

Тема 1.3: Проведение контроля качества продукции и услуг общественного питания

Лекция 7. Способы подтверждения соответствия услуги общественного питания типу и классу предприятий.

Услуги общественного питания имеют прямое отношение к жизнедеятельности и здоровью человека и могут представлять для него иметь потенциальную опасность. Некачественная продукция общепита может нанести вред здоровью потребителя, а даже привести и к трагическому исходу. Для того, чтобы исключить нанесение вреда человеку при потреблении таких услуг, государство предъявляет к ним особые требования. Требования сформулированы в федеральных законах и в специальных государственных стандартах.

Все предприятия общепита: кафе, рестораны, бары, столовые и т.д. обязаны соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технологических нормативах обязательные требования к качеству услуг, их безопасности для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества.

Правовым регулированием деятельности предприятий общепита является сертификация услуг общественного питания.

Обязательная сертификация услуг общественного питания осуществляется на соответствие требованиям безопасности для жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды, установленным в

- законодательных актах,
- государственных стандартах России,
- санитарных нормах и правилах,
- строительных нормах и правилах,
- Правилах производства и реализации продукции и услуг общественного питания, утвержденных Постановлением N 332 Правительства Российской Федерации от 13.04.93

и других документах, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации устанавливают обязательные требования к услугам.

При сертификации услуг общественного питания должны проверяться характеристики (показатели) услуг, условий обслуживания и использоваться методы, позволяющие:

1. Полно и достоверно подтвердить соответствие услуг требованиям, направленным на обеспечение безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, установленным в нормативных документах для этой услуги, а также другим требованиям, которые в соответствии с законодательными актами должны подтверждаться при обязательной сертификации.

2. Провести идентификацию услуг, в т.ч. испытаний кулинарной продукции, проверить принадлежность к классификационной группировке, соответствие техническим документам.

Органы по сертификации услуг проводят сертификацию услуг общественного питания в соответствии с областью аккредитации.

Работа проводится экспертами Органа по сертификации или привлеченными экспертами из других организаций, аттестованными на право проведения работ по сертификации услуг общественного питания.

Сертификация услуг предприятий общественного питания иностранных фирм осуществляется по тем же правилам и процедурам, что и отечественных предприятий.

Для проведения сертификации услуг общественного питания заявитель - юридическое лицо направляет заявку в орган по сертификации.

При наличии у предприятия общественного питания филиалов, сертификации подлежат услуги, оказываемые каждым филиалом.

Право применения знака соответствия предоставляется исполнителю лицензией, выдаваемой Органом по сертификации в установленном Госстандартом России порядке. В лицензии устанавливаются обязательства исполнителя обеспечивать соответствие услуг нормативным документам.

Форма, размеры и технические требования к знаку соответствия при обязательной сертификации установлены в ГОСТ Р 50460-92.

Инспекционный контроль за сертифицированными услугами

За сертифицированными услугами проводится Инспекционный контроль Органом по сертификации с целью установления, что оказываемая услуга продолжает соответствовать требованиям, на которые она была сертифицирована.

Порядок проведения инспекционного контроля обуславливается принятой для данной услуги схемой сертификации.

Инспекционный контроль проводится в течение всего срока действия сертификата соответствия в форме

- периодических проверок,
- внеплановых проверок,
- проверок, включающих контроль качества кулинарной продукции.

Инспекционный контроль в общем случае содержит следующие виды работ:

- сбор и анализ информации о сертифицированных услугах;
- разработка и утверждение программы инспекционного контроля;
- формирование группы для проведения инспекционной проверки;
- проведение инспекционной проверки;
- оформление результатов инспекционного контроля и принятие решений по результатам.

Инспекционный контроль предусматривает:

- проверку стабильности процесса предоставления услуг в соответствии со схемой выполненной сертификации;
- подтверждение того, что в процессе оказания услуги не внесены изменения, влияющие на сертифицируемые показатели.

При необходимости для проведения Инспекционного контроля привлекаются представители Общества потребителей, Государственной торговой инспекции, Госкомсанэпиднадзора России.

Инспекционный контроль предусматривает проведение проверки услуг непосредственно на предприятии - заявителе. Оценка качества (испытаний) кулинарной продукции (отобранных проб) производится аккредитованной испытательной лабораторией.

Инспекционный контроль проводится по инициативе Органа по сертификации, за исключением случаев, когда предприятие - заявитель внес изменение в нормативную документацию или провел переоснащение. В этих случаях предприятие - заявитель заблаговременно извещает Орган по сертификации о необходимости проведения Инспекционного контроля, который должен быть проведен в обязательном порядке.

Периодичность определяется Органом по сертификации при сертификации услуги, не реже 1 раза в год.

Внеплановый Инспекционный контроль проводится при получении официальных сообщений государственных органов контроля (Госкомсанэпиднадзора, Минприроды России, Госстандарта РФ, Госторгинспекции и др.), независимых организаций (обществ потребителей и др.) об отрицательных результатах проверок сертифицированных услуг, жалоб и претензий потребителей к исполнению услуги.

Результаты Инспекционного контроля оформляются актом, в котором дается оценка результатов проверки заявителя и испытаний образцов продукции и делается общее заключение о состоянии процесса оказания услуги и возможности сохранения действия выданного сертификата. Акт хранится в органе по сертификации. Копии направляются предприятию - исполнителю и в организации, принимавшие участие в инспекционном контроле. На основании акта инспекционного контроля принимается решение о сохранении действия сертификата или проведения сертификации услуг вновь.

На предприятиях общественного питания должны выполняться требования нормативных документов по безопасности услуг:

1. санитарно-гигиенические и технологические требования СанПиН 42-123-5777, СанПиН 42-123-4117, Сборники рецептур блюд и кулинарных изделий;
2. требования к безопасности продовольственного сырья и продуктов - в соответствии с требованиями МБТ 5061;
3. экологической безопасности - СанПиН 42-123-5777, СНиП 2.08.02;
4. противопожарной безопасности - ГОСТ 12.1.004;
5. электробезопасности - СНиП 11-4.

Требования к предприятиям общественного питания различных типов и классов систематизированы по направлениям:

- к архитектурно-планировочным решениям и оформлению;
- к мебели, столовой посуде, приборам и белью;
- к оформлению меню и прейскурантов, ассортименту кулинарной продукции;
- к методам обслуживания, фирменной одежде, обуви, музыкальному обслуживанию;
- к составу помещений для потребителей;
- к площади помещений для потребителей.

Например, при формулировке требований внешнего вида предприятия к вывеске предъявляются такие требования: обычная вывеска (без световых элементов оформления) может быть у кафе, столовой, закусочной, а световая вывеска должна быть у ресторанов и баров. Эстрада и танцевальная площадка должны

быть у ресторана люкс и высшей категории и баров люкс и высшей категории. Для других типов и классов предприятия эти требования не обязательны. Столовая посуда и приборы в столовой и закусочной могут быть из алюминия или нержавеющей стали.

Предприятия общественного питания любого типа должны иметь удобные подъездные пути и пешеходные доступы к входу, необходимые справочно-информационные указатели. Прилегающая к предприятию территория должна иметь искусственное освещение в вечернее время.

На территории, прилегающей к предприятию и доступной для потребителей, не допускается:

- проведение погрузочно-разгрузочных работ;
- складирование тары;
- размещение контейнеров с мусором;
- сжигание мусора, порожней тары, отходов.

Площадки с мусоросборниками должны быть удалены от окон и дверей помещений предприятия не менее чем на 20 метров.

Архитектурно-планировочное решение и конструктивные элементы здания, используемое техническое оборудование должны соответствовать СНиП 2.08.02.

На предприятии должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, инструкции о действиях в аварийной ситуации, система оповещения и средства защиты от пожара.

Предприятия всех типов и классов должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающим необходимый уровень комфорта, в том числе: горячее и холодное водоснабжение, канализация, отопление, вентиляция, радио- и телефонная связь.

Вход в предприятие должен обеспечивать одновременное движение двух встречных потоков потребителей на вход и выход. В предприятиях с количеством мест в залах более 50 должны быть предусмотрены отдельные входы и лестницы для потребителей и персонала.

Предприятие должно иметь вывеску с указанием его типа, класса, форм организации его деятельности, фирменного названия, юридического лица (местонахождения собственника), информации о режиме работы, оказываемых услугах.

В строящихся и реконструируемых предприятиях для обслуживания инвалидов должны быть предусмотрены наклонные пандусы у входных дверей для проезда инвалидов колясок, лифты, площадки для разворота инвалидной коляски в зале, специально оборудованные туалеты.

Состав помещений для потребителей на предприятиях различных типов и классов должен соответствовать данным приложения А ГОСТ Р 50762-95. В столовых в соответствии со спецификой обслуживаемых контингентов должны предусматриваться специальные зоны обслуживания: залы диетического, лечебно-профилактического питания и др.

Нормы площади на одно место в зале для различных типов предприятий общественного питания должны соответствовать данным приложения Б ГОСТ 65762-95.

Размещение производственных помещений и оборудования в них должно обеспечивать последовательность проведения технологического процесса производства и реализации продукции, а также соблюдение технологических, санитарных норм и правил.

Буфет согласно ГОСТУ Р 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения» является структурным подразделением предприятия - поэтому к типу предприятий не относится.

Кафетерий также не является типом предприятия (согласно письму Департамента регулирования и координации внутренней торговли МВЭС РФ от 18 марта 1997 г. № 21-54).

Требования к оказываемым услугам

Услуги предприятий общественного питания должны отвечать следующим требованиям:

- соответствия целевому назначению;
- точности и своевременности предоставления;
- безопасности и экологичности;
- эргономичности и комфортности;
- эстетичности;
- культуры обслуживания;
- социальной адресности;
- информативности.

При оказании услуг должно быть учтено **требование эргономичности**, которое характеризует соответствие условий обслуживания и применяемых в процессе обслуживания мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим возможностям потребителей. Соблюдение **требования эргономичности** обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья потребителей.

Предоставляемая услуга должна отвечать **требованиям эстетичности**. Эстетичность характеризуется гармоничностью архитектурно-планировочного и колористического решения помещений предприятия, а также условиями обслуживания, в том числе внешним видом обслуживающего персонала, сервировкой стола, оформлением и подачей кулинарной продукции.

Услуга должна иметь социальную адресность, то есть соответствовать требованиям определенного контингента потребителей и в соответствии и типом предприятия.

Услуги общественного питания должны быть **информативны**. Требование информативности предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге. Своевременная и

достоверная информация о пищевой и энергетической ценности кулинарной продукции позволяет потребителю правильно, с учетом возрастных особенностей и состояния здоровья, выбрать необходимое блюдо и кулинарное изделие. Требование информативности предполагает использование разнообразных видов рекламы.

Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий на предприятиях всех типов должны предоставляться высококвалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенной комфортности и материально-технического оснащения.

Услуги общественного питания и условия их предоставления должны быть безопасны для жизни и здоровья потребителей, обеспечивать сохранность их имущества и охрану окружающей среды.

При предоставлении услуг в предприятиях общественного питания всех типов и классов, а также гражданами-предпринимателями должны обеспечиваться следующие требования безопасности:

- Сырье и продовольственные товары, используемые для производства кулинарной продукции, а также условия ее производства, хранения, реализации и организации потребления должны отвечать требованиям соответствующей нормативно-технической документации:

- Сборникам рецептур блюд и кулинарных изделий,
- стандартам СанПиН № -42-123-5777-91 и № 42-123-4117-86,
- санитарно-гигиеническим показателям,
- микробиологическим показателям,
- медико-биологическим показателям, утвержденным Минздравом России.

- Условия обслуживания при предоставлении услуг должны соответствовать требованиям действующей нормативной документации по

- уровню шума,
- вибраций,
- освещенности,
- состоянию микроклимата

требованиям СанПиН № 42-123-5777-91.

- Архитектурно-планировочным и конструктивным решениям, показателям электро-, пожаро- и взрывобезопасности - требованиям СНиП - 2.08.02-89.

- Торгово-технологическое и холодильное оборудование, посуда, приборы и инвентарь, другие предметы материально-технического оснащения должны быть изготовлены из материалов, разрешенных в России для контакта с пищевыми продуктами, отвечать требованиям СанПиН № 42-123-5777-91, эксплуатационной документации заводов-изготовителей и норм технического оснащения предприятий общественного питания.

- Экологическая безопасность услуги должна обеспечиваться соблюдением установленных требований охраны окружающей среды к территории, техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению, канализации и другим факторам, согласно

- СанПиН № 42-123-5777-91,

- СНиП - 2.08.02-89
- положений государственных стандартов системы безопасности труда (ССБТ).

Вредные воздействия на окружающую среду не должны наблюдаться как при производственном процессе предоставления услуги, так и при потреблении услуги.

Оценку и контроль качества услуг предприятий общественного питания, а также граждан-предпринимателей осуществляют с помощью

- аналитических: физико-химических, микробиологических, медикобиологических,
- экспертных (органолептических)
- социологических методов,

утвержденных в установленном порядке.

Производственный и обслуживающий персонал должен иметь соответствующую специальную подготовку и обеспечивать соблюдение санитарных требований и правил личной гигиены при производстве, хранении, реализации и организации потребления кулинарной продукции.

Нормативная база сертификации систем качества

Нормативная база Регистра состоит из документов, устанавливающих деятельность участников Регистра и деятельность по сертификации систем качества и сертификации производств.

К документам, регламентирующим деятельность участников Регистра, относятся: ГОСТ Р 40.001, настоящий стандарт, ГОСТ Р 40.003, ГОСТ Р 40.005, а также положения о Техническом центре Регистра, Научно-методическом центре Регистра, Совете по сертификации систем качества и производств, комиссии по апелляциям.

Нормативная база сертификации систем качества содержит документы, устанавливающие требования к:

- системам качества;
- правилам и процедурам проверки и оценки систем качества;
- персоналу, осуществляющему сертификацию систем качества;
- органам по сертификации систем качества.

Требования к системам качества устанавливают по

- ГОСТ Р ИСО 9001 "Системы качества. Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании";
- ГОСТ Р ИСО 9002 "Системы качества. Модель обеспечения качества при производстве, монтаже и обслуживании";
- ГОСТ Р ИСО 9003 "Системы качества. Модель обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях".

Требования к персоналу устанавливают по

- ГОСТ Р ИСО 10011-2 "Руководящие указания по проверке систем качества. Часть 2. Квалификационные критерии для экспертов-аудиторов";
- ПР.50.3.001 "Система сертификации ГОСТ Р. Требования к экспертам и порядок их аттестации".

Вопросы для контроля знаний. Лекция 7. Способы подтверждения соответствия услуги общественного питания типу и классу предприятий.

- 1 Какую потенциальную опасность могут представлять услуги общественного питания жизнедеятельности и здоровью человека?
- 2 В каких нормативных документах сформулированы требования к услугам общественного питания?
- 3 Что является Правовым регулированием деятельности предприятий общественного питания?
- 4 Как осуществляется сертификация услуг предприятий общественного питания иностранных фирм?
- 5 Как сертифицируются услуги предприятия общественного питания при наличии у них филиалов?
- 6 На соответствие каким требованиям осуществляется обязательная сертификация услуг общественного питания?
- 7 Какими способами происходит подтверждение соответствия услуги общественного питания типу и классу предприятий?
- 8 В какой форме проводится Инспекционный контроль за сертифицированными услугами?
- 9 Представители каких органов привлекаются при необходимости для проведения Инспекционного контроля?
- 10 - С какой периодичностью проводится Инспекционный контроль за сертифицированными услугами?
- Каким органом определяется периодичность Инспекционного контроля?
- 11 Каким документом оформляются результаты Инспекционного контроля?
Что указывается в этом документе?
- 12 Какое решение принимается на основании акта инспекционного контроля?
- 13 Требования каких нормативных документов по безопасности услуг должны выполняться на предприятиях общественного питания?
- 14 По каким направлениям сформулированы требования к предприятиям общественного питания различных типов и классов?
- 15 Какие работы и действия не допускается производить на территории, прилегающей к предприятию ОП и доступной для потребителей?
- 16 Какие конструктивные особенности должны быть предусмотрены предприятиях общественного питания для обслуживания инвалидов?
- 17 Каким требованиям должны отвечать услуги предприятий общественного питания?
- 18 Что характеризует требование эргономичности?
- 19 Что характеризует требование информативности услуг общественного питания?
- 20 Чем характеризуется требование эстетичности?
- 21 С помощью каких методов осуществляют оценку и контроль качества услуг предприятий общественного питания?
- 22 Какие требования предъявляются к производственному и обслуживающему персоналу?