

Н.В. Куканова, Н.В. Малышко

## СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

*Общественное питание сегодня представляет собой совокупность предприятий, которые признаны наиболее полно удовлетворять спросы населения, улучшать качество выпускаемой продукции, а также повышать культуру обслуживания. Сертификация в сфере общепита — это проверка соответствия качества услуг заведения по множеству параметров с последующей выдачей официального документа, подтверждающего это, — сертификата.*

*Ключевые слова: сертификат соответствия, сертификационная проверка, обязательная сертификация, сертификат.*

UDC 006:338.46:641/642

N.V. Kukanova, N.V. Malyshko

## CERTIFICATION OF SERVICES OF PUBLIC CATERING

*Today public catering represents a set of enterprises which are to satisfy most fully population's demand, to improve the output quality, as well as to raise service culture. Certification in public catering sphere is a check of institution's services quality conformity on a set of parametres with the subsequent issue of the official document, confirming it, that is, a certificate.*

*Keywords: conformity certificate, certified check, obligatory certification, certificate.*

Сертификат — официальный документ, который подтверждает качество, в данном случае услуг общепита. Все предприятия общественного питания (кафе, рестораны, бары, столовые) должны соблюдать обязательные требования к качеству услуг, их безопасности для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества, установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технологических нормативах. Для кафе или ресторана наличие сертификата может означать лишь одно — стабильный приток новых клиентов, так как, видя официальную гарантию качества, посетитель выберет для постоянного посещения именно это заведение. Наличие сертификата просто необходимо и в том случае, если вы решили расширить свой бизнес и открываете сеть кафе или ресторанов. Для того чтобы понять насколько необходима сертификация услуг общественного питания, достаточно обратить внимание на все существующие сети общепита и убедиться в том, что их услуги сертифицированы.

Для проведения работ по обязательной сертификации в качестве органа по сертификации могут быть аккредитованы некоммерческие организации, государственные и муниципальные унитарные предприятия, имущество которых в соответствии с законодательством является единым и не может быть распределено по вкладам (долям, паям), в том числе между работниками предприятий.

А вот хозяйственные товарищества, общества и кооперативы не могут быть аккредитованы в качестве органов по проведению обязательной сертификации.

В соответствии с Законами Российской Федерации «О защите прав потребителей» и «О сертификации продукции и услуг», «Правилами производства и реализации продукции (услуг) общественного питания», утвержденными Постановлением Совета Министров - Правительства Российской Федерации от 13 апреля 1993 г. № 332, Госстандартом России, Роскомторгом и Госкомсанэпиднадзором России услуги общественного питания внесены в «Номенклатуру продукции и услуг, подлежащих обязательной сертификации в Российской Федерации» (Протокол Госстандарта России от 22.03.95 г. № 6).

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

- полно и достоверно подтвердить соответствие услуг требованиям, которые направлены на обеспечение безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды;
- провести идентификацию услуг, в том числе испытаний кулинарной продукции, проверить принадлежность к классификационной группировке, соответствие техническим документам.

Органы по сертификации услуг в соответствии с областью аккредитации проводят сертификацию услуг общественного питания. Работа проводится экспертами Органа по сертификации или привлеченными экспертами из других организаций, которые аттестованы на право проведения работ по сертификации услуг общественного питания. Сертификация услуг предприятий общепита иностранных фирм осуществляется по тем же правилам и процедурам, что и отечественных предприятий.

Для проведения сертификации услуг общепита заявитель (юридическое лицо) направляет заявку в орган по сертификации. Если у предприятия общественного питания в наличии имеются филиалы, то сертификации

подлежат услуги, оказываемые каждым филиалом. Заявитель также заполняет анкету - вопросник, по которой перечень вопросов уточняется по согласованию с заявителем. Срок рассмотрения заявки и принятие решения о проведении (в худшем случае – о непроведении) сертификации не должен превышать одного месяца после того, как ее получил Орган по сертификации, который должен зарегистрировать заявку и рассмотреть ее для определения возможности проведения сертификации услуги.

Для того чтобы отказать в проведении сертификации, необходимо предоставить официальную информацию от органов Госкомсанэпиднадзора России о несоответствии предприятия санитарным правилам и нормам.

При рассмотрении заявки на сертификацию Орган по сертификации услуги выполняет следующие функции:

- выбирает схему сертификации услуги;
- определяет наименование продукции, количество и порядок отбора образцов продукции, подлежащей испытаниям;
- определяет аккредитованную испытательную лабораторию, которая будет проводить испытания;
- запрашивает у заявителя, при необходимости, дополнительные сведения, позволяющие определить стабильность производства и качества услуг, в т.ч. заключения Госсанэпидслужбы, Госторгинспекции, Госпотребнадзора, данные о поставщиках сырья и материалов, ассортимент производимой продукции (согласованный с органами Санэпиднадзора) и др.

По результатам рассмотрения заявки и дополнительных материалов Орган по сертификации принимает решение по заявке. Если решение по заявке является отрицательным, то Орган по сертификации аргументировано сообщает заявителю о невозможности проведения сертификации услуги; при положительном решении - направляет заявителю решение. Так же с положительным решением по заявке Орган по сертификации направляет заявителю проект договора на проведение сертификации услуг, который включает инспекционный контроль за сертифицируемыми услугами, также прилагаются календарный план работ по этапам и калькуляция работ.

Работы Органа по сертификации по рассмотрению заявки включаются в договор. После того, как Орган по сертификации получает от заявителя подписанный договор, он приступает к сертификации услуг и испытаниям кулинарной продукции.

Проведение проверок и испытаний при сертификации. Сертификационная проверка – это независимая проверка, которая позволяет определить, соответствует ли деятельность заявителя по оказанию услуги требованиям нормативных документов. Сертификационные проверки услуг общепита выполняются комиссией, которая включает в себя экспертов по сертификации услуг и специалистов – консультантов.

Порядок проведения сертификационных проверок и испытаний определяется схемами сертификации. Порядок схем определяется в соответствии с документом «Система сертификации ГОСТ Р. Основные положения и порядок проведения сертификации услуг».

Сертификация услуг питания может производиться по трем схемам (рис. 1).



Рисунок 1- Виды сертификации услуг общественного питания

Все схемы сертификации предусматривают проверку наличия заключений органов Госкомсанэпиднадзора России и Пожарной инспекции о соответствии предприятий санитарно-гигиеническим требованиям и требованиям противопожарной безопасности, наличия сертификатов соответствия на пищевые продукты, используемые на предприятиях общественного питания. По первой схеме сертификации проверка идет только относительно процесса оказания услуг: проверяется соблюдение гигиенических норм при приготовлении пищи, нали-

чие необходимой документации, соответствие требований к обслуживающему и производственному персоналу, состояния технологического оборудования и контрольно-измерительных приборов, а также осуществляется выборочная проверка (испытания) кулинарной продукции по показателям безопасности. Предусматривает инспекционный контроль стабильности процесса оказания услуги. Данная схема рекомендуется для сертификации всех услуг общественного питания, кроме услуг питания.

Вторая же схема больше соответствует крупным предприятиям общепита и предусматривает аттестацию предприятия общественного питания, включающую проверку:

- санитарно-гигиенических и технологических условий производства и реализации кулинарной продукции, условий обслуживания потребителей;
- состояния материально-технической базы (технологическое и сантехническое оборудование, лифты, система вентиляции, состав помещений, посуда, мебель и др.) в соответствии с ассортиментом кулинарной продукции;
- наличия нормативных и технологических документов на услуги и кулинарную продукцию в соответствии с ассортиментом;
- соответствия качества услуг типу и классу предприятия;
- соответствия требований к обслуживающему и производственному персоналу.

При контроле инспекцией проводится выборочная проверка (контроль качества) кулинарной продукции по показателям безопасности. Схема применяется для сертификации услуг питания ресторана, бара, кафе, закусочной, столовой и предприятий других типов; также позволяет определить и подтвердить тип и класс.

И последняя схема применяется при внедрении на предприятии системы качества, которая предусматривает сертификацию системы качества и последующий инспекционный контроль за стабильностью ее функционирования. Данная схема характерна для добровольной сертификации.

Независимо от выбранной схемы, сертификат услуг общественного питания оформляется по общей форме и полностью равноценен другим сертификатам, выданным по другим схемам.

Кроме выше указанных схем сертификации, на срок не более 1 года применяется форма сертификации, основанная на заявлении - декларации исполнителя, предусматривающая обследование предприятия и выдачу сертификата соответствия с последующим инспекционным контролем за сертифицированной услугой. Применяется для сертификации всех видов услуг.

Проверки и испытания сертификации проводятся в соответствии с аттестованными методиками и по утвержденным программам. Данные проверки оформляются актами, испытания - протоколами. Акты сертификационных проверок и протоколы испытаний направляются Органу по сертификации и в виде копии заявителю.

Орган по сертификации принимает решение о выдаче или отказе в выдаче сертификата соответствия на основании анализа полученных результатов.

Если в ходе испытаний были выявлены отрицательные результаты, то Орган по сертификации направляет заявителю решение об отказе в выдаче сертификата. Отрицательный результат сертификационных проверок и будет являться основанием для отказа в выдаче сертификата, а также отказом исполнителя услуги от оплаты процедур сертификации.

В случае возникновения необходимости в повторном обращении заявителя используется тот же порядок сертификации услуг.

После всех испытаний на основании акта сертификационных проверок процесса оказания услуги, протокола испытаний - контроля качества кулинарной продукции Орган по сертификации оформляет сертификат соответствия, который выдается его заявителю. В данном документе указываются акты и протоколы испытаний. В сертификате также указывается подтвержденный тип и класс предприятия.

После того, как Орган по сертификации регистрирует сертификат соответствия в реестре, он вступает в силу. Срок действия сертификата соответствия устанавливается органом по сертификации с учетом предложений, содержащихся в заключении Госсанэпидслужбы, но не более чем на три года.

Если исполнителю будут необходимы копии сертификата, то Орган по сертификации может выдать их дополнительно, заранее заверив их подлинной подписью и печатью органа. Копия сертификата должна быть изготовлена способом, воспроизводящим его форму и содержание (электрографическим, фотографическим).

Органом по сертификации в установленном Госстандартом России порядке выдается лицензия, в которой исполнителю предоставляется право применения знака. В ней так же 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.

Порядок проведения инспекционного контроля (ИК) определяется Правилами сертификации работ и услуг в РФ, утвержденными Госстандартом России в 1997 г., а также базирующимися на них основными положениями Системы. ИК сертифицированных услуг проводится Органом по сертификации, выдавшим сертификат, в виде плановых или внеплановых проверок.

ИК в общем случае содержит следующие виды работ:

- разработка и утверждение программы;
- сбор и анализ информации о сертифицированных услугах;
- формирование группы для проведения инспекционной проверки;
- проведение инспекционной проверки;

- оформление результатов ИК и принятие решений по результатам.

Периодичность планового ИК определяется при сертификации, но устанавливается не реже 1 раза в год. Внеплановый ИК может быть проведен в случае, если в Орган по сертификации поступила информация о претензиях к качеству сертифицированных услуг от потребителей, государственных органов, общественных объединений потребителей, а также при существенных изменениях в технологии предоставления услуг и организационной структуре предприятия.

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

Результаты ИК оформляются актом, дающим оценку результатов проверки заявителя и испытаний образцов продукции и делающим 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, которые принимали участие в ИК. На основании акта ИК принимается решение о сохранении действия сертификата или проведения сертификации услуг вновь.

Орган по сертификации может приостановить или аннулировать действие сертификата соответствия (при этом он приостанавливает или аннулирует лицензию на применение знака соответствия) по результатам ИК в случае:

- несоблюдения требований нормативных документов, контролируемых при сертификации услуг;
- изменения нормативного документа на услуги или метод испытаний;
- изменения процесса оказания сертифицируемой услуги и условий обслуживания, системы обеспечения качества, методов контроля и испытаний, если указанные изменения могут вызвать несоответствие услуги и условий обслуживания требованиям, контролируемым при сертификации;
- представления материалов от территориальных органов санэпиднадзора о нарушениях санитарных норм и правил.

Решение о приостановлении действия сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия принимается в случае, если путем корректирующих мероприятий, согласованных с Органом по сертификации, заявитель может устранить обнаруженные причины несоответствия и подтвердить без повторных проверок (испытаний) соответствие услуг нормативным документам.

Информация о приостановлении действия или отмене сертификата соответствия доводится Органом по сертификации до сведения заявителя, потребителей услуг, территориальных органов санэпиднадзора и всех заинтересованных организаций не позднее 7 дней с момента принятия решения.

Решение об отмене действия сертификата соответствия принимается в следующих случаях:

- недостатки невозможно устранить за приемлемое время;
- корректирующие мероприятия не выполнены или не дали результата в установленный решением о приостановлении действия сертификата соответствия срок.

Отмена сертификата действует с момента исключения его из Реестра. Повторная сертификация услуги, на которую был отменен сертификат, осуществляется по той же процедуре. После выполнения корректирующих мероприятий Орган по сертификации направляет заинтересованным организациям уведомление о снятии приостановления действия сертификата, запрета на применение знака соответствия, об отмене приостановления действий лицензии.

#### Список литературы:

1. Налоговый кодекс Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. Дата обращения 04.04.2012.
2. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 10.05.2007) «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. Дата обращения 04.04.2012.
3. Постановление Госстандарта РФ от 21 августа 2003 г. N 97 «Об утверждении нормативных документов Системы сертификации ГОСТ Р при проведении добровольной сертификации услуг» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bazakonov.ru/>. Дата обращения 04.04.2012.

**Куканова Наталья Викторовна**

*к.э.н., ст. преподаватель кафедры управленческого учета и аудита  
Орловского государственного института экономики и торговли  
e-mail: kukanowa.natali@yandex.ru*

**Малышко Наталья Владимировна**

*студентка 3 курса факультета учета и информационных технологий  
Орловского государственного института экономики и торговли  
e-mail: kukanowa.natali@yandex.ru*