

Утвержден и введен в действие
[Приказом](#) Федерального
агентства по техническому
регулированию и метрологии
от 15 декабря 2009 г. N 770-ст

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ТОРГОВЛИ

ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

Services of trade. Requirements for personnel

ГОСТ Р 51305-2009

Дата введения
1 января 2011 года

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным [законом](#) от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании", а правила применения национальных стандартов Российской Федерации - [ГОСТ Р 1.0-2004](#) "Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения".

Сведения о стандарте

1. Разработан Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" (ОАО "ВНИИС") при участии Общества с ограниченной ответственностью ООО "ИКС 5 Ритейл Групп".
2. Внесен Техническим комитетом по стандартизации ТК 347 "Услуги торговли и общественного питания".
3. Утвержден и введен в действие [Приказом](#) Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2009 г. N 770-ст.
4. Взамен ГОСТ Р 51305-99.

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе "Национальные стандарты", а текст изменений и поправок - в ежемесячно издаваемых информационных указателях "Национальные стандарты". В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе "Национальные стандарты". Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет.

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие минимальные требования к обслуживающему и административному персоналу предприятий торговли различных видов и типов всех форм собственности.

Стандарт рекомендуется использовать при аттестации персонала предприятий торговли и присвоении квалификации персоналу.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

[ГОСТ Р 51074-2003](#) Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования

[ГОСТ Р 51087-97](#) Табачные изделия. Информация для потребителя

[ГОСТ Р 51303-99](#) Торговля. Термины и определения

[ГОСТ Р 51391-99](#) Изделия парфюмерно-косметические. Информация для потребителя. Общие требования.

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю "Национальные стандарты", который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежегодно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по [ГОСТ Р 51303](#), а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. Торговое обслуживание: деятельность продавца при непосредственном взаимодействии с покупателем, направленная на удовлетворение потребностей покупателя при приобретении товаров и/или оказании услуг и т.д.

3.2. Административный персонал: работники торгового предприятия, занятые организационными и технологическими вопросами деятельности предприятия торговли.

3.3. Обслуживающий персонал: работники торгового предприятия, непосредственно участвующие в торговом обслуживании покупателей.

4. Общие требования к персоналу

4.1. Персонал предприятий торговли подразделяют на обслуживающий и административный.

4.1.1. К обслуживающему персоналу предприятия торговли относят работников, непосредственно участвующих в торговом обслуживании покупателей: заведующий отделом (секцией); администратор торгового зала, продавец продовольственных товаров, продавец непродовольственных товаров, продавец мелкорозничной (торговой) сети, продавец-консультант, кассир торгового зала, контролер-кассир и др.

4.1.2. К административному персоналу предприятия торговли относят работников, занятых организационными и технологическими вопросами: директор предприятия (управляющий, заведующий предприятием), заместитель директора, менеджер по закупкам, товаровед (менеджер по качеству товаров), специалист по продвижению товаров в торговле (мерчендайзер), менеджер по продажам и др.

4.2. При установлении требований к персоналу учитывают следующие критерии оценки:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания, практические навыки и умения;
- способность к организации деятельности предприятий торговли и руководству персоналом (для административного персонала);
- знание и соблюдение профессиональной этики;
- знание нормативных и руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности.

4.3. К персоналу всех категорий предприятий торговли предъявляют следующие общие требования:

- наличие профессиональной подготовки и соответствие квалификационным требованиям, установленным для данной профессии [\[1\]](#), [\[2\]](#);
- знание и соблюдение действующих законов, иных нормативных правовых актов, касающихся профессиональной деятельности, в том числе Федерального [закона](#) "О защите прав потребителей" [\[3\]](#);
- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего трудового распорядка

предприятия;

- знание и соблюдение правил продажи товаров [4] и культуры торгового обслуживания покупателей;
- владение профессиональной терминологией;
- обеспечение безопасности оказываемых услуг торговли и реализуемых товаров для жизни и здоровья покупателей, сохранности их имущества и охраны окружающей среды в пределах своих должностных обязанностей;
- соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;
- знание и соблюдение правил эксплуатации оборудования, правил охраны труда и техники безопасности, требований пожарной безопасности [5].

4.4. Персонал предприятий торговли должен проходить обязательный инструктаж для ознакомления с правилами внутреннего трудового распорядка, организацией работы предприятия и правилами продажи товаров.

4.5. Функциональные обязанности, права и квалификационные требования к персоналу должны быть зафиксированы в персональных должностных инструкциях, утвержденных руководителем организации, или фирменных стандартах работы персонала.

4.6. Должностные инструкции персонала разрабатывает администрация организации, исходя из требований законодательства Российской Федерации, квалификационных характеристик работ и профессий, должностей руководителей и специалистов [1], [2] с учетом особенностей работы каждого предприятия и требований настоящего стандарта.

4.7. Администрация предприятия торговли должна систематически организовывать мероприятия по совершенствованию знаний, повышению квалификации и профессионального мастерства персонала на основе его теоретической подготовки и практических навыков.

4.8. Персонал предприятий продовольственных товаров должен проходить предварительные (при поступлении на работу) и периодические (в период работы) медицинские осмотры, гигиеническую подготовку и аттестацию в установленном порядке. У каждого работника должна быть личная медицинская книжка установленного образца, в которую вносятся результаты медицинских обследований и лабораторных исследований, сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях и отметка о прохождении гигиенической подготовки и аттестации [6].

4.9. Обслуживающий персонал предприятия торговли должен носить соответствующую форменную и/или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца. Работники предприятия торговли на форменной одежде могут носить служебный значок с эмблемой предприятия и указанием фамилии и должности.

4.10. Профессиональными этическими нормами поведения персонала предприятий торговли являются вежливость, тактичность, доброжелательность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей.

5. Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала

5.1. Требования к заведующему отделом (секцией)

Заведующий отделом (секцией) должен соответствовать следующим требованиям:

5.1.1. Наличие профессионального образования и опыта практической работы или соответствующей профессиональной подготовки.

5.1.2. Умение правильно организовывать труд работников соответствующего структурного подразделения (отдела, секции), обеспечивать трудовую дисциплину.

5.1.3. Знание ассортимента товаров, реализуемых в отделе (секции), а также способов их размещения в торговом зале.

5.1.4. Соблюдение правил продажи товаров и осуществление контроля за их соблюдением персоналом отдела (секции).

5.1.5. Соблюдение установленного порядка приемки товаров по количеству и качеству, условий хранения и сроков годности товаров в соответствии с маркировкой.

5.1.6. Осуществление контроля за наличием необходимых сопроводительных документов, удостоверяющих качество и безопасность продаваемых товаров.

5.1.7. Знание основных характеристик товаров и умение применять методы контроля качества товаров.

5.1.8. Знание требований к маркировке, упаковке товаров и оформлению ценников и товарных

чеков.

5.2. Требования к администратору торгового зала

Администратор торгового зала должен соответствовать следующим требованиям:

5.2.1. Наличие соответствующей профессиональной подготовки или опыта практической работы.

5.2.2. Способность осуществлять контроль за соблюдением персоналом качества и культуры торгового обслуживания покупателей.

5.2.3. Способность осуществлять контроль за соблюдением персоналом правил продажи товаров и санитарно-эпидемиологических требований.

5.2.4. Способность осуществлять контроль за соблюдением персоналом правил охраны труда и техники безопасности, противопожарной безопасности.

5.2.5. Информирование покупателей о потребительских свойствах реализуемых товаров, их ассортименте, ценах на товары и оказываемые услуги, режиме работы предприятия торговли, оказание помощи в выборе товара.

5.2.6. Осуществление проверки соблюдения сроков годности и условий реализации товаров в соответствии с маркировкой на упаковке, изъятие из продажи некачественных товаров и товаров с истекшим сроком годности и имеющих дефекты.

5.2.7. Знание требований к маркировке, упаковке товаров и оформлению ценников и товарных чеков.

5.2.8. Знание расположения средств противопожарной защиты и сигнализации и правил пользования ими, номеров телефонов служб экстренного вызова (милиции, скорой помощи, пожарной службы).

5.2.9. Организация в чрезвычайных ситуациях эвакуации покупателей из предприятий торговли.

5.3. Требования к продавцу продовольственных товаров

Продавец продовольственных товаров должен соответствовать следующим требованиям:

5.3.1. Наличие профессионального образования или соответствующей профессиональной подготовки.

5.3.2. Знание ассортимента и характеристик продаваемых товаров, требований, предъявляемых к качеству товаров.

5.3.3. Умение осуществлять проверку качества продовольственных товаров по органолептическим показателям (внешнему виду, цвету и запаху) при приемке и отпуске покупателям.

5.3.4. Умение осуществлять предпродажную подготовку товаров.

5.3.5. Умение осуществлять выкладку продовольственных товаров в торговом зале.

5.3.6. Соблюдение правил товарного соседства, знание и соблюдение условий реализации и сроков годности товаров в соответствии с маркировкой на упаковке.

5.3.7. Предоставление покупателям, при необходимости, достаточной и достоверной информации о продаваемых товарах, обеспечивающей возможность их правильного выбора.

5.3.8. Знание и соблюдение требований к маркировке товаров, упаковочным материалам, способам и правилам упаковки, оформлению ценников и товарных чеков.

5.3.9. Осуществление контроля за наличием акцизных и специальных марок, штриховых кодов и других средств торговой маркировки товаров, предусмотренных действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами.

5.3.10. Соблюдение метрологических требований при отпуске нефасованных товаров.

5.3.11. Знание устройства, правил эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнение расчетных операций на ККТ.

5.3.12. При отпуске и комплектовании товаров продавец продовольственных товаров должен уметь:

- взвешивать, отмеривать, упаковывать и комплектовать товары в соответствии с заказом покупателя;

- обеспечивать необходимую точность при отпуске товаров.

5.4. Требования к продавцу непродовольственных товаров

Продавец непродовольственных товаров должен соответствовать следующим требованиям:

5.4.1. Наличие профессионального образования или соответствующей профессиональной подготовки.

5.4.2. Знание ассортимента, характеристики и назначения продаваемых товаров, осуществление контроля их качества.

5.4.3. Умение осуществлять предпродажную подготовку и размещение товаров в торговом зале.

5.4.4. Предоставление покупателям, при необходимости, достаточной и достоверной

информации о продаваемых товарах, обеспечивающей возможность их правильного выбора.

5.4.5. Соблюдение требований к маркировке, упаковке товаров и оформлению ценников и товарных чеков.

5.4.6. Осуществление контроля за наличием штриховых кодов и других средств торговой маркировки товаров, предусмотренных действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами.

5.4.7. Знание устройств, правил эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнение расчетных операций на ККТ.

5.4.8. Осуществление при отпуске покупателям проверки качества товаров доступными методами в соответствии с инструкциями по эксплуатации, проверка комплектности и количественных характеристик продаваемых товаров.

5.4.9. Оказание помощи покупателям в выборе модели и марки товара при продаже сложных технических товаров.

5.5. Требования к продавцу-консультанту

Продавец-консультант по продаже продовольственных товаров должен соответствовать требованиям, приведенным в 5.3, за исключением 5.3.9 - 5.3.11.

Продавец-консультант по продаже непродовольственных товаров должен соответствовать требованиям, приведенным в 5.4, за исключением 5.4.7.

Кроме требований, указанных выше, продавец-консультант должен соответствовать следующим требованиям:

5.5.1. Оказание консультаций покупателям по ассортименту, наличию и количеству товаров, срокам поставки, информации об изготовителях, области применения и прочим техническим вопросам.

5.5.2. Оказание квалифицированной помощи покупателям в поиске и выборе необходимых товаров.

5.5.3. Осуществление презентации товаров покупателям согласно их потребностям, демонстрация товаров в действии.

5.5.4. Проверка исправности и комплектности продаваемых товаров.

5.5.5. Взаимодействие с покупателями по вопросам возврата товаров.

5.6. Требования к продавцу мелкорозничной (торговой) сети

Продавец мелкорозничной (торговой) сети должен соответствовать следующим требованиям:

5.6.1. Наличие профессионального образования или соответствующей профессиональной подготовки.

5.6.2. Знание ассортимента, характеристик продаваемых товаров и способов их выкладки в торговом оборудовании, маркировки товаров, видов брака.

5.6.3. Умение осуществлять проверку качества продовольственных товаров по их органолептическим показателям (внешнему виду, цвету и запаху) при приемке и отпуске покупателям.

5.6.4. Соблюдение правил товарного соседства, знание и соблюдение условий реализации и сроков годности товаров в соответствии с маркировкой на упаковке.

5.6.5. Предоставление покупателям, при необходимости, достаточной и достоверной информации о продаваемых товарах, обеспечивающей возможность их правильного выбора.

5.6.6. Знание и соблюдение требований к маркировке, упаковке товаров и оформлению ценников и товарных чеков.

5.6.7. Знание устройств, правил эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнение расчетных операций на ККТ.

5.6.8. Знание признаков платежеспособности государственных денежных знаков, порядка получения, хранения и выдачи денежных средств, а также цен на продаваемые товары.

5.7. Требования к кассиру (контролеру-кассиру) торгового зала

Кассир (контролер-кассир) торгового зала должен соответствовать следующим требованиям:

5.7.1. Наличие профессионального образования или соответствующей профессиональной подготовки.

5.7.2. Знание порядка выполнения кассовых операций, правил расчета с покупателями.

5.7.3. Знание ассортимента продаваемых товаров и их цен.

5.7.4. Знание признаков платежеспособности государственных денежных знаков, порядка получения, хранения и выдачи денежных средств.

5.7.5. Знание устройств и правил эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и порядка расчета с потребителями.

5.7.6. Знание признаков неисправности ККТ, умение устранять мелкие неисправности.

6. Требования к конкретным должностям и профессиям административного персонала

6.1. Требования к директору предприятия (управляющему, заведующему предприятием торговли, менеджеру)

Директор (управляющий, заведующий) предприятия торговли должен соответствовать следующим требованиям:

6.1.1. Наличие высшего или среднего профессионального образования, опыта работы по специальности и (или) дополнительной профессиональной подготовки.

6.1.2. Осуществление руководства производственно-хозяйственной и торгово-обслуживающей деятельностью предприятия торговли.

6.1.3. Знание основ законодательства об административных правонарушениях и основ трудового законодательства, правил продажи товаров.

6.1.4. Организация своевременного обеспечения предприятия товарами и материалами, необходимыми для осуществления торгового процесса.

6.1.5. Осуществление контроля объемов продаж и качества услуг на предприятии торговли.

6.1.6. Организация расстановки персонала с учетом его специальности и квалификации, опыта работы, личностных качеств.

6.1.7. Осуществление контроля за соблюдением персоналом правил эксплуатации оборудования, правил охраны труда и техники безопасности, требований пожарной безопасности, требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места.

6.1.8. Владение принципами организации торгового процесса на предприятии; осуществление контроля за организацией рабочих мест и работой персонала в соответствии с требованиями фирменных стандартов организации.

6.1.9. Обеспечение высокого уровня эффективности торгового процесса, внедрение новых форм и методов работы и организации труда.

6.1.10. Повышение своей квалификации путем переподготовки, обучения и самообразования.

6.1.11. Обеспечение в необходимых случаях вызова экстренных служб (милиции, скорой помощи, пожарной службы), организация в чрезвычайных ситуациях эвакуации покупателей из предприятий торговли.

6.2. Требования к товароведу (менеджеру по качеству товаров)

Товаровед (менеджер по качеству товаров) должен соответствовать следующим требованиям:

6.2.1. Наличие высшего или среднего специального образования.

6.2.2. Осуществление контроля за соблюдением условий поставки, транспортирования, приемки товаров; правил маркировки и упаковки товаров; условий хранения товаров на складах предприятия; размещения товаров в торговых залах, сроков годности и условий реализации товаров на предприятиях торговли.

6.2.3. Своевременное оформление претензионных материалов по качеству, упаковке и маркировке товаров.

6.2.4. Участие в формировании ассортимента реализуемых товаров.

6.2.5. Знание номенклатуры и ассортимента продаваемых товаров, умение их оценивать, определять дефекты и причины их возникновения.

6.2.6. Знание товароведных характеристик и показателей качества продаваемых товаров, нормативных и технических документов (ГОСТ Р, СТО, ТУ и др.) на товары.

6.2.7. Участие в рассмотрении претензий покупателей к качеству товаров.

6.2.8. Осуществление своевременного контроля за качеством товаров, участие в изъятии из реализации (продажи) товаров с истекшими сроками годности, с дефектами, ненадлежащего качества.

6.2.9. Знание и контроль за соблюдением основных требований к маркировке товаров и информации для потребителей в соответствии с требованиями [ГОСТ Р 51074](#), [ГОСТ Р 51087](#), [ГОСТ Р 51391](#) и [правилами](#) продажи отдельных видов товаров [4].

Библиография

- Постановлением Министерства труда Российской Федерации от 05.03.2004 N 30, с изменениями и дополнениями
- [2] Квалификационный [справочник](#) должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный [Постановлением](#) Министерства труда Российской Федерации от 21.08.1998 N 37, с изменениями и дополнениями
- [3] Федеральный [закон](#) от 7 февраля 1993 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" с изменениями и дополнениями
- [4] [Правила](#) продажи отдельных видов товаров и [перечень](#) товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и [перечень](#) непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденные [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 N 55, с изменениями и дополнениями
- [5] ПОТ Р М 0140-2000 Межотраслевые [правила](#) по охране труда в розничной торговле
- [6] СП 2.3.6.1066-01 Санитарно-эпидемиологические [требования](#) к организациям торговли и обороту в них продовольственного сырья и пищевых продуктов с изменениями и дополнениями
-