати, и предназначенная для демонстрации результатов цветоделения и максимально близкой имитации печатного оттиска. Цветопроба, принимаемая от Заказчика, должна соответствовать стандарту Fogra MediaWedge2 Subset(x-rite) или Fogra MediaWedge3 Subset(x-rite). По отношению к параметрам листовой офсетной печати на мелованной глянцевой или матовой бумаге плотностью не менее 115 г/м2 с линиатурой растра от 150 до 175 lpi допустимое отклонение результатов имитации (т.е. разница между тиражным оттиском и контрактной пробой) DE\*ab первичных цветов CMYK может принимать значения от 0 до 5, а максимальное отклонение DE\*ab произвольного цветового поля достигать значения 10. Если поверхность конечной полиграфической продукции подлежит отделке (лакирование или ламинирование), конечный результат по цвету может значительно отличаться от варианта без отделки поверхности.
* Тиражные оттиски, покрытые лаком (водно-дисперсионным, масляным или УФ), не должны содержать царапин, заломов, отслоения лакового слоя. Допускается наличие следов пальцев рук на продукции, покрытой глянцевым УФ-лаком. В случае отказа от лакирования на матовых бумагах и бумагах массой свыше 200 г /м2 возможно возникновение дефектов механического характера: царапины, следы от проводящих лент и валов, истирание. Сроки прохождения подобных заказов оговариваются особо.
* Смесевая краска серии Pantone от Заказчика принимается типографией с выкрасом на тиражном материале. Особое внимание уделяется печати смесевыми красками по дизайнерским бумагам, бумагам, тонированным в массе, и цветным пленкам. Выкрас в этих случаях должен быть сделан строго на тиражном материале. При отсутствии выкраса типография максимально пытается приблизиться к веерному образцу цветового справочника Pantone соответствующей серии.

Если смесевая краска изготавливается в типографии, то выкрас делается на тиражной бумаге и утверждается Заказчиком. Допустимые отклонения между смесевой краской, замешенной специально под заказ с выкрасом, и тиражным листом должны соответствовать ∆E ≤ 5. Допустимые отклонения между цветом смесевой краски серии Pantone на веере и цветом на оттиске должны соответствовать ∆E ≤ 6,5.

4.4.9.2. ПОСЛЕПЕЧАТНАЯ ОБРАБОТКА

4.4.9.2.1. Требования к качеству резки

* Линия реза должна проходить точно по меткам реза, согласно утвержденному макету.
* Точность соблюдения формата: ±1 мм.
* Допустимая погрешность резки после офсетной печати: 0,05% от длины стороны или 1,5 мм (для максимального формата А2), исключения составляют самоклеящиеся материалы, где допустимая косина резки может быть до 3 % от длины сторон.
* Плоскости резов должны быть гладкими, без полос и слипания листов по кромкам.
* Нижние листы должны быть разрезаны полностью и иметь ровные (без бахромы) кромки.

4.4.9.2.2. Требования к качеству фальцовки

* Сфальцованная продукция должна соответствовать утвержденному макету.
* Линии сгибов должны проходить по меткам фальцовки, точность фальцовки ±1 мм.
* На сфальцованных тетрадях не должно быть отмарывания и повреждения печатного изображения, вызванного проводящими деталями машины.
* Не допустимы порезы и следы от деталей машины, надрыв краев.
* Фальц должен быть ровным, без заломов внутри тетради («петухов»), морщин, загнутых листов.
* На линии фальца не должно быть заломов мелованного слоя бумаги, растрескивания слоя краски, отслаивания лака или металлизированной пленки.
* При разрезе тетрадей, сфальцованных двойником, линия реза должна точно соответствовать макету. Допустимая косина резки: ±0,5 мм, края реза должны быть ровными.
* Линии перфорации и биговки должны соответствовать макету и меткам на листе, если они были указаны.
* На линии перфорации не должно быть разрывов бумаги.
* Допустимая косина перфорации и биговки: ± 1 мм.

4.4.9.2.3. Требования к качеству готовой продукции (скрепление проволокой)

* Последовательность страниц в блоке должна соответствовать утвержденному макету.
* Скобы должны располагаться на одинаковом расстоянии от линии фальцовки, допустимое отклонение: ±1 мм.
* Обрезка блока должна соответствовать утвержденному макету и меткам реза, точность соблюдения формата: ±1 мм.
* Недопустимо срезание края текста или иллюстрации на полосе (зарезанные текст или иллюстрация), за исключением случаев, предусмотренных дизайном.
* Совмещение разворотов страниц: ±1 мм.
* Недопустимы некомплектность и непоследовательность элементов блока: «чужие», перевернутые, перепутанные, лишние, недостающие тетради, вкладки.
* Недопустимы перевороты блока относительно обложки, «чужой блок», разрыв обложки по сгибу, любое смещение блока за пределы обложки, механические повреждения (рваные или грязные страницы, дефекты, приводящие к выпадению элементов блока, – непрошитые страницы, отсутствие скоб, незагнутые скобы).
* Допускаются малозаметные следы от ножей на обрезе.
* В случае отсутствия лака или пленки на первой и последней полосах обложки допустимо наличие на них следов от транспортных ремней.
* При использовании ложных разворотов и сложных иллюстраций несовмещение по иллюстрационным элементам не должно превышать 1 мм.

4.4.9.2.4. Требования к качеству готовой продукции (скрепление КБС)

* Последовательность страниц в блоке должна соответствовать утвержденному макету.
* Недопустимы некомплектность и непоследовательность элементов блока: «чужие», перевернутые, перепутанные, лишние, недостающие тетради, вкладки, вклейки, приклейки.
* Недопустимо затекание клея на обрезы или внутрь блока, вызывающее склеивание страниц и повреждение текста или иллюстраций при раскрытии.
* Недопустимо срезание края текста или иллюстраций на полосе (зарезка), уход текста или иллюстраций в корешок, за исключением случаев, предусмотренных дизайном.
* Недопустимы переворот блока относительно обложки, отставание обложки от блока, разрыв обложки по сгибу, любое смещение блока за пределы обложки.
* Недопустимы механические повреждения: рваные или грязные полосы, дефекты лакирования, припрессовки пленки: отслаивание и разрыв пленки, царапины, морщины, загибание листов обложки или страниц блока, следы температурного воздействия.
* Недопустимы дефекты, приводящие к выпадению элементов блока: непроклеенные страницы, вкладки, приклейки, вклейки, раскол блока.
* Недопустима деформация блока, приводящая к выпадению блока из обложки.
* Обрезка блока должна соответствовать утвержденному макету и меткам реза (если таковые имеются), точность соблюдения формата: ±1 мм.
* Допуск на совмещение разворотных иллюстраций: ±1 мм от корешка.
* Срезы должны быть чистыми, без следов клея.
* Корешок должен иметь прямоугольную форму, без морщин и сдвигов.
* Допускаются единичные экземпляры с морщинами и надрывами обложки по корешку.
* В случае отсутствия лака или пленки на первой и последней полосах обложки допустимо наличие на них следов от транспортных ремней.
* При использовании ложных разворотов и сложных иллюстраций несовмещение по иллюстрационным элементам не должно превышать ±1 мм.

4.4.9.2.5. Вырубка изделий

* Допустимое отклонение вырубного контура изделий: ±1,5 мм.
* Допустимый разброс в тираже – 3 мм от утвержденных размеров.

4.4.9.3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ ИЗДЕЛИЙ

4.4.9.3.1. Эксплуатация

* Меню представляет собой издание, содержащее перечень или презентацию [блюд](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%BB%D1%8E%D0%B4%D0%BE) и [напитков](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%82%D0%BE%D0%BA), подаваемых в [ресторане](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD). Меню предназначено для использования только гостями ресторана.
* Афиша - это броское, как правило, крупноформатное [изображение](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%B7%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5), сопровожденное кратким текстом, сделанное в [агитационных](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%B3%D0%B8%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F), [рекламных](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B0), информационных или [учебных целях](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5). Чаще это объявление об акции, концерте, мероприятии и т. п., вывешиваемое на видном месте
* Не следует загибать и закручивать страницы меню и афиш.
* Не делать какие-либо пометки на страницах изданий.
* При чтении не выворачивать издание на изнанку. Это станет причиной того, что обложка может треснуть, а переплёт разорваться, изделие потеряет вид, необходимый для презентации гостям
* Не рекомендуется ставить на меню посуду, кальяны, подносы и прочие предметы, которые могут испачкать или повредить его.
* В случае износа издания более чем на 25%, его следует изъять из использования гостями и передать для списания ответственному лицу.
* На новый тираж меню необходимо делать заказ в департамент маркетинга не менее, чем за 21 день до срока поставки для получения максимально выгодных условий по производству с учетом снижения стоимости изделия при увеличении тиража за счет других ресторанов.

4.4.9.3.2. Хранение и уход

* Тираж меню и афиш, полученный ресторанами, должен сопровождаться документами финансовой отчетности - накладными.
* Необходимо избегать попадания прямых солнечных лучей на издание и афиши. Обложка будет терять цвет.
* Избегать хранения в помещениях с повышенной влажностью, чтобы на изданиях не появлялась плесень.
* Не хранить возле батарей и других отопительных приборов. Чрезмерное тепло не будет сопутствовать длительному хранению изданий, а спровоцирует рассыхание клея в переплёте и последующее деформирование изделия.
* В ресторанах и кафе рекомендуется хранить меню на стойках хостес. Не оставлять и не хранить печатные изделия в зоне кухни и бара, зоне приготовления кальянов, а также подсобных помещениях.
* В случае загрязнения, изделие следует протирать сухой тканью. В некоторых случаях сильного загрязнения, а также для кожаных переплётов можно использовать влажную ткань.

4.5. **Единые характеристики качества блюд, предоставляемых потребителям Пользователями коллективного знака «Чайхона № 1» при оказании услуг под коллективным знаком «Чайхона №1».**

4.5.1. Качество всех блюд, предлагаемых потребителям **на предприятиях общественного питания, использующих коллективный знак «Чайхона №1»,** должно соответствовать всем техническим, санитарным требованиям и нормам действующего на момент оказания потребителям услуг законодательства, а также всем стандартам, принятым Ассоциацией.

4.5.2. Перечень обязательных блюд узбекской кухни в меню Пользователей коллективного знака «Чайхона № 1» разрабатывается Ассоциацией ресторанов «Чайхона №1» и утверждается Правлением Ассоциации «Чайхона № 1». Преобладающие позиции в меню составляют блюда традиционной узбекской кухни. Каждый Пользователь коллективного знака «Чайхона № 1», обязан придерживаться перечня обязательных блюд, утвержденного Правлением Ассоциации, при этом каждый Пользователь коллективного знака «Чайхона № 1» имеет право добавлять в меню другие блюда, строго соблюдая единые стандарты качества блюд, указанные в п. 4.5.1 настоящего Устава. В любом случае такой перечень должен включать такие традиционные блюда узбекской кухни: лагман, плов и манты.

4.5.3. Все блюда должны соответствовать технологическим картам.

Технологические карты на приготовление блюд разрабатываются Ассоциацией ресторанов «Чайхона №1», которые становятся обязательными со дня их принятия и утверждения для Пользователей коллективного знака «Чайхона №1».

4.6. Коллективным знаком «Чайхона №1» могут маркироваться сопутствующие оказанию услуг **под коллективным знаком «Чайхона №1»** принадлежности, включая, но не ограничиваясь, салфетки, стаканы, бокалы, тарелки, иная посуда.

4.7. Пользователи коллективного знака «Чайхона № 1» могут использовать коллективный знак «Чайхона №1» в средствах массовой информации, в рекламе, в том числе в Интернете, в печатных изданиях, на торговых вывесках, в коммерческих обозначениях, при демонстрации товара на выставках, ярмарках и в рамках других мероприятий.

V. УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КОЛЛЕКТИВНОГО ЗНАКА

5.1. Каждый из Пользователей коллективного знака «Чайхона № 1» вправе наряду с коллективным знаком «Чайхона №1» использовать свой товарный знак или иной использующийся на законном праве товарный знак.

5.3. Коллективный знак «Чайхона №1» может быть использован Пользователями коллективного знака «Чайхона № 1» в сопроводительной и деловой документации.

5.4. Каждый из Пользователей коллективного знака «Чайхона № 1 обязан соблюдать Устав коллективного знака «Чайхона №1» и сообщать другим пользователям, Правлению Ассоциации ресторанов «Чайхона №1», о ставших ему известными случаях неправомерного использования коллективного знака «Чайхона №1» третьими лицами.

5.5. Каждый из Пользователей коллективного знака «Чайхона № 1» сохраняет право выхода из Ассоциации ресторанов «Чайхона №1». Вышедшее из Ассоциации «Чайхона №1» лицо утрачивает право на использование коллективного знака «Чайхона №1».

VI. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КОЛЛЕКТИВНОГО ЗНАКА

6.1. Ассоциация «Чайхона №1» осуществляет контроль за использованием коллективного знака «Чайхона №1».

6.2. С целью осуществления контроля Ассоциация «Чайхона №1» вправе требовать у правомочных пользователей, указанных в разделе II настоящего Устава, информацию о порядке, способах использования ими коллективного знака «Чайхона №1».

6.3. Ассоциация разрабатывает бланк Административно-Технической Оценки (АТО). Ассоциация имеет право 1 (один) раз в месяц осуществлять проверку ресторана в соответствии со всеми пунктами АТО. В случае выставления Ассоциацией ресторану оценки АТО ниже 80 % Ассоциация дает ресторану письменные рекомендации об устранении выявленных нарушений. В случае если оценка АТО выставляется ниже 80% более 2-х раз подряд, Ассоциация может по своему усмотрению переобучить сотрудников за счет ресторана в соответствии с разработанным прайс-листом либо поставить вопрос об исключении Пользователя коллективного знака «Чайхона № 1» из Ассоциации на рассмотрение Общего собрания членов Ассоциации. Такое исключение осуществляется количеством голосов, равным количеством голосов, необходимых для исключения из Ассоциации.

6.4. Ассоциация в целях проведения АТО имеет право заключать договоры с независимыми организациями либо с физическими лицами, в соответствии с которыми такие лица, будут осуществлять проверку уровня сервиса в ресторане на правах тайного гостя.

6.5. Ассоциация имеет право самостоятельно проводить опросы посетителей (гостей) ресторана по вопросам, касающимся обслуживания персоналом и качества приготовления блюд.

VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ УСТАВА КОЛЛЕКТИВНОГО ЗНАКА

7.1. Использование коллективного знака при оказании иных видов услуг, нежели тех, которые приведены в свидетельстве на коллективный знак, допускается только после одобрения таких действий всеми членами Ассоциации.

7.2. В случае нарушения пункта 7.1 настоящего Устава, а также неоднократного нарушения Устава коллективного знака «Чайхона №1» Пользователь может быть исключен из Ассоциации.

7.3. Вопрос об исключении Пользователя коллективного знака «Чайхона № 1» может быть поставлен на разрешение Общего собрания членов Ассоциации только в случае наличия подтвержденных фактов неоднократного нарушения таким Пользователем настоящего Устава.

Решение об принимается Общем собранием членов Ассоциации единогласно всеми членами Ассоциации.

7.3. В случае принятия решения об исключении Пользователя из Ассоциации соответствующие изменения должны быть внесены в Устав коллективного знака. О принятом решении об исключении Пользователя коллективного знака «Чайхона № 1», а также об иных изменениях, вносимых в настоящий Устав, Ассоциация обязана незамедлительно информировать Федеральную орган исполнительной власти по интеллектуальной собственности путем подачи в установленном порядке заявления о регистрации внесенных в Устав коллективного знака изменениях.

7.4. Использование коллективного знака лицами, не указанными в разделе II настоящего Устава, не допускается и влечет за собой ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

7.5. В случаях нарушения использования коллективного знака Ассоциация имеет право предпринимать все меры, которые направлены на устранение подобных нарушений и предотвращение их повторения в будущем.

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Устав вступает в силу с даты его утверждения решением Правления Ассоциации, согласовывается членами Ассоциации и подписывается Управляющим Ассоциации.

Все изменения настоящего Устава и дополнения к нему утверждаются решением Правления Ассоциации, согласовывается членами Ассоциации и подписывается Управляющим Ассоциации.

Об изменениях и/или дополнениях настоящего Устава Ассоциация обязана незамедлительно уведомлять Федеральную службу по интеллектуальной собственности в целях их регистрации в Государственном реестре товарных знаков и знаков обслуживания Российской Федерации.