

Стандартизация и сертификация продукции, работ и услуг общественного питания



Общественное питание сегодня представляет собой совокупность предприятий, признанных наиболее полно удовлетворять спросы населения, улучшать качество выпускаемой продукции, повышать культуру обслуживания.

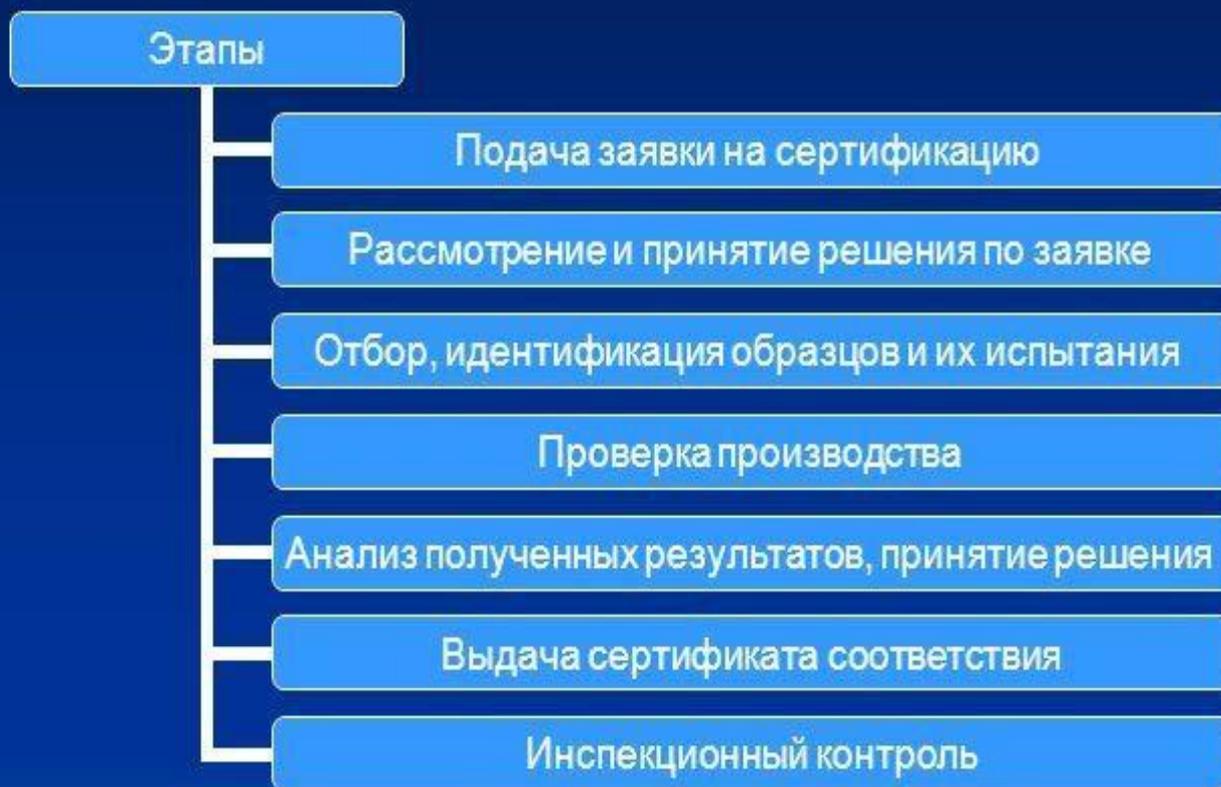
Все предприятия общепита: кафе, рестораны, бары, столовые и т.д. обязаны соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технологических нормативах обязательные требования к качеству услуг, их безопасности для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества.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

Подача и рассмотрение заявки

- При сертификации услуг общественного питания должны проверяться характеристики (показатели) услуг, условий обслуживания и использоваться методы, позволяющие:
 - - 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;
 - - провести идентификацию услуг, в т.ч. испытаний кулинарной продукции, проверить принадлежность к классификационной группировке, соответствие техническим документам.

Проведение сертификации продукции



Инспекционный контроль за сертифицированными услугами

- Инспекционный контроль проводится Органом по сертификации с целью установления, что оказываемая услуга продолжает соответствовать требованиям, на которые она была сертифицирована. Инспекционный контроль проводится в течение всего срока действия сертификата соответствия в форме периодических и внеплановых проверок, включающих испытания – контроль качества кулинарной продукции.
- 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.
- Оплата работ за проведение инспекционного контроля производится предварительно, согласно предъявленному заказ-счёту по действующим на момент проверки тарифам. 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 внесло изменение в нормативную документацию или провело переоснащение. В этих случаях предприятие-заявитель заблаговременно извещает Орган по сертификации о необходимости проведения инспекционного контроля, который должен быть проведён в обязательном порядке. Внеплановый инспекционный контроль проводится при получении официальных сообщений государственных органов контроля (Госсанэпиднадзора, Минприроды России, Госстандарта РФ, Госторгинспекции и д.р.) независимых организаций (общества потребителей и д.р.) об отрицательных результатах проверок сертифицированных услуг, жалоб и претензий потребителей к исполнению услуги. На основании акта инспекционного контроля принимается решение о сохранении действия сертификата или проведения сертификации услуг вновь.

Инспекционный контроль

Орган по сертификации, выдавший сертификат соответствия, проводит инспекционный контроль за сертифицированными работами и услугами в течение всего срока действия сертификата соответствия, но не реже одного раза в год в форме периодических и внеплановых проверок для подтверждения соответствия работ и услуг требованиям, подтвержденным при сертификации.

За сертифицированным объектом устанавливается инспекционный контроль.

По результатам инспекционного контроля может быть принято одно из следующих решений:

- считать сертификат соответствия подтвержденным
- приостановить действие сертификата соответствия
- отменить действие сертификата соответствия



Рекомендации по сертификации услуг общественного питания

- Согласно положений законов РФ "О защите прав потребителей", "О сертификации продукции и услуг" деятельность предприятия независимо от форм собственности по предоставлению услуг общественного питания подлежат обязательной сертификации.
- Ответственность за предоставление услуг без сертификатов, подтверждающих их безопасность, предусмотрена ст. 43 п. 2 закона "О защите прав потребителей".
- Для обеспечения проведения работ по обязательной сертификации услуг питания внесённых в "Номенклатуру продукции и услуг, подлежащих обязательной сертификации" разработаны и введены в действие основополагающие стандарты.
- ГОСТ Р 50762-95. "Общественное питание. Классификация предприятий";
- ГОСТ Р 50763-95. "Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению";
- ГОСТ Р 50764-95. "Услуги общественного питания. Общие требования".
- Обязательная сертификация услуг общественного питания (УОП) осуществляется на соответствие требованиям безопасности для жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды, установленным в законодательных актах, государственных стандартах России, Санитарных правилах и нормах, Строительных нормах и правилах, Правилах производства и реализации продукции и услуг общественного питания, утверждённых Постановлением №332 Правительства РФ от 13.04.93 и др. документах, которые в соответствии с законодательством РФ устанавливают обязательные требования к услугам. При этом проверяются характеристики (показатели) услуг, условия обслуживания и используются методы, позволяющие:
 - - полно и достоверно подтвердить соответствие услуг требованиям,
 - - обеспечивающим безопасность для жизни и здоровья граждан, окружающей среды;
 - - провести идентификацию услуг, в том числе кулинарной продукции;
 - - проверить принадлежность предприятия к классификационной группировке,
 - - соответствие нормативно-техническим документам

Бизнес-план – основа ресторанного бизнеса

- Планирование - это основа и стартовое начало любого бизнеса, в том числе и ресторанного, это - составная часть маркетинга и менеджмента.
- Ресторан (от фр. restaurer, восстановить, крепить) - заведение, которое продает готовую еду и напитки по заказу для употребления в пищу на месте.
- Ресторанный бизнес - предпринимательская деятельность за счет собственных или заемных средств на свой риск и под свою ответственность, в области ресторанного дела.
- Как и любой другой бизнес, ресторанный требует составления бизнес-плана, менеджмента, маркетинговых исследований и разработки собственной стратегии.
- Учитывая потенциальных посетителей, разрабатывается профиль ресторана. Профиль ресторана определяется его концепцией (рисунок 1), которая характеризует его имидж, связанный с определенным рыночным сегментом: повседневный, детский, этнический и т.п. Концепция должна отвечать особенностям определенной местности, которая определяет оформление учреждения, меню и другое.



Рисунок 1. Схема рыночной концепции ресторанного бизнеса

Среди главных критериев, по которым избирается место для ресторана, можно указать следующие категории:

- - демография - сколько людей проживает, или приезжает в данной местности (микрорайона, который находится в радиусе обслуживания учреждения);
- - средний уровень доходов такого населения;
- - является ли данная местность районом развивающимся, или, наоборот, находится в упадке, влияющем на ее инфраструктурное обеспечение (канализация, дренаж и т.п.);
- - удобство и доступность с точки зрения транспортного соединения и возможности парковки;
- - броскость - легко ли увидеть и отличить ресторан среди других подобных учреждений;
- - привлекательность - насколько гостеприимным будет казаться учреждение для прохожих и проезжающих;
- - расположение - насколько приятными кажутся окружающие сооружения.

Список использованной литературы

1. Кудряшов К.С, Гуринович Г.В., Рензьева Т.В. «Стандартизация, метрология, сертификация в пищевой промышленности»: Учебник, -М: ДеЛи принт, 2002.
2. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов – 2 –е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА. 2000 – 711 с.
3. Лифиц И.М. Основы стандартизации, метрологии, сертификации: Учебник – 2-е изд., испр. и доп. М.: Юрайт – М., 2005- 271 с.
4. ГОСТ Р 50762 – 95 Общественное питание. Классификация предприятий.
5. ГОСТ Р 50764 – 95 Услуги общественного питания. Общие требования
6. ГОСТ Р 50935 – 96 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу
7. Патти Д., Боуэн Джон. Маркетинг в ресторанном бизнесе. – М.: Ресторанные ведомости, 2005. – 234 с.
8. Денисов Д.И. Суперприбыльный фаст-фуд: как преуспеть в этом бизнесе. – М.: Вершина, 2008. – 192 с.