

Содержание:

image not found or type unknown



Введение.

Общественное питание является одной из самых востребованных предоставляемых услуг на рынке, по одной простой причине: нам всем необходимо питаться, и далеко не всегда есть возможность часами возиться у плиты. Поэтому зайти до работы за чашечкой кофе, в обед перекусить салатом в любимом кафе и отужинать пиццей с доставкой для многих уже является традицией и частью жизненной рутины. Однако, если начать углубляться, за каждой чашечкой кофе стоит долгая кропотливая работа, начиная с самого экватора планеты. Кроме того, недостаточно просто посадить дерево, собрать плоды, и выставить их на продажу. За каждым процессом закреплены свои регламенты и законы, при несоблюдении которых чашка кофе либо не дойдет до потребителя, либо дойдет с тяжелыми последствиями для вышеупомянутого потребителя. Многие думают, что все эти законы – просто давка, мешающая развиваться малому бизнесу, но на деле без них планета бы вымерла от вредных вирусов, бактерий и антисанитарии.

Целью данного реферата является рассмотрение законов и нормативных актов, регулирующих деятельность объектов общественного питания, которые в будущем помогут мне при планировании и организации своего собственного дела, дабы я не допускала никаких ошибок и не имела проблем с законодательством и недовольными гостями.

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.12.2020) "О защите прав потребителей"

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья,

имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Закон о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителем и изготовителем, исполнителем, продавцом при продаже товара и устанавливает права потребителей, т.е. нас с Вами, на приобретение товара или оказания услуг надлежащего качества. Граждане должны получать необходимую информацию о приобретаемых товарах и об их изготовителях. Если товар или услуга не соответствуют надлежащему качеству, то должны быть приняты меры, направленные на удовлетворение требований потребителей в отношении товара или услуги. Кроме основного «Закона о защите прав потребителей», существуют также Правила продажи отдельных видов товаров и Правила оказания отдельных видов услуг. Каждый человек, являясь покупателем или потребителем всевозможных услуг, должен знать о своих правах, чтобы уметь защитить их, когда это необходимо. Случается это, по результатам социологических опросов в среднем не менее двух раз в год. Иногда продавцы, изготовители товаров, мастера всевозможных ремонтных мастерских, салонов, медицинские работники различных оздоровительных центров, работники других заведений вводят нас в заблуждение, надеясь на нашу юридическую неграмотность. Например, отказываются менять бракованную вещь, затягивают сроки ремонта, меняют отель в туристической поездке и т.д. Многие предпочитают не связываться, чтобы не обременять себя дополнительными хлопотами, некоторые не замечают, что нарушены их права. Но всё-таки отстаивать свои интересы нужно и, в большинстве случаев удобнее обращаться в различные агентства, общества по защите прав потребителей, где опытные в этих вопросах специалисты помогут не упустить всех тонкостей нарушенных прав. Они также помогут составить необходимые документы, если дело дойдёт до суда.

Общие требования к предприятиям общественного питания

- На предприятиях общественного питания любого типа и класса должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья потребителей и сохранность их имущества и соблюдение действующих правил оказания услуг

общественного питания

- На предприятиях общественного питания должны выполняться требования нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных документов федеральных органов исполнительной власти
- Предприятия общественного питания любого типа должны иметь удобные подъездные пути и пешеходные доступы к входу, необходимые справочно-информационные указатели .
- Территория, прилегающая к предприятию, должна быть благоустроена и освещена в темное время суток.
- Архитектурно-планировочные решения и конструктивные элементы зданий предприятий общественного питания и используемое техническое оборудование должны соответствовать строительным нормам и правилам.
- На предприятиях общественного питания должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, инструкции о действиях в аварийной ситуации, а также хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию потребителей как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации.
- Предприятия общественного питания всех типов и классов должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими необходимый уровень комфорта по ГОСТ 30494, в том числе иметь искусственное и естественное освещение, горячее и холодное водоснабжение, канализационную, отопительную, вентиляционную системы, телефонную связь

Технические нормативы в сфере общественного питания

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. No 475-ст)

Дата введения - 1 января 2009 г. Взамен ГОСТ Р 50762-95

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. No 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации - ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные

положения».

Настоящий стандарт устанавливает классификацию предприятий общественного питания, общие требования к предприятиям общественного питания различных типов и классов.

Настоящий стандарт распространяется на предприятия общественного питания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

- ГОСТ 30494-96 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях.
- ГОСТ 30523-97/ГОСТ Р 50764-95 Услуги общественного питания . Общие требования.
- ГОСТ 30602-97/ГОСТ Р 50647-94 Общественное питание. Термины и определения.

Примечание – при пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежегодно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году.

При размещении предприятий общественного питания в жилых зданиях их помещения должны соответствовать требованиям строительных правил по уровню шума, вибрации и требованиям звукоизоляции по ГОСТ 30494. Предприятия общественного питания, занимающие часть жилого здания, должны быть оборудованы отдельным входом (выходом).

Предприятия общественного питания всех типов обязаны в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе: фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске и в других местах, удобных для ознакомления потребителей.

На строящихся и реконструируемых предприятиях общественного питания для обслуживания инвалидов должны быть предусмотрены наклонные пандусы у входных дверей для проезда инвалидных колясок, лифты, площадки для разворота инвалидной коляски в залах, специально оборудованные туалетные комнаты согласно действующим строительным нормам и правилам.

На предприятиях общественного питания в соответствии со спецификой обслуживаемого контингента могут быть предусмотрены зоны специального обслуживания, например диетического, лечебно-профилактического, детского питания и др.

Размещение производственных помещений и оборудования в этих помещениях должно обеспечивать последовательность (поточность) технологических процессов производства и реализации продукции, а также соблюдение технологических, санитарно-эпидемиологических норм и правил.

На предприятиях общественного питания должно обеспечиваться стилевое единство интерьера зала, мебели и сервировки столов или отражаться специализация предприятия общественного питания (тематическая или национальная направленность).

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования».

Настоящий стандарт устанавливает перечень услуг общественного питания, общие требования к услугам, методы оценки качества услуг.

Стандарт распространяется на услуги общественного питания, оказываемые предприятиями общественного питания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. В стандарте дается определение терминам: услуга общественного питания, процесс обслуживания, условия обслуживания, безопасность услуги.

Стандарт дает классификацию видам услуг общественного питания:

- на услуги питания;

- услуги по изготовлению продукции общественного питания; - услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию;
- услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров;
- услуги по организации досуга, в том числе развлекательные; - информационно-консультационные (консалтинговые) услуги;
- прочие услуги общественного питания.

Стандартом определены требования к услугам общественного питания, дана их подробная характеристика:

- социальная адресность;
- функциональная пригодность;
- безопасность;
- эргономичность; - эстетичность;
- информативность;
- гибкость.

**Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50763-2007
«Услуги общественного питания. Продукция
общественного питания, реализуемая населению.
Общие технические условия», утвержден
приказом Федерального агентства по
техническому регулированию и метрологии от 27
декабря 2007 г. No 474.**

Дата введения стандарта - 1 января 2009 г. Стандарт введен взамен ГОСТ Р 50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия»

Стандарт устанавливает общие технические требования к продукции общественного питания, реализуемой населению: требования к ее производству, реализации, правилам приемки, методам контроля, упаковке, маркировке, хранению и транспортированию.

Положения стандарта распространяются на продукцию, изготавливаемую предприятиями общественного питания различных форм собственности и индивидуальными предпринимателями.

К продукции общественного питания предъявляются следующие требования:

- продукция общественного питания, реализуемая по месту изготовления, в том числе в зале предприятия общественного питания, через стол заказов, в магазине (отделе) кулинарии и структурных подразделениях предприятия, изготавливается по действующим сборникам рецептур блюд, кулинарных изделий,

булочных и мучных изделий для предприятий общественного питания или по технико-технологическим картам (ТТК);

- продукция общественного питания, реализуется в раздаточных и доготовочных предприятиях, изготавливается по действующим сборникам рецептур блюд, кулинарных изделий, булочных и мучных кондитерских изделий для предприятий общественного питания или по ТТК и доставляется в соответствии с технологическими инструкциями по производству или доставке;

- продукция общественного питания, реализуемая вне предприятия, через розничную торговую сеть, должна соответствовать требованиям национальных стандартов, стандартов организации, технических условий на продукцию конкретных видов и изготавливаться по технологическим инструкциям по производству;

Продукция общественного питания вырабатывается в соответствии с ассортиментом, утвержденным руководителем предприятия общественного питания. Каждая партия поступающего продовольственного сырья и пищевых продуктов должна сопровождаться документами, подтверждающими качество и безопасность сырья и пищевых продуктов.

Последовательность технологических процессов приготовления продукции общественного питания, временные и температурные режимы механической и тепловой кулинарной обработки пищевых продуктов, взаимозаменяемость

продовольственного сырья и пищевых продуктов устанавливаются соответствующими нормативными и техническими документами, в том числе стандартами организаций, сборниками рецептур блюд, технологическими инструкциями, ТТК.

Изготовитель продукции общественного питания обязан осуществлять постоянный технологический контроль качества и безопасности процессов производства на всех этапах изготовления продукции от поступления сырья до реализации продукции с применением корректирующих мероприятий, направленных на устранение выявленных нарушений.

Результаты технологического контроля оформляют документально.

Требования к реализации продукции общественного питания

Продукцию общественного питания реализуют:

- в зале предприятия общественного питания с потреблением на месте: методом самообслуживания (через раздаточные линии, «шведский стол», «салат-бар» и др.), через официантов и барменов;
- на вынос и на вывоз по заказам потребителей, в том числе с доставкой на дом, к рабочим местам, местам обучения и др.;
- через магазины (отделы) кулинарии и столы заказов по месту изготовления;
- вне предприятия (в раздаточных и доготовочных предприятиях питания, в магазинах (отделах) кулинарии, в собственной мелкорозничной сети, в других предприятиях общественного питания, при выездном обслуживании);
- через розничную торговую сеть.

Срок реализации блюд, находящихся на мармите, на горячей плите и в емкостях с подогревом для «шведского стола», должен быть не более трех часов с момента их изготовления и расфасовки. Холодные блюда, закуски и напитки должны быть выставлены в порционированном виде в охлаждаемые прилавки-витрины, «салат-бары», которые пополняют продукцией по мере ее реализации.

Срок реализации холодных блюд в охлажденном состоянии должен быть не более одного часа с момента их изготовления и заправки.

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу», утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. No 473-ст.

Дата введения стандарта - 1 января 2010 г . Стандарт введен взамен ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание . Требования к обслуживающему персоналу».

Дополнительно - не утратил силу ГОСТ 28-1-95 «Общественное питание. Требования к производственному персоналу»

Национальный стандарт устанавливает общие минимальные требования к обслуживающему, производственному и административному персоналу предприятий общественного питания различных типов и классов всех форм собственности.

В соответствии со стандартом персонал предприятий общественного питания подразделяют на обслуживающий, производственный и административный.

Обслуживающий персонал предприятия общественного питания - основные категории работников, занятых непосредственным обслуживанием потребителей: метрдотель (администратор зала), официант (помощник официанта), бармен (помощник бармена), сомелье, бариста, работник предприятия быстрого обслуживания, буфетчик, кассир, продавец магазина (отдела) кулинарии.

Производственный персонал предприятия общественного питания - основные категории работников, занятых производством кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий: заведующий производством, заместитель заведующего производством, шеф-повар, су-шеф, начальник цеха, заместитель начальника цеха, повар (помощник повара), кондитер (помощник кондитера), пекарь.

Административный персонал-категории работников, занятых технологическими и организационными вопросами: директор (управляющий, менеджер, заведующий) предприятия, инженер (техник)-технолог (менеджер по производству).

В стандарте определены требования к персоналу в соответствии со следующими критериями оценки:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и практические навыки;
- способность к организации деятельности предприятий общественного питания и руководству персоналом (для директора (управляющего, менеджера, заведующего) предприятия, заведующего производством, начальника цеха, метрдотеля и др.);
- знание и соблюдение профессиональной этики;
- знание нормативных и руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности.

Функциональные обязанности, права и квалификационные требования к персоналу должны фиксироваться в персонифицированных должностных инструкциях, утвержденных руководителем организации.

К персоналу предприятий общественного питания всех типов и классов предъявляют следующие общие требования:

- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего распорядка предприятия (организации);
- соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;
- знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;
- знание требований нормативных и технических документов на услуги общественного питания, в том числе на продукцию общественного питания;
- владение профессиональной терминологией;
- повышение квалификации работников (не реже одного раза в пять лет) .

Обслуживающий и производственный персонал предприятия общественного питания должен проходить предварительные (при поступлении на работу) и периодические медицинские осмотры, гигиеническую подготовку и аттестацию в установленном порядке.

Источники:

1. https://studopedia.ru/2_7970_normativnie-dokumenti-reglamentiruyushchie-deyatelnost-predpriyatiy-obshchestvennogo-pitaniya-v-rf.html
2. Конституция Российской Федерации
3. Гражданский кодекс Российской Федерации // СЗ РФ. 2003г. № 32. ст. 3301.