

УДК 64.024.3/.4:658.562.012.7(075)  
ББК 36.99:30.607я7  
Г12

*Печатается по решению редакционно-издательского совета  
Казанского национального исследовательского технологического университета*

*Рецензенты:*  
канд. биол. наук, доц. А. Р. Нургалиева  
канд. биол. наук, доц. П. В. Софронов

**Габдукаева Л. З.**

**Г12** Контроль качества и сертификация услуг предприятий общественного питания : учебное пособие / Л. З. Габдукаева, О. А. Решетник; Минобрнауки России, Казан. нац. исслед. технол. ун-т. – Казань : Изд-во КНИТУ, 2018. – 184 с.

ISBN 978-5-7882-2527-2

Даны понятие и классификация услуг, приведены показатели качества услуг и методы их контроля, цели и принципы подтверждения соответствия, организационная структура системы сертификации. Рассмотрены основные положения нормативно-технической документации в сфере оказания услуг общественного питания, процедура проведения добровольной сертификации услуг общественного питания, схемы сертификации, методы оценки и контроля качества услуг предприятий индустрии питания.

Предназначено для студентов, обучающихся по направлению «Технология продукции и организация общественного питания».

Подготовлено на кафедре технологии пищевых производств.

**УДК 64.024.3/.4:658.562.012.7(075)**  
**ББК 36.99:30.607я7**

ISBN 978-5-7882-2527-2

© Габдукаева Л. З., Решетник О. А., 2018  
© Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	5
1. КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА УСЛУГ И МЕТОДЫ ИХ КОНТРОЛЯ .....	7
1.1. Понятие услуги .....	7
1.2. Классификация услуг .....	8
1.3. Особенности сферы услуг .....	11
1.4. Показатели качества услуг .....	12
1.5. Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг .....	20
2. ОСОБЕННОСТИ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ .....	23
2.1 Основные понятия сертификации .....	23
2.2. Номенклатура сертифицируемых услуг .....	25
2.3. Организационная структура Системы сертификации услуг и функции ее участников .....	26
2.4. Схемы сертификации услуг .....	29
2.5. Добровольная сертификация услуг общественного питания .....	31
3. УСЛУГИ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ .....	34
3.1. Классификация услуг предприятий общественного питания .....	34
3.2. Общие требования к услугам общественного питания .....	41
3.3. Требования безопасности услуг общественного питания .....	42
4. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ .....	48
4.1. Нормативно-техническая документация в сфере оказания услуг общественного питания .....	48
4.2. Технологическая документация предприятий общественного питания .....	51
4.3. Правила оказания услуг .....	53
4.4. Информация об услугах .....	54
4.5. Порядок оказания услуг .....	55
4.6. Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания .....	58

5. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДПРИЯТИЯМ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ .....	62
5.1. Классификация предприятий общественного питания.....	62
5.2. Общие требования к предприятиям общественного питания .....	70
6. ТРЕБОВАНИЯ К МЕТОДАМ И ФОРМАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ .....	74
6.1. Методы и формы обслуживания на предприятиях питания.....	74
6.2. Кейтеринг – современная форма организации обслуживания потребителей .....	80
6.3. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.....	84
7. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ .....	88
7.1. Классификация персонала предприятий общественного питания .....	88
7.2. Общие требования к персоналу предприятий общественного питания .....	89
7.3. Общие требования к производственному персоналу .....	91
8. СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ .....	94
8.1. Порядок проведения сертификации услуг предприятий общественного питания .....	94
8.2. Схемы сертификации услуг общественного питания .....	107
8.3. Основные направления по повышению качества услуг предприятий общественного питания .....	110
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	113
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	115
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	119