

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. Нурғалиева
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 |