

Правовое регулирование отношений в области оказания услуг общественного питания на территории Российской Федерации осуществляется Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом «О качестве и безопасности пищевых продуктов», Законом РФ «О защите прав потребителей», а также Правилами оказания услуг общественного питания (утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036). Кроме того, 1 января 2015 года введен в действие Межгосударственный стандарт ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования», устанавливающий перечень услуг общественного питания, общие требования к ним, методы оценки качества услуг.

Услуга общественного питания – это деятельность исполнителя (предприятий общественного питания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей потребителя в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах. Услуги общественного питания оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания и подразделяются:

□ 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 (полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд, мучных кондитерских и булочных изделий, в том числе по заказам потребителей, в сложном исполнении, с дополнительным оформлением) и покупных товаров;

□ услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию (организация и обслуживание банкетов, праздников, в т.ч. выездных,

обслуживание потребителей в пути следования различных видов транспорта, доставка продукции на дом и т.д.);

□ услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров (продажа продукции «с собой», а также в летних кафе, филиалах, киосках, павильонах и т.д.);

□ услуги по организации досуга, в т.ч. развлекательные (проведение концертов, предоставление музыкального и телевизионного сопровождения, организация детских игровых комнат и т.д.);

□ информационно-консультационные (консалтинговые) услуги (консультации специалистов по изготовлению, оформлению, подаче продукции, сервировке стола, обучение кулинарному мастерству, организация выставок индустрии питания и т.п.);

□ прочие услуги общественного питания (предоставление Интернет-связи, вызов такси и т.п.).

Услуги общественного питания должны отвечать следующим общим требованиям.

1. Социальной адресности, которая предусматривает:

- обеспеченность услугами общественного питания и доступность для потребителей различных категорий;
- соответствие услуг ожиданиям потребителей, включая ассортимент предлагаемой продукции, метод и форму обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру оказываемых услуг,
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для приоритетных категорий потребителей (дети, люди с ограниченными физическими возможностями и др.

2. Функциональной пригодности, которая предусматривает:

- точность и своевременность оказания услуг, включая соблюдение установленного режима работы, соблюдение ассортиментного перечня реализуемых блюд, изделий и

напитков, соответствие времени оказания услуг, времени ожидания заказа, обслуживания потребителей и пр.;

- обеспечение условий для выбора потребителем услуг различных видов;
- соответствие обслуживающего персонала профессиональному назначению, в том числе компетентность и квалификация персонала, умение общаться с потребителями, знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

Услуги общественного питания, оказываемые потребителям, по срокам и условиям обслуживания должны соответствовать требованиям нормативных и технических документов на услуги конкретного вида, условиям договоров об оказании услуг или условиям заказа на оказание услуг согласно нормативным правовым документам.

3. Безопасности. Организации общественного питания обязаны соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технических документах, других правилах и нормативных документах обязательные требования безопасности услуг для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества.

Кроме того, следует отметить, что к оказанию услуг, связанных с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются работники, прошедшие профессиональную гигиеническую подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.

4. Эргономичности (соответствие условий обслуживания и применяемых в процессе обслуживания мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим возможностям потребителей). Соблюдение указанного требования обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья потребителей.

5. Эстетичности (стилевое единство, гармоничность дизайна помещений для потребителей и условий обслуживания, в том числе внешний вид персонала, оформление меню, сервировку стола, оформление и подачу блюд и напитков и пр.)

6. Информативности (полное, достоверное и своевременное информирование потребителя обо всех предоставляемых услугах в зале и вне зала предприятия, обеспечивающее возможность их правильного выбора, а также информацию об изготовляемой и реализуемой продукции общественного питания согласно нормативным правовым документам)

Информацию об услугах доводят до сведения потребителей в наглядной и доступной

форме посредством оформления информационных стендов или папок для потребителей, в меню, прейскурантах или иными способами, принятыми исполнителем услуг.

7. Гибкости (способность услуг изменяться в соответствии с изменяющимися требованиями и условиями).