



ДОБРОВІЛЬНА КЛАСИФІКАЦІЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЗА СИСТЕМОЮ ЯКОСТІ «ІТА»

1. Сфера застосування

Ця система встановлює класифікацію закладів ресторанного господарства (далі – заклад РГ) незалежно від форм власності та відомчої належності.

Система застосовується для різних груп закладів ресторанного господарства: ресторанів, барів, кафе, які входять до складу готелю або іншого засобу розміщення, чи є самостійним закладом та мають намір розмістити інформацію про себе порталі он-лайн бронювання uConcierge (<http://uconcierge.net/>). Система встановлює вимоги до категорій закладів ресторанного господарства різних типів та порядок їх присвоєння.

Вимоги добровільної системи класифікації розроблено з урахуванням вимог національного стандарту ДСТУ 4281 та чинних систем класифікації закладів ресторанного господарства інших країн, рекомендованих ВТО.

2. Нормативні посилання

У цьому стандарті наведено посилання на такі нормативні документи:
ДСТУ 4281 - 2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація
ДСТУ 3862-99 Ресторанне господарство. Терміни та визначення.

3. Визначення

У цьому документі застосовуються терміни та їх визначення згідно з ДСТУ 4281, ДСТУ 3862 та інші, наведені у цьому розділі

Ресторан - заклад РГ з широким асортиментом страв складного приготування, в тому числі на заказ та фірмові страви, горілчані та кондитерські вироби, високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з організуванням відпочинку.

Бар – заклад РГ що має барну стойку, реалізує змішані, міцні алкогольні, слабоалкогольні, безалкогольні напої та страви до них і закупні товари.

Кафе – заклад РГ з організації харчування та відпочинку споживачів із широким асортиментом страв (на заказ та фірмові) нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами.

4. Загальні положення

4.1 Класифікація закладів ресторанного господарства (далі - заклад РГ) - ресторанів та барів здійснюється за трьома категоріями. Найвища категорія - «ПРЕМІУМ», друга категорія - «СТАНДАРТ», третя категорія - «ЕКОНОМ».

Класифікація кафе здійснюється за двома категоріями: «ЕКОНОМ» та «СТАНДАРТ».

Вимоги до категорій закладів ресторанного господарства: ресторанів, барів та кафе наведені в додатках 1, 2, 3.

Вимоги до кожної категорії є мінімальними і повинні виконуватися у повному обсязі.

5. Порядок присвоєння категорії закладам ресторанного господарства

Заклад ресторанного господарства (РГ) заповнює відповідну анкету з відомостями про себе за формою, розміщеною на сайті ІТА (www.infotravel-a.com) у розділі «Партнерам», підрозділ «Заклади харчування», документ «Добровільна класифікація закладів ресторанного господарства за системою якості ІТА».

Анкету та, за потреби, додаткові матеріали необхідно надіслати в електронному вигляді за адресою vendor@uconcierge.net та в оригіналі за адресою: **Україна, 01010, м. Київ, вул. Івана Мазепи, 18/29, ТОВ «ІТА».**

Фахівці «Інформаційного Туристичного Альянсу» аналізують надані документи і за умови достатності даних приймають рішення про присвоєння категорії. За потреби, спеціалісти з якості продукту «ІТА» можуть особисто виїхати до закладу РГ для проведення оцінювання.

Інформація про присвоєння категорії надсилається керівництву закладу РГ протягом трьох робочих днів після прийняття рішення, видається сертифікат та відповідний знак якості «ІТА», а дані про засіб розміщення вносяться до Реєстру «ІТА». Термін дії сертифікату відповідності не може перевищувати 5 років і зазначається в сертифікаті.

Прийняття рішення про віднесення до певної категорії базується на таких правилах:

- за наявності сертифікату відповідності державного зразка на виконання вимог ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» щодо «Першого» класу та, якщо заклад РГ відповідає вимогам до категорії «ЕКОНОМ» системи класифікації «ІТА» - закладу РГ (ресторану, бару) присвоюється категорія «ЕКОНОМ»;

- за наявності сертифікату відповідності державного зразка на виконання вимог ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» щодо «Вищого» класу та, якщо заклад РГ відповідає вимогам до категорії «СТАНДАРТ» системи класифікації «ІТА» - закладу РГ (ресторану, бару) присвоюється категорія «СТАНДАРТ»;

- за наявності сертифікату відповідності державного зразка на виконання вимог ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» щодо класу «Люкс» та, якщо заклад РГ відповідає вимогам до категорії «ПРЕМІУМ» системи класифікації «ІТА» - закладу РГ (ресторану, бару) присвоюється категорія «ПРЕМІУМ»;

- заклади РГ, які не пройшли добровільну сертифікацію відповідності послуг харчування згідно з вимогами ДСТУ 4281:2004 з присвоєнням класу (на державному рівні), отримують категорію «ЕКОНОМ» на підставі аналізування заповнених анкет та, за потреби, додаткових матеріалів; категорію «СТАНДАРТ» на підставі аналізування анкет, додаткових матеріалів та вибіркової перевірки експертами чи регіональними представниками ІТА, категорію «ПРЕМІУМ» - на підставі аналізування анкет, додаткових матеріалів та перевірки експертами чи регіональними представниками ІТА.

За бажанням власників закладів РГ, об'єкти класифіковані за категорією «ПРЕМІУМ», можуть взяти участь у програмі «Таємний гість».

Якщо заклад РГ бажає змінити свою категорію на вищу або нижчу, ніж зазначена в сертифікаті відповідності та на сайті, він подає відповідну заяву з мотивацією свого рішення листом та, за потреби, нову анкету з актуалізованими даними.

Актуалізування даних здійснюється шляхом повторного анкетування не рідше, ніж один раз на рік, або за поданням керівництва закладу РГ.

6. Правила використання знаку «ІТА»

6.1. Знак якості системи класифікації «ІТА» є інтелектуальною власністю ТОВ «Інформаційний Туристичний Альянс».

6.2. Підприємство (організація) має право використовувати знак «ІТА» із зазначенням відповідної категорії після встановлення категорії туристичному продукту за системою класифікації «ІТА», що підтверджується відповідним документом.

6.3. Знак «ІТА» може розміщуватися на об'єкті, якому встановлено відповідну категорію та використовуватись в рекламно-інформаційних матеріалах та сайтах.

6.4. При використанні логотипу знаку «ІТА» необхідно дотримуватись оригінальної кольорової гама та пропорцій зображення.

- 6.5. Строк використання знаку «ІТА» відповідає терміну дії виданого сертифікату відповідності.
- 6.6. У разі, якщо відповідність послуги встановленій категорії порушена, використання знаку із вказаною категорією припиняється.
- 6.7. Застосування знаку «ІТА» без одержання на це права, або використання знаків, символів і т.п., які імітують знак відповідності, не допускається.

ДОДАТОК 1

Вимоги до ресторанів

№ ч/ч	Вимога	Категорія ресторану			Примітка
		«Е»	«S»	«Р»	
	I. Загальні вимоги до будівлі та території ресторану				
1	Ресторан розташований в окремій капітальній будівлі або в будівлі готелю, торговельного центру тощо або у відокремленій частині капітальної будівлі	0	0	0	
2	Ресторан повинен мати зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками, упорядковану, декоративно оформлену і освітлену прилеглу територію, майданчик з твердим покриттям для короткочасного паркування і маневрування	0	0	0	
3	Вивіска з назвою ресторану з декоративними елементами оформлення	0	0	0	
4	Вхід до ресторану, що захищений від попадання холодного повітря та забезпечує одночасний рух зустрічних потоків відвідувачів	0	0	0	
5	Вхід до ресторану з дашком над дверима або з дверима, що відкриваються автоматично		0	0	
6	Автостоянка з охороною біля ресторану			0	
7	Автостоянка біля ресторану або на відстані не більше 200 м від нього з урахуванням особливостей забудови району		0		
8	Місце для паркування легкових автомобілів відвідувачів поруч з рестораном	0			
	II. Внутрішні приміщення та функціональні зони				
9	Вестибюль - зі столами, диванами, іншими м'якими меблями для сидіння		0	0	
10	Гардероб		0	0	
11	Місце для зберігання верхнього одягу	0			
12	Зала	0	0	0	
13	Банкетна зала			0	

№ ч/ч	Вимога	Категорія ресторану			Примітка
		«Е»	«S»	«Р»	
14	Чоловіча туалетна кімната з приміщенням для миття рук	o	o	o	
15	Жіноча туалетна кімната з приміщенням для миття рук	o	o	o	
16	Естрадний та (або) танцювальний майданчик		o	o	
17	Виділення окремих зон за допомогою архітектурно-конструкторських і декоративних елементів інтер'єру		o	o	
18	Кабінки для індивідуального спілкування			o	
19	Архітектурно-художнє оформлення приміщень, декоративне озеленення, художні композиції тощо	o	o	o	
20	Оригінальний внутрішній і зовнішній дизайн приміщень		o		
21	Унікальний внутрішній і зовнішній дизайн приміщень, виконаний за індивідуальним проектом			o	
III. Технічне устаткування					
22	Ліфт для приміщень, що знаходяться вище другого поверху			o	
23	Опалювання приміщень	o	o	o	
24	Кондиціонування повітря з автоматичним підтриманням оптимальних режимів температури та вологості		o	o	
25	Системи вентиляції	o			
IV. Оснащеність закладу устаткуванням, меблями, посудом, столовими приборами, білизною:					
26	Автоматизована система керування рестораном			o	
27	Сучасне технологічне устаткування		o	o	
28	Меблі з вишуканим дизайном, з найдорожчих матеріалів			o	
29	Меблі підвищеної комфортності, відповідають інтер'єру приміщень		o	o	
30	Меблі стандартні та зручні, відповідають інтер'єру приміщень	o			

№ ч/ч	Вимога	Категорія ресторану			Примітка
		«Е»	«S»	«Р»	
31	Високоякісні столовий посуд і прибори		o	o	
32	Столова білизна (скатерки і серветки), виготовлена на замовлення			o	
	V. Процес обслуговування				
33	Обслуговування офіціантами або самообслуговування	o			
34	Обслуговування офіціантами		o	o	
35	Рівень сервісу:				
	1) «відмінний»			o	
	2) «вище доброго»		o		
	3) «добрий»	o			
36	Заміна столової білизни по мірі забруднення	o			
37	Заміна столової білизни після кожного споживача		o	o	
38	Накривання столів за попереднім замовленням	o	o	o	
39	Приймання платіжних карток		o	o	
40	Наявність живої музики			o	
	VI. Асортимент продукції, оформлення меню, преїскуранту і карти вин:				
41	Асортимент широкий, різноманітний		o	o	
42	Широкий вибір оригінальних, вишуканих страв власного виробництва, фірмових напоїв на замовлення, кондитерських виробів, алкогольної продукції			o	
43	Меню, карта вин, преїскурант художньо оформлені	o	o	o	
44	Меню складено:				
	1) українською та декількома іноземними мовами			o	
	2) українською та англійською мовами		o		
	3) українською або українською і російською мовами	o			
45	Карта вин		o	o	
	VII. Вимоги до персоналу				
46	Досконале володіння правилами і технікою	o	o	o	

№ ч/ч	Вимога	Категорія ресторану			Примітка
		«Е»	«S»	«P»	
	обслуговування				
47	Знання порядку розрахування за кредитними картками	o	o	o	
48	Знання і дотримання правил міжнародного етикету, техніки і специфіки обслуговування іноземних споживачів, володіння кількома іноземними мовами в обсягах, необхідних для виконання своїх обов'язків		o	o	
49	Знання особливостей технології готування, оформлювання та подавання національних, фірмових і замовних страв іноземних кухонь		o	o	
50	Формений одяг з емблемою		o	o	
	VIII. Додаткові послуги				
51	Бронювання місць	o	o	o	
52	Можливість доступу до Інтернету		o	o	
53	Друкована рекламна продукція		o	o	
54	Виклик таксі і (або) надання транспорту		o	o	
	IX. Загальна характеристика закладу				
55	Призначені для споживання страв і напоїв в розкішних умовах, розташовані в привабливих місцях – в центрі міста, в історичній місцевості, на дорогих курортах тощо . Столи покриті скатерками, столові прибори найвищого класу. Обслуговування організоване на найвищому рівні, карта вин з великим переліком дорогих напоїв під контролем старшого офіціанта або сомельє, великий вибір додаткових послуг. Ресторан може запропонувати різноманітні меню, включно з дегустаційними. Страви готують з інгредієнтів відмінної якості майстри високої кваліфікації. Музичний супровід здійснюють фахівці зі спеціальною освітою.			o	
56	Оригінальний інтер'єр, вибір послуг, комфортність, різноманітний асортимент вишуканих і фірмових страв і напоїв. Широкий вибір фірмових та замовних страв. Можливе виконання особливих побажань споживачів щодо виготовлення страв на виду. У спеціалізованих ресторанах допускаються столи з поліефірним покриттям, заміна скатерок на індивідуальні салфетки з тканини. Високий рівень обслуговування та готування страв. Музичний супровід – ансамблі, солісти.		o		

№ ч/ч	Вимога	Категорія ресторану			Примітка
		«Е»	«S»	«Р»	
57	<p>Гармонійність, комфортність і вибір послуг, асортимент страв і напоїв складного приготування. Вишукані декоративні елементи не обов'язкові, але використовуються оригінальні світильники, художні прикраси, матеріали.</p> <p>Столи можуть бути з поліефірним покриттям, напівм'які стільці., прибори з нержавіючої сталі, посуд фарфоровий, керамічний, з дерева. Скатерки або індивідуальні салфетки з тканини.</p> <p>Музичний супровід з використанням музичних автоматів, звуко- та відео відтворювальної апаратури</p>	0			

Додаткова характеристика ресторану за іншими ознаками класифікації:

- за місцем розташування – міські, заміські, при готелях, у відпочинкових зонах тощо;
- національної кухні українська кухня, національна кухня інших країн;
- предметна спеціалізація кухні - рибний, пивний, вегетаріанський тощо;
- тематичні ресторани - історичний, літературний, етнографічний, кінематографічний тощо сюжет, покладений в основу концепції оформлення ресторану та асортименту страв
- обслуговування споживачів в автомобілях,
- ресторан-клуб;
- ресторан-шоу;
- елітний престиж-ресторан.

ДОДАТОК 2

Вимоги до барів

№ ч/ч	Вимоги	Категорія бару			Примітки
		«Е»	«S»	«P»	
	I. Загальні вимоги до будівлі та території:				
1	Бар розташований в окремій капітальній будівлі або в будівлі готелю, торговельно-розважального центру або у відокремленій частині капітальної будівлі	0	0	0	
2	Під'їзні шляхи, підходи до входу в заклад зручні, забезпечені довідково-інформаційними покажчиками, вся прилегла територія впорядкована, декоративно оформлена, озеленена, добре обладнана, ввечері штучно освітлена	0	0	0	
3	Вивіска, що світиться над входом з елементами оформлення, з емблемою закладу, вказівкою типу і назви закладу	0	0	0	
4	центральний вхід захищений від попадання холодного повітря та забезпечує одночасний рух зустрічних потоків відвідувачів	0	0	0	
5	Окремі входи та сходи для споживачів і персоналу (для закладів з кількістю місць більше ніж 50)	0	0	0	
6	Вхід до бару (з вулиці) з дашком над дверима або з дверима, що відкриваються автоматично		0	0	
7	Автостоянка для автомобілів відвідувачів із зоною обслуговування поряд із закладом, з охороною			0	
8	Автостоянка для автомобілів відвідувачів поряд із закладом, з охороною		0		
9	Місце для паркування легкових автомобілів відвідувачів поряд із закладом (на відстані не більше 200м)	0			
	II. Внутрішні приміщення та функціональні зони				
10	Вестибюль	0	0	0	

11	Гардероб			0	
12	Облаштоване місце для зберігання верхнього одягу		0	0	
13	Зала	0	0	0	
14	Чоловіча туалетна кімната з приміщенням для миття рук	0*	0	0	
15	Жіноча туалетна кімната з приміщенням для миття рук	0*	0	0	
16	Естрадний та (або) танцювальний майданчик			0	
17	Виділення окремих зон за допомогою архітектурно-конструкторських і декоративних елементів інтер'єру		0	0	
18	Архітектурно-художнє оформлення приміщень, декоративне озеленення, художні композиції	0	0	0	
19	Оригінальний внутрішній і зовнішній дизайн приміщень		0		
20	Унікальний внутрішній і зовнішній дизайн приміщення, виконаний за індивідуальним проектом			0	
	III. Технічне устаткування				
21	Ліфт для приміщень, що знаходяться вище другого поверху			0	
22	Опалювання приміщень	0	0	0	
23	Кондиціонування повітря з автоматичним підтримуванням оптимальних режимів температури та вологості		0	0	
24	Системи вентиляції, що забезпечує допустимі параметри температури та вологості	0			
	IV. Оснащеність закладу устаткуванням, меблями, посудом, столовими приборами, білизною:				
25	Автоматизована система керування рестораном			0	
26	Сучасне технологічне устаткування		0	0	
27	Меблі з вишуканим дизайном			0	
28	Меблі підвищеної комфортності, відповідають інтер'єру приміщень		0		
29	Меблі стандартні та зручні, відповідають інтер'єру приміщень	0			
30	Наявність столів різної місткості	0	0	0	

	(2,4,6 місць та ін.)				
31	Високоякісні столовий посуд і прибори		0	0	
32	Столова білизна (скатерки і серветки), виготовлена на замовлення		0	0	
33	Серветки індивідуального користування (полотняні)	0			
	V. Процес обслуговування:				
34	Обслуговування барменами, офіціантами, які мають спеціальну освіту та пройшли професійну підготовку	0	0	0	
35	Обслуговування барменом за барною стійкою	0			
36	Рівень сервісу:				
	1) «відмінний»			0	
	2) «вище доброго»		0		
	3) «добрий»	0			
37	Заміна столової білизни по мірі забруднення	0			
38	Заміна столової білизни після обслуговування кожного споживача		0	0	
39	Накривання столів за попереднім замовленням			0	
40	Приймання платіжних карток, впровадження дисконтних карт		0	0	
41	Будь-які види музичного обслуговування, стереофонічна звуковідтворююча апаратура, телевізори, відеомагнітофони, ігрові автомати, ін.)	0	0	0	
42	Наявність живої музики			0	
	VI. Асортимент продукції, оформлення меню, преїскуранту і карти вин:				
43	Асортимент, який складається з оригінальних, вишуканих замовних та фірмових страв, в т.ч. національних страв виробів та напоїв усіх основних груп кулінарної продукції			0	
44	Різноманітний асортимент фірмових страв, виробів та напоїв складного приготування	0	0		
45	Асортимент коктейлів, пуншів, грогів та інших напоїв, що		0	0	

	змішуються, соків, закусок, солодких страв, кондитерських виробів, які переважно складаються з замовної та фірмової продукції, в тому числі національної відповідно до спеціалізації				
46	Коктейлі, напої, десерти, закуски нескладні у приготуванні, замовні та фірмові напої, коктейлі, кулінарна продукція	0			
47	Широкий асортимент кондитерських виробів промислового виробництва, фруктів, лікєро-горілчанних, тютюнових виробів, фруктових та мінеральних вод.	0	0	0	
48	Меню, карта вин, преїскурант художньо оформлені	0	0	0	
49	Меню складено:				
	1) українською та декількома іноземними мовами			0	
	2) українською та англійською мовами		0		
	3) українською або українською і російською мовами	0			
50	Карта вин (у барах , що продають і організують споживання алкогольних напоїв)	0	0	0	
	VII. Вимоги до персоналу				
51	Досконале володіння правилами і технікою обслуговування	0	0	0	
52	Знання порядку розрахування за кредитними картками	0	0	0	
53	Знання і дотримання правил міжнародного етикету, техніки і специфіки обслуговування іноземних споживачів, володіння кількома іноземними мовами в обсягах, необхідних для виконання своїх обов'язків			0	
54	Знання особливостей технології готування, оформлювання та подавання національних, фірмових і замовних страв іноземних кухонь		0	0	
55	Формений одяг		0	0	
	VIII. Додаткові послуги				
56	Бронювання місць	0	0	0	
57	Можливість доступу до Інтернет		0	0	

58	Друкована рекламна продукція		о	о	
59	Виклик таксі і (або) надання транспорту		о	о	
	ІХ. Загальна характеристика закладу				
56	Вишуканість інтер'єру, високий рівень комфортності, широкий вибір послуг, асортимент оригінальних, вишуканих замовлених і фірмових напоїв, коктейлів і закусок, трудомістких щодо виготовлення, використання різноманітного і навіть екзотичного набору сировини. Готувати: фризи, фізи, глінтвейни, гроги, фірмові крющони, пунші і т.д. (не менше 80%).			о	
57	Оригінальний інтер'єр, вибір послуг, комфортність, різноманітний асортимент вишуканих і фірмових напоїв, коктейлів, закусок (не менше 50%)		о		
58	Гармонійність, комфортність і вибір послуг, асортимент напоїв складного приготування, у тому числі фірмових до 20%	о			

Примітки: * - у закладах РГ, місткістю до 50 місць, можлива наявність в одному приміщенні чоловічого і жіночого туалетів. У разі дотримання санітарно-гігієнічних норм дозволено користуватися туалетом персоналові і споживачам.

Додаткова характеристика бару за іншими ознаками класифікації:

- по асортименту продукції, яку реалізують та способу приготування – молочний, пивний, винний, кавовий, коктейль-бар, гриль-бар;

- по специфіці обслуговування споживачів – відео-бар, вар'єте – бар, спорт - бар, диско-бар;

- за місцем розташування в готелі – вестибюльний бар (лобі – бар), ресторанний бар, банкетний бар, допоміжний бар (на поверсі), бар при басейні та інш.

ДОДАТОК 3
Вимоги до кафе

№ п/ч	Вимога	Категорія кафе		Примітки
		«Е»	«S»	
	I. Загальні вимоги до будівлі та території ресторану			
1	Кафе розташоване в окремій капітальній будівлі або в будівлі готелю, торговельного центру тощо або у відокремленій частині капітальної будівлі	o	o	
2	Кафе повинно мати зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками, упорядковану, декоративно оформлену і освітлену прилеглу територію, майданчик з твердим покриттям для короткочасного паркування і маневрування	o	o	
3	Стоянка для легкових автомобілів відвідувачів із зоною обслуговування розташована поряд із закладом		o	
4	Паркування легкових автомобілів відвідувачів поряд із закладом	o		
5	Можливості для паркування автомобілів на незначній відстані від закладу			
6	Вивіска: над входом з оригінальними декоративними елементами оформлення, з емблемою закладу, вказівкою типу і назви закладу		o	
	Звичайна	o		
7	Центральний вхід забезпечує одночасний рух зустрічних потоків відвідувачів	o	o	
	II. Внутрішні приміщення та функціональні зони			
8	Облаштоване місце для зберігання верхнього одягу	o	o	
9	Зала	o	o	
10	Загальна туалетна кімната	o		
11	Чоловіча туалетна кімната з приміщенням для миття рук		o	
12	Жіноча туалетна кімната з приміщенням для миття рук		o	
13	Виділення окремих зон за допомогою архітектурно-конструкторських і декоративних елементів інтер'єру		o	
14	Архітектурно-художнє оформлення приміщень, декоративне озеленення, художні композиції тощо	o	o	
15	Оригінальний внутрішній і зовнішній дизайн приміщень	o		

16	Унікальний внутрішній і зовнішній дизайн приміщень, виконаний за індивідуальним проектом		0	
	III. Технічне устаткування			
17	Опалювання приміщень	0	0	
18	Кондиціонування повітря з автоматичним підтримуванням оптимальних режимів температури та вологості		0	
19	Системи вентиляції	0		
	IV. Оснащеність закладу устаткуванням, меблями, посудом, столовими приборами, білизною:			
20	Автоматизована система керування закладом		0	
	Сучасне технологічне устаткування		0	
21	Меблі підвищеної комфортності, відповідають інтер'єру приміщень		0	
22	Меблі стандартні та зручні, відповідають інтер'єру приміщень	0		
23	Якісні столовий посуд і прибори (в спеціалізованих кафе допускається керамічний та дерев'яний посуд)	0	0	
24	Столова білизна (скатерки і серветки) виготовлена на замовлення		0	
25	Серветки індивідуального користування (полотняні)	0		
26	Паперові серветки	0	0	
	V. Процес обслуговування:			
27	Обслуговування офіціантами або самообслуговування	0		
28	Обслуговування офіціантами		0	
29	Накривання столів за попереднім замовленням		0	
30	Заміна столової білизни по мірі забруднення	0		
31	Заміна столової білизни після кожного споживача		0	
32	Приймання платіжних карток		0	
33	Наявність живої музики		0	
34	Рівень сервісу:			
	1) «відмінний»		0	
	2) «вище доброго»	0		
	3) «добрий»			
	VI. Асортимент продукції та вимог до оформлення меню, преїскуранту і карти вин:			

35	Асортимент широкий, різноманітний, наявність фірмових блюд		о	
36	Асортимент обмежений, з урахуванням спеціалізації	о		
37	Меню і карта вин або меню і преїскурант художньо оформлені		о	
38	Меню складено:			
	1) українською та англійською мовами		о	
	2) українською або українською і російською мовами	о		
39	Наявність карти вин (у кафе, що продають і організують споживання алкогольних напоїв)		о	
	VII. Вимоги до персоналу			
39	Досконале володіння правилами і технікою обслуговування	о	о	
40	Знання порядку розрахування за кредитними картками		о	
41	Знання і дотримання правил міжнародного етикету, техніки і специфіки обслуговування іноземних споживачів, володіння англійською мовою в обсягах, необхідних для виконання своїх обов'язків		о	
	VIII. Додаткові послуги			
42	Бронювання місць		о	
43	Можливість доступу до Інтернету		о	
44	Друкована рекламна продукція		о	

Кафе різняться: по контингенту споживачів (молодіжне, дитяче, тощо), по асортименту (кафе-кондитерська, кафе-морозиво, кафе-молочне тощо).

кав'ярня

Різновид кафе з різноманітним асортиментом кави

кафе-бар

Різновид кафе, до складу якого входить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою кафе або барна стойка розміщена в торговельній залі кафе

кафе-пекарня

Різновид кафе, відмінною ознакою якого є виробництво і продаж хлібобулочних і борошняних кондитерських виробів на місці

чайний салон

Різновид кафе з широким асортиментом чаю, де можна продавати кондитерські, булочки та борошняні кулінарні вироби

ДОДАТОК 4

Загальні вимоги щодо урахування потреб інвалідів.

- 1 Вхід до закладу ресторанного господарства повинен бути пристосований до потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення.
- 2 Туалет пристосований до потреб інвалідів.
- 3 У громадських приміщеннях (вестибюль, холи, зал для харчування тощо) має бути місце, пристосоване для користування особами, що рухаються на візку.
- 4 Загальнодоступні елементи обладнання ЗРГ, такі як кнопки та вимикачі повинні бути розміщені на висоті 90-110 см для уможливлення користування особами, що рухаються на візку.
- 5 Автостоянка повинна мати як мінімум одне місце для інвалідів на найменшій відстані від об'єкту;
- 6 Стоянки для інвалідів повинні мати можливості для під'їзду автомобіля;
- 7 Внутрішні дороги повинні мати тверду поверхню, бути шириною не вужче ніж 180 см і уможлилювати доступ зі стоянок, призначених для інвалідів, до всіх об'єктів загального використання;
- 8 Вимоги щодо урахування потреб інвалідів не поширюються на ЗРГ, розташовані в горах, які мають обмежений доступ дорогами загального використання, а також ЗРГ, які мають менше ніж 20 місць.

ДОДАТОК 5

ОПИТУВАЛЬНА АНКЕТА

попереднього аналізу закладу ресторанного господарства для присвоєння категорії та прийняття рішення про видачу сертифікату відповідності

1 Найменування та тип (ресторан, бар, кафе) закладу ресторанного господарства (ЗРГ)

2 Засіб розміщення належить на праві власності _____

3 Адреса _____,
телефон _____, факс _____ e-mail _____

4 Прізвище, ім'я, по батькові керівника

5 Прізвище, ім'я, по батькові контактної особи

6 Клас закладу ресторанного господарства згідно з сертифікатом відповідності (за наявності), номер, дата видачі, термін дії сертифіката відповідності _____

7 Кількість: місць _____, залів обслуговування _____, обслуговуючого персоналу _____.

8 Координати для системи глобального позиціонування (GPS) _____

9 Дотримання вимог безпеки надання послуг (за відсутності сертифіката відповідності)

9.1. Висновок державної санітарно-епідеміологічної експертизи щодо відповідності вимогам санітарного законодавства (ким і коли виданий) _____;

9.2 Висновок органів державного пожежного нагляду щодо відповідності вимогам протипожежного законодавства (ким і коли виданий) _____;

9.3 Свідоцтво про повірку ваг (ким і коли проведено повірку) _____;

9.4 Інші висновки державних наглядових служб (за наявності) (ким, коли видані) _____

10 Характеристика відповідності закладу ресторанного господарства певному типу та категорії відповідно до додатків 1-3 Системи класифікації ЗРГ «ІТА»

№ з/п	ВИМОГА (згідно обраного типу і класу ЗРГ)	Фактичний стан		Примітка
		Дотримується	Не дотримується	

11 Перелік додаткових послуг (за наявності) _____

12 Характеристика пристосування закладу ресторанного господарства для приймання людей з обмеженими можливостями (згідно з додатком 4 системи класифікації «ІТА»)

Керівник закладу ресторанного господарства

М.П.

_____ (підпис) _____ (ініціали, прізвище)
" _____ " _____ 20__ р.