

## КАЧЕСТВО УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

***Ключевые слова:** услуги, качество услуг, общественное питание.*

***Аннотация.** В статье уточнены понятия «услуги общественного питания», «качество услуг», определены виды услуг, которые оказываются организациями общественного питания, а также рассмотрены функции различных организаций по контролю качества предоставления услуг.*

С древних времен людей интересовало качество предметов. В III в. до н. э. Аристотель определял качество как разницу между предметами или дифференциацию по признаку «хороший – плохой».

Качество – это: 1. Совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающих ему определенность. 2. То или иное свойство, признак, определяющий достоинство чего-либо [1].

Качество – совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

Качество бывает техническим и функциональным. Техническое качество – это то, с чем остался клиент после взаимодействия со служащим (например, блюдо в кафе). Функциональное качество – это процесс предоставления услуг.

Услуги – это перспективная и динамично развивающаяся отрасль экономики.

На определенном этапе экономического развития одни услуги прочно входят в жизнь, становятся традиционными, другие только появляются.

Основной мотивацией покупки услуги является получение удовольствия (положительных эмоций) от потребления. Удовольствие формируется при условии удовлетворения потребностей человека. Отсюда возникает понятие «качество услуг».

Качество услуг может определять степень соблюдения предписанных требований и стандартов, позицию соответствия предостав-

ляемых услуг их стоимости и степень удовлетворения ожиданий потребителя.

Развитие экономики России во многом связано с модернизацией различных отраслей сферы услуг, где существуют свои показатели качества.

Сфера общественного питания играет немаловажную роль в жизни общества, потому что она затрагивает интересы практически всех слоев населения.

В настоящее время развитие услуг общественного питания зависит от социально-демографических, объективных экономических, а также от психологических особенностей отдельных людей.

Услуга предприятия общественного питания – это самостоятельная экономическая форма проявления труда, которая имеет особую потребительскую стоимость в качестве экономической полезной деятельности; процесс, включающий в себя серию неосязаемых действий, происходящих между покупателями и исполнителями услуги, направленных на удовлетворение индивидуальных и коллективных потребностей в питании и проведении досуга, действия, которые проявляются в организации питания, в качестве продукции, обслуживания, организации досуга населения.

Виды услуг общественного питания:

Услуги общественного питания подразделяют на:

- услуги питания, которые представляют собой услуги по изготовлению продукции общественного питания, созданию условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров на предприятиях общественного питания, а также с возможностью предоставления услуг по организации досуга и других дополнительных услуг;

- услуги по изготовлению продукции общественного питания, которые включают изготовление продукции общественного питания: полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд, мучных кондитерских и булочных изделий, в том числе по заказам потребителей, в сложном исполнении, с дополнительным оформлением;

- услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию, которые включают:

1. Организацию питания и обслуживание различных мероприятий (банкетов, корпоративных вечеров, праздников и др.), в том числе выездное обслуживание.

2. Организацию питания и обслуживание участников конференций, семинаров, совещаний, в том числе выездное обслуживание.

3. Организацию питания и обслуживание потребителей в зонах отдыха, на культурно-массовых и спортивных мероприятиях и т. д.

4. Организацию потребления алкогольных и безалкогольных напитков на месте оказания услуг, включая изготовление коктейлей, свежеежатых соков и других напитков собственного производства.

5. Обслуживание потребителей в пути следования пассажирского железнодорожного, водного и воздушного транспорта.

6. Доставку продукции общественного питания и обслуживание потребителей на рабочих местах и на дому.

7. Доставку продукции общественного питания по заказам проживающих и обслуживание в номерах гостиниц и других средствах размещения (рум-сервис).

8. Организацию рационального комплексного питания для определенных контингентов потребителей.

- услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров, которые включают:

1. Реализацию продукции общественного питания и покупных товаров на вынос из зала предприятия общественного питания.

2. Реализацию продукции общественного питания и покупных товаров через столы заказов, буфеты, окна раздачи и т. д.

3. Реализацию продукции общественного питания и покупных товаров вне предприятия, в том числе в раздаточных предприятиях общественного питания, в летних кафе, филиалах, магазинах кулинарии и отделах кулинарии.

4. Реализацию продукции общественного питания и покупных товаров в собственной мелкорозничной сети (киоски, палатки, павильоны, средства развозной и разносной торговли и пр.).

5. Реализацию продукции общественного питания и покупных товаров через розничную торговую сеть.

6. Комплектацию наборов продукции общественного питания и покупных товаров в дорогу потребителям, в том числе туристам для самостоятельного приготовления.

- услуги по организации досуга, в том числе развлекательные, которые включают:

1. Организацию музыкального и развлекательного (анимационного) обслуживания.

2. Организацию проведения концертов, программ варьете и видеопрограмм и пр.

3. Предоставление потребителям музыкального, развлекательного (анимационного) и телевизионного сопровождения.

4. Услуги для организации процесса курения (кальяны, сигары, сигареты, спички, зажигалки, пепельницы).

5. Предоставление потребителям прессы (газет, журналов);

6. Предоставление потребителям спортивных настольных игр, игровых автоматов, в том числе детям младшего возраста в детских игровых комнатах.

7. Организацию детских игровых комнат для детей младшего возраста.

- информационно-консультационные (консалтинговые) услуги включают:

1. Консультации специалистов по изготовлению, оформлению, подаче продукции общественного питания и сервировке стола.

2. Консультации специалистов по организации диетического питания при различных заболеваниях.

3. Консультации специалистов по подбору вин и алкогольной продукции.

4. Консультации специалистов по подбору табака и табачной продукции.

5. Тренинги персонала предприятий питания.

6. Организацию обучения кулинарному мастерству.

7. Организацию выставок индустрии питания и участие в выставках.

- прочие услуги общественного питания включают:

1. Бронирование мест в залах предприятия общественного питания по заказам потребителей.

2. Продажу талонов по реализации рационов питания (бизнес-ланчи, ланчи, бранчи и т. п.).

3. Услуги повара, кондитера на дому.

4. Услуги официанта, бармена для обслуживания на дому.

5. Прокат столового белья, посуды, приборов, передвижного (мобильного) кухонного оборудования и инвентаря.

6. Продажу цветов, сувениров и сопутствующих товаров.

7. Предоставление парфюмерии, средств личной гигиены, принадлежностей для чистки одежды, обуви и пр.

8. Упаковку продукции общественного питания, оставшейся после обслуживания, для потребителей.

9. Упаковку продукции общественного питания, приобретенной на предприятии.

10. Предоставление потребителям телефонной и факсимильной связи на предприятии.

11. Предоставление Интернет-связи.

12. Предоставление условий для зарядки мобильных телефонов и переносных персональных компьютеров (ноутбуков).

13. Гарантированное хранение личных вещей потребителей (верхней одежды, сумок).

14. Вызов такси по заказу (просьбе) потребителя.

15. Предоставление организованной охраняемой стоянки для автомобилей потребителей на территории предприятия.

16. Организацию доставки продукции общественного питания в офис, на рабочее место, на дом и т. д.

Перечень услуг общественного питания может быть расширен в зависимости от вида предприятия, специфики обслуживаемого контингента потребителей.

Качество продукции и услуг в современных системах управления предприятиями общественного питания играет все более заметную роль. Объясняется это тем, что качество является главным составляющим конкурентоспособности услуг. Качество продукции и услуг должно быть безопасным, обеспечивать возможность их обязательной сертификации, что контролируется государственными органами, осуществляющими надзор.

Все предприятия общественного питания должны гарантировать клиентам: качественное приготовление пищи из продуктов высокого качества; чистоту, гигиену, эстетичность; качественное обслуживание (компетентность, вежливость персонала); личную безопасность и безопасность имущества клиентов (безопасность от уголовного и террористического насилия, а также пожарную, техническую, санитарную, экологическую).

В каждой сфере услуг существуют свои показатели качества. Комплексный показатель качества общественного питания складывается из групповых показателей качества продукции и качества услуг. Показатели качества услуг общественного питания должны соответствовать утвержденным нормам и отвечать следующим требованиям:

- обеспечивать безопасность услуг;
- способствовать соответствию качества услуг запросам потребителей;
- характеризовать все свойства услуги общественного питания, удовлетворяющие определенные потребности потребителей в соответствии с ее назначением;
- быть стабильными;
- способствовать систематическому повышению качества предоставляемых услуг;

- исключать взаимозаменяемость показателей при комплексной оценке уровня качества услуг общественного питания;
- учитывать современные достижения в сфере услуг общественного питания.

Показатели качества услуг общественного питания и их описание:

1. Безопасность (способность выполнить обещанную услугу точно и основательно, соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил).

2. Ассортимент блюд и напитков (качество и полезность блюд, широта и разнообразие предлагаемых услуг, ценовая доступность).

3. Условия и время обслуживания потребителей (ответственность, уверенность и вежливость обслуживающего персонала и руководства предприятия, быстрое обслуживание и желание помочь потребителю).

4. Эстетичность (внешний вид обслуживающего персонала, привлекательные информационные материалы, достойное оформление фасадов и внутреннее убранство помещений, возможность увидеть на предприятии питания современное оборудование сервировка стола, оформление и подача кулинарной продукции).

5. Предоставление дополнительных услуг.

С 1 января 2011 года ввели в действие ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования». Настоящий стандарт устанавливает перечень услуг общественного питания, общие требования к услугам, методы оценки качества услуг, а также требования безопасности услуг общественного питания для потребителей.

Инструментами обеспечения качества продукции, работ и услуг являются стандартизация, метрология и сертификация.

Центры стандартизации, метрологии и сертификации Российской Федерации Государственного комитета по стандартизации РФ выполняют следующие функции:

- контроль и надзор в сфере сертификации и стандартизации с целью обеспечения безопасности продукции, работы и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества граждан, обеспечения единства измерений;

- сертификация продукции и услуг;

- аккредитация органов по сертификации продукции и услуг.

Центры санитарно-эпидемиологического надзора Минздрава РФ выполняют следующие функции:

- деятельность по профилактике заболеваний людей путем предупреждения, обнаружения и пресечения нарушения санитарного законодательства РФ;

- контроль за проведением предприятиями и организациями гигиенических и противоэпидемиологических мероприятий;

- соблюдение санитарных правил и норм и гигиенических нормативов.

Управления государственной инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей Министерства торговли РФ выполняют следующие функции:

- контроль за соблюдением норм и правил торговли, общественного питания;

- контроль за порядком применения цен по отдельным группам товаров;

- контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) потребительского назначения;

- деятельность по предотвращению поступления на потребительский рынок недоброкачественных товаров.

Государственные налоговые инспекции Министерства РФ по налогам и сборам выполняют следующие функции:

- контроль за соблюдением налогового законодательства, правильностью исчисления, полнотой и своевременностью внесения в соответствующий бюджет налогов и других обязательных платежей, установленных законодательством РФ;

- контроль за применением контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением.

Управления государственной противопожарной службы МВД РФ осуществляют:

- контроль за соблюдением противопожарных норм и правил предприятиями и организациями, независимо от форм собственности;

- рассматривают и согласовывают в части соблюдения требований пожарной безопасности градостроительную и проектно-сметную документацию на строительство, капитальный ремонт, реконструкцию, расширение и техническое перевооружение предприятий, зданий, сооружений.

В условиях рыночной экономики субъектами оценки качества услуг на предприятиях общественного питания, выступают не только государственные контролирующие органы, но и потребители. Государственные контролирующие органы, оценивая качество услуг на предприятиях общественного питания, делают акцент на соблюдение требований ГОСТов, санитарных правил и норм, правил оказания ус-

луг общественного питания, преимущественно в части безопасности продукции и услуг. Контроль параметров качества услуг на предприятиях общественного питания осуществляется на основе выборочных и камеральных проверок службами Роспотребнадзора и Госсанэпиднадзора, а приоритетным методом воздействия является директивный метод. Потребители более широко оценивают качество услуг на предприятиях общественного питания, используя свои знания и жизненный опыт.

Потребитель, выбирая предприятие общественного питания, комплексно оценивает все показатели качества услуг, используя при этом органолептические методы оценки и свой жизненный опыт.

Для обеспечения необходимого уровня качества услуг предприятиям нужны передовые технологии, необходимая материальная база, квалифицированный персонал, рациональная организация работ, эффективное управление предприятием с привлечением системы менеджмента качества.

Таким образом, в современной ситуации появилась потребность в разработке и внедрении систем управления качеством услуг общественного питания, которые позволят: повысить эффективность взаимодействия государственного заказчика с поставщиками услуг; обеспечить запланированный уровень качества услуги в зависимости от ее стоимости путем согласования экономических интересов сторон по государственным контрактам; контролировать качество услуги на всех этапах ее оказания с целью заблаговременного выявления снижения уровня качества до недопустимых пределов.

Возникает необходимость совершенствования управления предприятиями общественного питания, ориентированного на повышение качества услуг с целью наиболее полного удовлетворения потребностей населения.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка.
2. ГОСТ Р 50763-2007. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества ГОСТ 30602-97 / ГОСТ Р 50647-94. Общественное питание. Термины и определения.
3. Сфиев Ш. А. «Формирование системы управления качеством услуг на предприятиях общественного питания» / авто-

реферат Диссертации на соискание ученой степени к.э.н. / Махачкала 2010.

4. Экономика предприятий пищевой промышленности. А. В. Гордеев, О. А. Масленникова, С. В. Донскова, Н. К. Долгушкин, А. Х. Заверюха, Е. В. Ульянов 2-е изд., испр. и доп. М.: Агроконсалт, 2003. 616 с.

5. Интернет-ресурсы: mail.ru, yandex.ru.

## **THE QUALITY OF THE SERVICES OF SOCIAL FEEDING**

**Keywords:** services, quality of services, social feeding.

**Annotation.** In the article the definitions of the word «service of social feeding», «quality of services» are specified, the kinds of services which are known as organizations of social feeding are defined, the functions of different organizations which control the quality of given services are considered.

---

**ЗЮЛЯЕВА ЕЛЕНА АЛЕКСАНДРОВНА** – аспирант кафедры экономики и статистики, Нижегородский государственный инженерно-экономический институт, Россия, Княгинино.

**ШАВАНДИНА ИРИНА ВАЛЕРЬЕВНА** – кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и статистики, Нижегородский государственный инженерно-экономический институт, Россия, Княгинино, (Sh-irina2008@mail.ru).

**ZULYAEVA ELENA ALEKSANDROVNA** – the post-graduate student of the chair of economics and statistics, the Nizhniy Novgorod state engineering-economic institute, Russia, Knyaginino.

**SHAVANDINA IRINA VALERIEVNA** – the candidate of economic sciences, the docent of the chair of economics and statistics, Russia, Knyaginino, (Sh-irina2008@mail.ru).

---