

**«Требования к пунктам общественного питания,
определяющие соответствие потенциальных участников Программы «Знак качества»
(форма)»**

В данной форме используются требования следующих стандартов:

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

ГОСТ 30524-2013 - Услуги общественного питания. Требования к персоналу

№	Требования	Тип предприятия			
		Рестораны	Кафе	Столовая	Предприятие быстрого обслуживания
I. Требования к зданиям					
1	Вывеска Вход для гостей, отдельный от служебного входа для персонала	М	М	М	М
2	Наличие вывески на английском языке	М	М		М
3	Наличие указателей на английском языке (внутренняя навигация)	М	М		М
4	Входная зона: вестибюль, холл,	М	М		

№	Требования	Тип предприятия			
		Рестораны	Кафе	Столовая	Предприятие быстрого обслуживания
5	Удобные подъездные пути и пешеходные доступы к входу, необходимые справочно-информационные указатели	М	М	М	М
6	Территория, прилегающая к предприятию (объекту), должна быть благоустроена и освещена в темное время суток	М	М	М	М
7	Наличие автостоянки, в том числе для инвалидов (не менее трех машиномест)	М	М	М	М
8	Предприятия общественного питания, занимающие часть жилого здания, должны быть оборудованы отдельными входами (выходами).	М	М	М	М
9	Аварийные выходы, лестницы, инструкции о действиях в аварийной ситуации, а также хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию потребителей как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации.	М	М	М	М

№	Требования	Тип предприятия			
		Рестораны	Кафе	Столовая	Предприятие быстрого обслуживания
II. Требования к помещениям для потребителей					
1	Гардероб	М	М	-	-
2	Вешалки в зале или вестибюле (холле)	М	М	М	-
3	Комната (зона) для детских игр	М	М	-	-
4	Туалетные комнаты	М	М	М	М
5	Наличие отдельных кабин или VIP залов				
III. Требования к техническому оборудованию и оснащению					
1	Аварийное освещение и энергоснабжение: - аварийное освещение (стационарный генератор или аккумуляторы и фонари) Естественное и искусственное освещение	М	М	М	М
2	Водоснабжение - горячее - холодное	М	М	М	М

№	Требования	Тип предприятия			
		Рестораны	Кафе	Столовая	Предприятие быстрого обслуживания
3	Канализация Отопление, обеспечивающее температуру воздуха в общественных помещениях 19-23°C	М	М	М	М
4	Система кондиционирования воздуха с автоматическим поддержанием оптимальных параметров температуры и влажности	М	М		
5	Услуги Интернета	М	М		
6	Охранная сигнализация	М	М	М	М
7	Звукоизоляция, обеспечивающая уровень шума в предприятиях общественного питания, находящихся в жилых зданиях менее 35 дБ	М	М	М	М
8	Наличие видео контроля	М	М		М
9	Удостоверение о прохождении обучения по пожарно-техническому минимуму и/или подтверждающие документы о пожарной безопасности	М	М	М	М

№	Требования	Тип предприятия			
		Рестораны	Кафе	Столовая	Предприятие быстрого обслуживания
10	Наличие скидичной/ бонусной системы (Карта или QR - код)				
IV. Требования к санитарным объектам общего пользования					
1	Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло или диспенсер с жидким мылом, бумажные полотенца или электрополотенце, крючки для одежды, корзина для мусора	М	М	М	М
2	Наличия государственного заключения СЭС. Требования к санитарным объектам общего пользования (СЭС).	М	М	М	М
IV. Доступность информации о пункте питания для туриста и жителя города					
1	Размещение информации о пункте питания в навигационных картах, web страницах и других популярных электронных поисковых системах	М	М	М	М
2	Наличие активной интернет-страницы (сайт)	М	М	М	

№	Требования	Тип предприятия			
		Рестораны	Кафе	Столовая	Предприятие быстрого обслуживания
3	Наличие страницы в социальных сетях	М	М	М	М
4	Возможность телефонного и онлайн бронирования мест в пункте питания	М	М		
5	Служба доставки / доступ к онлайн службам доставки еды	М	М		
6	Наличие международных и/или национальных сертификатов и/или наград предприятия питания и шеф повара, и их визуальная доступность для посетителей (информация дублируется на сайте)	М	М		
VI. Ассортимент и режим работы пункта питания					
1	Меню и прейскурант с эмблемой (фирменным знаком) предприятия: на государственном, русском языках, и иностранных языках (английский, китайский, другие)	М	М	М	М
2	Наличие в меню блюд из продуктов, выращенных в экологически чистых	М	М?		

№	Требования	Тип предприятия			
		Рестораны	Кафе	Столовая	Предприятие быстрого обслуживания
	условиях, без применения ГМО (с указанием истории продукта)				
3	Наличие меню халал и/или вегетарианской кухни, диетической кухни	М	М		
4	Наличие раннего завтрака	М			
5	Позднее обслуживание				
6	Круглосуточная работа				
7	Профессионализм обслуживающего персонала (знание меню, умение общаться с посетителями)	М	М	М	М
VII. Методы обслуживания потребителей					
1	Обслуживание официантами, барменами, метрдотелями, имеющими специальное образование и прошедшими профессиональную подготовку (наличие политики, сертификаты обслуживающего персонала)	М	М		

№	Требования	Тип предприятия			
		Рестораны	Кафе	Столовая	Предприятие быстрого обслуживания
2	Наличие официантов владеющих индивидуально или в группе минимальными требованиями по знанию языков обслуживания посетителей: государственный, русский, английский	М	М		
3	Наличие официантов владеющих индивидуально или в группе минимальными требованиями по знанию китайского языка	М			
4	Наличие у обслуживающего персонала фирменной одежды с эмблемой предприятия	М	М	М?	М?
5	Наличие санитарной одежды и шапочки	М	М	М	М
VIII. Мебель, столовая посуда, приборы, столовое белье					
1	Мебель повышенной комфортности, соответствующая интерьеру помещений (учитывается новизна/изношенность)	М	М	М?	М?

№	Требования	Тип предприятия			
		Рестораны	Кафе	Столовая	Предприятие быстрого обслуживания
2	Гармоничная атмосфера в заведении (свет, фоновая музыка, цвет и т. д.)	М	М	М?	М?
3	Скатерти (чистые, прочные, бесшовные, не считая швы по краям изделия)	М	М		
	Салфетки индивидуального пользования				
4	полотняные	М	М		
5	бумажные салфетки	М	М	М	М
6	Отсутствие посторонних запахов	М	М	М	М
IX. Административный сервис и клиентоориентированность					
1	Открытый беспроводной интернет (Wi Fi)				
2	Администратор с хорошим знанием английского/китайского языка	М	М		
3	Знание китайского языка администратором и сотрудниками фронт офиса				

№	Требования	Тип предприятия			
		Рестораны	Кафе	Столовая	Предприятие быстрого обслуживания
4	Наличие POS-терминала	М	М	М	М
5	Наличие специализированной охраны и/или тревожной кнопки (или ее наличие по совместительству в силу нахождения в торговом или деловом центре)	М	М	М	М

М – требование обязательное для выполнения в данной категории (must have).

Организации соответствующие всем обязательным стандартам получают знак качества «**Nice**», организации которые соответствуют обязательным и дополнительным стандартам (хотя бы одному) получают знак качества «**Very Nice**».