

*Петров Артем Андреевич*

студент

ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

## **БЕЗОПАСНОСТЬ И КАЧЕСТВО УСЛУГ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

*Аннотация:* конкуренция в общественном питании очень большая, поэтому организациям необходимо иметь конкурентоспособную программу действия, хорошее качество продукции, высший уровень предоставляемых услуг. Защита прав потребителя должно быть на первом месте. В данной статье рассмотрены качества услуг общественного питания, основой которых является безопасность.

*Ключевые слова:* общественное питание, безопасность, качество продукции, конкурентоспособная организация, услуги, безопасность продукции, рыночные условия, экономика.

Качество продукции, предоставляемых услуг, их безопасность – это актуальная проблема в общественном питании на сегодняшний день. Все население, производители и поставщики заинтересованы в предоставлении продуктов питания хорошего качества.

Сфера общественного питания играет немаловажную роль в жизни общества, потому что она затрагивает интересы практически всех слоев населения. Общественное питание является видом предпринимательской деятельности, цель которого состоит в реализации произведенных услуг. В последние годы рынок предоставления услуг населению в данной сфере характеризуется ростом их предложения. Одним из основных направлений формирования стратегических конкурентных преимуществ является предоставление услуг более высокого качества по сравнению с конкурирующими аналогами.

На данный момент имеются подтвержденные законодательством нормативные документы, обязывающие производителя предоставлять только

качественную продукцию, соответствующую требованиям стандартов. В случае нарушения норм и правил производитель будет отвечать перед законом.

Услуг в общественном питании имеется разнообразие:

1. Услуги питания;
2. Услуги по изготовлению продуктов питания;
3. Услуги по обслуживанию;
4. Услуги по досуговой деятельности;
5. Прочие услуги.

**Качество и безопасность продукции  
общественного питания в соответствии с  
требованиями ГОСТ Р 50763-2007  
контролируют по:**

- органолептическим
- физико-химическим;
- микробиологическим показателям.

Рис. 1. Контролируемые показатели общественного питания

В настоящее время все более значимыми и весомыми становятся показатели качества, связанные с безопасностью предоставляемой услуги. В целом безопасность человека в сфере услуг определяется эффективным функционированием данной сферы, отсутствием в ее рамках разного рода угроз, ущерба для жизни, здоровья и имущества потребителей, работников отрасли, а также для окружающей среды.

Безопасность делится на следующие виды:

1. Эксплуатационно-техническая (пожарная безопасность, электрическая безопасность и т. д.).
2. Экологическая безопасность (загрязнение окружающей среды мусором, отходами и вредными газами).
3. Информационная безопасность.

4. Правовая безопасность (соблюдение норм, стандартов в продукции, соблюдение прав потребителя).

5. Личная безопасность клиента.

6. Безопасность имущества клиента.

Каждое предприятие общественного питания должно гарантировать клиентам качественную еду, еду из продуктов высокой свежести, чистоту в процессе приготовления пищи, чистоту на протяжении всего рабочего дня, соблюдение стандартов качества пищи, соблюдение стандартов в приготовлении пищи, соблюдение инструкций для общественного питания.

Последовательность технологического процесса приготовления продукции, режимы механической и тепловой обработки продуктов, температурный режим, совместимость и взаимозаменяемость продуктов должны соответствовать требованиям санитарных правил, технологических инструкций и карт, сборников рецептов блюд и кулинарных изделий. Должны строго соблюдаться установленные нормы взаимозаменяемости продуктов при приготовлении блюд.

Приготовление пищи должно быть в такие промежутки времени, чтобы предприятие своевременно могло реализовать пищу, которая не должна долго стоять на прилавках.

Услуги и условия в общественном питании, в этой отрасли в целом, должны быть безопасны для жизни людей. Особое внимание рабочий персонал должен обращать на следующие источники опасностей:

1. Работа электрических приборов, качество их работы.

2. Деятельность преступников, угрожающая имуществу или жизни клиентов (для этого в любом предприятии должна работать охрана).

3. Невнимательные и неспециализированные действия неквалифицированных работников.

4. Личные предпочтения клиентов, состояние их здоровья.

5. Различные опасные ситуации, которые могут произойти в процессе работы общественного питания.



Рис. 2. Статистика нарушений в области прав защиты потребителя

Таким образом, безопасность потребителя в общественном питании в первую очередь заключается в предоставлении предприятием качественного товара, после использования которого клиент останется доволен качеством; во вторую очередь, это организация работы фирмы, её чистота, правильность и хорошее техническое состояние приборов; в третью очередь, это защита прав потребителя.

### *Список литературы*

1. Басовский Л.Е. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М.: ИНФРА – М, 2001. – 212 с.
2. Зюляева Е.А. Качество услуг общественного питания / Е.А. Зюляева, И.В. Шавндина // Вестник НГИЭИ. – 2012. – №5(12). – С. 30–38.
3. Цопкало Л.А. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании: учеб. пособие / Л.А. Цопкало, Л.Н. Рождественская. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2012. – 230 с.

4. Елманов С.Ф. Контроль качества продукции общественного питания / С.Ф. Елманов, Г.Н. Ловачева. – М.: Экономика, 1983. – 208 с.

5. Радченко Л.А. Метрология, стандартизация и сертификация в общественном питании: учебник. – 2-е изд. – М.: Дашков и К» 2007. – 320 с.