



Стандартизация как
элемент системы
регулирования
безопасности и качества
услуг в предприятиях
питания при гостиницах



2007



СОДЕРЖАНИЕ

Изготовлено по
государственному
заказу города
Москвы

Использование
материалов целиком
или частично
допускается только
с письменного
разрешения
заказчика по
государственному
контракту
ОАО «ГАО «Москва»
и Правительства
Москвы.

Все права
принадлежат
Правительству
Москвы.

стр. **4** **введение.**

стр. **6** **глава I.**

Государственное регулирование услуг общественного питания.

- 1.1.** Законы Российской Федерации, регулирующие отношения исполнителей и потребителей услуг общественного питания.
- 1.2.** О Правилах предоставления услуг общественного питания.

стр. **17** **глава II.**

Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья.

- 2.1.** Основные характеристики услуг общественного питания, установленные в СП 2.3.6.1079-01.
- 2.2.** Технологические требования к процессу оказания услуг питания.
- 2.3.** Санитарные требования к личной гигиене персонала организации общественного питания.
- 2.4.** Организация производственного контроля.
- 2.5.** Требования к соблюдению санитарных правил.

стр. **24** **глава III.**

Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов.

- 3.1.** Условия хранения, сроки годности особо скоропортящихся продуктов при температуре (от 4 до плюс - минус 2 градуса С).

стр. **31** **глава IV.**

Государственные (национальные) стандарты на услуги общественного питания.

- 4.1.** Основные национальные стандарты на услуги общественного питания (извлечения).

стр. **40** **глава V.**

Технологические нормативы

стр. **43** **глава VI.**

Сертификация услуг общественного питания.

- 6.1.** Замена системы обязательной сертификации услуг на добровольное подтверждение соответствия.
- 6.2.** Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг в Системе сертификации ГОСТ Р.

стр. **47** **глава VII.**

Объекты питания как важная составная часть потребительского рынка услуг и туристской индустрии.

- 7.1.** Типы и классы предприятий общественного питания и их критерии.
- 7.2.** Конкурс в области качества обслуживания на территории туристско-рекреационной зоны (ТРЗ) «Золотое кольцо Москвы» — современный инструмент целенаправленного развития предприятий общественного питания.
- 7.3.** Критерии оценки объектов питания ТРЗ «Золотое кольцо Москвы».

стр. **55** **глава VIII.**

Особенности услуг питания гостиниц и других средств размещения.

- 8.1.** Требования к помещениям для предоставления услуг питания в гостиницах и других средствах размещения.
- 8.2.** Требования к услугам питания в гостиницах и других средствах размещения.
- 8.3.** Критерии бальной оценки помещений для предоставления услуг питания гостиниц и других средств размещения различных категорий с количеством номеров более 50.
- 8.4.** Критерии бальной оценки услуг питания гостиниц и других средств размещения различных категорий с количеством номеров менее 50.
- 8.5.** Критерии бальной оценки помещений для предоставления услуг питания и услуг питания домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.
- 8.6.** Значение стандартизации для безопасности и качества услуг в предприятиях общественного питания средств размещения.

стр. **60** **глава IX.**

Типовые критерии оценки стандартов организации обслуживания в предприятиях общественного питания, расположенных при гостиницах категории 3-5 звезд.

стр. **69** **приложения.**

стр. **95** **список литературы.**





Стандартизация как
элемент системы
регулирования
безопасности и
качества услуг в
предприятиях питания
при гостиницах



Введение

Услуги питания являются необходимыми для жизнедеятельности человека. А поскольку человек постоянно перемещается в пределах привычной среды обитания или вне ее, то вместе с человеком «путешествуют» и его потребности в еде. Именно поэтому, услуги предоставления питания широко распространены и пользуются спросом как у туристов, так и местного населения любого региона.

Деятельность, связанная с организацией и предоставлением услуг общественного питания, занимает одно из ведущих мест в туристской индустрии и в сфере обслуживания в целом. В предприятиях общественно питания России работает около миллиона человек. Для сравнения в США в этой отрасли занято более 8 млн. рабочих и служащих. О значимости индустрии общественного питания свидетельствует, в частности тот факт, что в США на предприятиях только ресторанной цепи «МакДоналдс» работает больше служащих, чем в сталелитейной компании «Юнайтед Стейтс Стил».

Таким образом, у отечественной индустрии общественного питания имеются значительные перспективы роста. С приходом рыночных отношений государственная система общественного питания, услугами которой пользовались студенты, пенсионеры и просто люди с невысокими доходами, ушла в небытие. По существу, система

начала формироваться заново, но уже по другим рыночным законам. Теперь на месте старых пельменных и диетических столовых работают различные сетевые предприятия быстрого обслуживания, кафе, кофейни, рестораны и бары, у дверей которых часто стоят дорогие автомобили.

Вместе с тем, сфера услуг в России традиционно остается проблемной, поскольку обслуживание людей ставит определенные требования не только к профессиональной, но и психологической подготовке работников. Ответственность за результаты работы с клиентом, от которых зависит общий успех или неудача предприятия в целом, повышает требования к сотрудникам, занятым в этой сфере.

Опыт свидетельствует, что среднее профессиональное образование уже не является достаточным уровнем подготовки для работы в индустрии гостеприимства, особенно в таких странах, где потребители предъявляют высокие требования к уровню обслуживания. Эксперты постоянно напоминают, что стать компетентным работником может только технически подготовленный, вдумчивый и психологически грамотный специалист, который готов познать «момент истины». Такой персонал способен за короткий период общения с клиентом создать у него благоприятное представление о предприятии, не вызывающее сомнений относительно дальнейшего выбора. В то же

время в России ещё очень велика сила инерции, определяющая подходы к ресторанному менеджменту.

При этом, несмотря на признанный факт того, что туризм, рассматриваемый в широком смысле этого слова, генерирует более половины спроса на услуги предприятий общественного питания, особенно те из них, которые расположены при гостиницах, общественное питание относится к торговле. Этот искусственный разрыв связей затрудняет выстраивание единой политики государственного регулирования и развития гостинично-туристского комплекса.

Ликвидировать этот пробел заинтересованы не только специалисты ресторанного бизнеса, но и управленцы, занятые в гостиничной сфере, поскольку гостиничные доходы более, чем на треть формируются за счет службы питания и напитков.

Для того, чтобы предприятия питания успешно функционировали, обеспечивая при этом безопасность и качество предоставляемых услуг, необходимо знать и использовать в своей работе

нормативно — правовые акты, установленные государством к объектом подобного рода.

Стандартизация является одним из элементов системы регулирования безопасности и качества товаров и услуг и предполагает приведение объекта в соответствие с требованиями, установленными к объектам подобного рода.

В настоящее время в России осуществляется переход на новую систему нормирования, связанную с вступлением в силу Федерального закона «О техническом регулировании» (от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ), регулирующим разработку, применение, принятие и исполнение обязательных требований и требований, применяемых на добровольной основе.

В предлагаемом Вашему вниманию учебном пособии рассматриваются действующие нормативные документы и стандарты на услуги общественного питания, которые направлены на обеспечение безопасности и качества в предприятиях питания, в том числе и расположенных при гостиницах.

Государственное регулирование услуг общественного питания

1.1 Законы Российской Федерации, регулирующие отношения исполнителей и потребителей услуг общественного питания.

Любой гражданин, придя в ресторан или другое предприятие общественного питания, независимо от его типа, класса, статуса, не сомневается, что его обслужат на определенном уровне, но не многие, а порой и сами работники предприятий общественного питания, в том числе и некоторые их руководители или собственники, знают, что их отношения даже в условиях полной хозяйственной самостоятельности четко регулируются законодательством.

Правовое обеспечение надлежащего качества услуг общественного питания, защита интересов потребителей регулируется законодательством Российской Федерации в основном в следующих направлениях:

- определение порядка установления технологических требований к качеству предоставляемых услуг, а также безопасности и качеству производимой продукции;
- определение порядка подтверждения соответствия оказываемых услуг и производства соб-

ственной продукции требованиям, установленным в нормативных документах;

– установление ответственности за нарушение указанных требований.

И в любом ресторане, кафе, баре, закусочной или другом типе предприятия общественного питания, во всех городах или селах России правила и порядок обслуживания клиента-потребителя едины, и, конечно их не только следует знать, но и соблюдать.

За период реформ с начала 90-годов прошлого века законодательно урегулированы частно-правовые отношения между участниками гражданского оборота: производителями, поставщиками, предприятиями розничной торговли, общественным питанием и потребителями.

Общая характеристика и оценка состояния правового регулирования общественных отношений в сфере розничной торговли и общественного питания прежде всего отражена в Гражданском кодексе Российской Федерации, введенным в действие с 1 марта 1996 г.

Гражданский кодекс РФ содержит нормы, устанавливающие правовое положение участников гражданского оборота, основания возникновения и порядок осуществления права собственно-

сти и иных вещных прав, регулирующих договорные и иные обязательства, а также другие вопросы частно-правового характера.

В соответствии с Гражданским кодексом РФ (часть вторая) по договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

Договор розничной купли-продажи является публичным договором. При чем, договор купли-продажи (если иное не предусмотрено законом или договором купли-продажи, в том числе условиями формуляров или иных стандартных форм, к которым присоединяется покупатель) считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара.

Отсутствие у покупателя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

Предложение товара в его рекламе, каталогах и описаниях товаров, обращенных к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой (пункт 2 статьи 437), если оно содержит все существенные условия договора о розничной купле-продаже.

Выставление в месте продажи (на прилавках, в витринах и т. п.) товаров, демонстрация их образцов или предоставление сведений о продаваемых товарах (описаний, каталогов, фотоснимков товаров и т. п.) в месте продажи товаров признается публичной офертой независимо от того, указаны ли цена и другие существенные условия договора розничной продажи, за исключением случая, когда продавец явно определил, что соответствующие товары не предназначены для продажи.

Продавец обязан предоставить покупателю необходимую и достоверную информацию о товаре, предлагаемом к продаже, соответствующую установленным законом, иными правовыми актами и обычно предъявляемым в розничной торговле требованиям к содержанию и способам предоставления такой информации.

Покупатель вправе до заключения договора розничной купли-продажи осмотреть товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации использования товара, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле.

Если покупателю не предоставлена возможность незамедлительно получить в месте продажи информацию о товаре, указанную выше, он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора розничной купли-продажи (пункт 4 статьи 445), а если договор заключен, в разумный срок отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения убытков.

Продавец, не предоставивший покупателю возможность получить соответствующую информацию о товаре, несет ответственность и за недостатки товара, возникшие после его передачи покупателю, в отношении которых покупатель докажет, что они возникли в связи с отсутствием у него такой информации.

Покупатель обязан оплатить товар по цене, объявленной продавцом в момент заключения договора розничной купли-продажи, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами и не вытекает из существа обязательства.

В случае, когда договором розничной купли-продажи предусмотрена предварительная оплата товара, неоплата покупателем товара в установленный договором срок признается отказом покупателя от исполнения договора, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

Статья 503 ГК РФ устанавливает права покупателя в случае продажи ему товара ненадлежащего качества.

1. Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;
- возмещения расходов на устранение недостатков товара.

Покупатель вправе требовать замены технически сложного или дорогостоящего товара в случае существенного нарушения требований к его качеству (пункт 2 статьи 475).

2. В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить их (продовольственные товары, товары бытовой химии и т. п.), покупатель вправе по своему выбору потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества либо соразмерно уменьшения покупной цены.

3. Вместо предъявления указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи требований покупатель

вправе отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

При этом покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества.

При возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции Федеральных законов от 02.06.1993 г., от 09.01.1996 г., от 17.12.1999 г., от 30.12.2001 г., от 22.08.2004 г., от 02.11.2004 г., от 21.12.2004 г., от 25.11.2006 г.) и принятые в соответствии с ним иные правовые акты регулируют отношения возникшие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливают 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 изготовителях (исполнителях, продавцах), обеспечивают защиту их интересов, а также определяют механизм реализации этих прав.

Федеральный закон от 2 января 2000 г. №29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (в редакции Федеральных законов от 30.12.2001 г., от 10.01.2003 г., от 30.06.2003 г., от 22.08.2004 г., от 09.05.2005 г., от 05.12.2005 г., от 31.12.2005 г., от 31.06.2006 г.) регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека.

К моменту его разработки и принятия на потребительском рынке страны наблюдалось снижение качества продуктов питания, уменьшения их пищевой ценности, увеличения продуктов с большим количеством пищевых добавок, всевозможных заменителей натурального сырья и искусственных веществ.

В настоящем законе даны определения основным понятиям, связанным с пищевыми продуктами, их идентификацией, безопасностью, удостоверением качества, установлению соответствия, фальсификацией и утилизацией.

Закон осуществляется правовое регулирование отношений в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, оборотоспособность пищевых продуктов, материалов и изделий.

Так, качество и безопасность пищевых продуктов, материалов и изделий обеспечиваются посредством:

– применения мер государственного регулирования в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий;

– проведение гражданами, в том числе индивидуальными предпринимателями, и юридическими лицами, осуществляющими деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, организационных, агрохимических, ветеринарных, технологических, инженерно-технических, санитарно-противоэпидемических и фитосанитарных мероприятий по выполнению требований нормативных документов к пищевым продуктам, материалам и изделиям, условиям их изготовления, хранения, перевозок и реализации;

– проведения производственного контроля за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий, условиям их изготовления, хранения, перевозок и реализации, внедрением систем управления качеством пищевых продуктов, материалов и изделий (системы качества);

– применения мер по пресечению нарушений настоящего Федерального закона, в том числе требований нормативных документов, а также мер гражданско-правовой, административной и уголовной ответственности к лицам, виновным в совершении указанных нарушений.

Индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, оказанию услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания, обязаны предоставлять покупателям или потребителям, а также органам государственного надзора и контроля полную и достоверную информацию о качестве и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, соблюдении требований нормативных документов при изготовлении и обороте пищевых продуктов, материалов и изделий и оказании таких услуг.

Приказом Минздрава РФ от 02.12.1999 г. №429 утвержден порядок предоставления гражданам и пользователям (потребителям), независимо от их правовой формы, информации, в т.ч. о качестве и безопасности пищевых продуктов, товаров для личных и бытовых нужд, потенциальной опасности для здоровья человека выполняемых работ и оказываемых услуг.

В настоящее время требования к качеству пищевых продуктов, материалов и изделий, обеспе-

чению их безопасности, упаковке, маркировке, производственному контролю за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий, процедурам оценки и подтверждения их соответствия требованиям нормативных документов, методикам их испытаний и идентификации, а также техническим документам, системам качества устанавливаются государственными стандартами.

Требования к пищевой ценности пищевых продуктов, безопасности пищевых продуктов, материалов, изделий, безопасности условий их разработки, постановки на производство, изготовления и оборота, безопасности услуг, оказываемых в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания, устанавливаются соответствующими санитарными правилами и нормами.

Требования безопасности в ветеринарном отношении определенных пищевых продуктов, безопасности в ветеринарном отношении условий их заготовки, изготовления и оборота устанавливаются соответствующими ветеринарными правилами и нормами.

Требования к качеству и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, установленные государственными стандартами, санитарными и ветеринарными правилами и нормами, являются обязательными для граждан (в том числе индивидуальных предпринимателей) и юридических лиц, осуществляющих деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, оказанию услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания.

При разработке новых пищевых продуктов, материалов и изделий, новых технологических процессов их изготовления, упаковки, хранения, перевозок и реализации индивидуальные предприниматели и юридические лица обязаны обосновывать требования к качеству и безопасности таких пищевых продуктов, материалов и изделий, их упаковке, маркировке и информации о таких пищевых продуктах, материалах и изделиях, сохранению качества и безопасности таких пищевых продуктов, материалов и изделий при их изготовлении и обороте, разрабатывать программы производственного контроля за качеством и безопасностью таких пищевых продуктов, материалов и изделий, методики их испытаний, а также устанавливать сроки годности таких пищевых продуктов, материалов и изделий.

Показатели качества и безопасности новых пищевых продуктов, материалов и изделий, сро-

ки годности, требования к упаковке, маркировке, информации о таких пищевых продуктах, материалах и изделиях, условиям изготовления и оборота таких пищевых продуктов, материалов и изделий, программам производственного контроля за их качеством и безопасностью, методикам испытаний, способам утилизации или уничтожения некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий должны быть включены в технические документы.

Изготовитель пищевых продуктов, материалов и изделий в целях обеспечения их качества и безопасности разрабатывает и внедряет системы качества в соответствии с требованиями государственных стандартов.

Индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, обязаны организовать и проводить производственный контроль за их качеством и безопасностью, соблюдением требований нормативных и технических документов к условиям изготовления и оборота пищевых продуктов, материалов и изделий.

Производственный контроль за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий проводится в соответствии с программой производственного контроля, которая разрабатывается индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом на основании государственных стандартов и технических документов. Указанной программой определяется порядок осуществления производственного контроля за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий, методики такого контроля и методики проверки условий их изготовления и оборота.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина либо имуществу юридического лица вследствие недостатков пищевых продуктов, материалов и изделий, а также недостатков услуг, оказываемых в сфере общественного питания, в частности их качества и безопасности, подлежит возмещению в соответствии с гражданским законодательством.

Должностные лица органов государственного надзора и контроля за ненадлежащее исполнение своих обязанностей, а также сокрытие фактов, создающих угрозу жизни и здоровью человека, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. (с изменениями от 9 мая 2005 г., от 01 мая 2007 г.) регулирует отношения, возникающие при:

– разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;

– разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ и оказанию услуг;

– оценке соответствия.

Настоящий закон также определяет права и обязанности участников регулируемых настоящим Федеральным законом участников отношений.

При этом разработка, принятие, применение и исполнение обязательных требований к оказанию услуг не предусмотрено, требования к оказанию услуг разрабатываются, применяются и исполняются только на добровольной основе.

С вступлением в силу Федерального закона «О техническом регулировании» началось серьезное реформирование всей Государственной системы стандартизации и переход на новую систему нормирования.

Федеральный закон от 8 августа 2001 г. №134-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)» (с изменениями от 30.10.2002 г., от 01.01.2003 г., от 01.10.2003 г., 22.08.2004 г., от 09.05.2005 г., от 02.07.2005 г., от 31.12.2005 г., от 03.12.2006 г.) определяет требования к организации и проведению мероприятий по контролю (порядок проведения мероприятий по контролю, порядок оформления результатов контрольных материалов и др.), прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении мероприятий по контролю.

Федеральный закон от 22 ноября 1995 г. №171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» (в редакции Федеральных законов от 07.01.1999 г. №18-ФЗ, от 29.12.2001 г. №186-ФЗ, от 24.07.2002 г. №109-ФЗ, от 25.07.2002 г. №116-ФЗ, от 02.11.2004 г. №127-ФЗ, от 21.07.2005 г. №102-ФЗ, от 16.10.2006 г. №160-ФЗ, от 29.12.2006 г. №248-ФЗ, от 19.07.2007 г. №219-ФЗ, с изм. внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 12.11.2003 г. №17-П, Федеральными законами от 26.07.2006 г. №134-ФЗ, от 20.04.2007 г. №55-ФЗ)

устанавливает правовые основы производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции в Российской Федерации.

Действие настоящего Федерального закона распространяется на отношения, участниками которых являются юридические лица (организации), независимо от их организационно-правовой форм и форм собственности, отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом, а также граждане, занимающие предпринимательской деятельностью по розничной продаже спиртосодержащей продукции.

Следует отметить, что действие настоящего закона не распространяется на деятельность по производству и обороту пива, деятельность, связанную с производством и оборотом средств, внесенных в Государственный реестр лекарственных средств, деятельность по производству и обороту натуральных напитков с содержанием этилового спирта не более 6 процентов объема готовой продукции, изготовленных из виноматериалов, произведенных без добавления спирта, деятельность по обороту спиртосодержащей непившевой продукции, расфасованной в металлическую аэрозольную упаковку емкостью не более 450 миллилитров и др..

Этиловый спирт, по определению статьи 2 настоящего закона, это спирт, произведенный из пищевого или непищевого сырья, в том числе денатурированный этиловый спирт, головная фракция этилового спирта (отходы спиртового производства) и спирт-сырец.

Производство, поставки и розничная продажа этилового спирта разрешается только в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностям в соответствии с перечнем, утвержденным Правительством Российской Федерации (статья 14, пункт 4).

Алкогольной продукцией считается пищевая продукция, которая произведена с использованием этилового спирта, произведенного из пищевого сырья, и (или) спиртосодержащей пищевой продукции, с содержанием этилового спирта более 1,5 процента объема готовой продукции. Алкогольная продукция подразделяется на такие виды, как питьевой спирт, спиртные напитки (в том числе водка), вино (в том числе натуральное вино). Запрещается использование этилового спирта, произведенного из непищевого сырья, и спиртосодержащей непищевой продукции для приготовления алкогольной и спиртосодержащей пищевой продукции (статья 26).

Спиртным напитком считается алкогольная продукция, которая произведена с использованием

ем этилового спирта, произведенного из пищевого сырья, и (или) спиртосодержащей пищевой продукции и не относится к питьевому этиловому спирту и вину.

Водка — это спиртной напиток, который произведен на основе этилового спирта, произведенного из пищевого сырья, и воды, с содержанием этилового спирта от 38 до 56 процентов объема готовой продукции.

Вино — алкогольная продукция, которая произведена из виноматериалов, с содержанием этилового спирта, произведенного из пищевого сырья, не более 22 процентов объема готовой продукции.

Натуральное вино — алкогольная продукция, которая произведена из виноматериалов (произведенных без добавления этилового спирта) без добавления этилового спирта и ароматических и вкусовых добавок, с содержанием этилового спирта не более 15 процентов объема готовой продукции, в том числе игристое вино, газированное вино, шипучее вино, шампанское.

Оборот — это закупка (в том числе импорт), поставки (в том числе экспорт), хранение и розничная продажа.

Законом определены полномочия органов государственной власти Российской Федерации и органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной продукции и спиртосодержащей продукции.

Так, одними из полномочий органов государственной власти Российской Федерации являются:

— регулирование цен на этиловый спирт, алкогольную и спиртосодержащую продукцию;

— регулирование экспорта, импорта этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции;

— организация и проведение контроля за производством, оборотом, качеством и безопасностью этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, соблюдением законодательства в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и условий, предусмотренных лицензиями;

— введение обязательной маркировки федеральными специальными марками и акцизными марками алкогольной продукции, производимой и реализуемой на территории Российской Федерации;

— установление государственных стандартов и утверждение технических условий в области производства и оборота этилового спирта, алко-

гольной и спиртосодержащей продукции («национальных стандартов» и утверждение технических регламентов);

— определение видов деятельности подлежащих лицензированию;

— формирование и ведение государственного реестра лицензий на производство и оборот этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, за исключением лицензий на розничную продажу алкогольной продукции;

— установление максимального содержания этилового спирта в спиртосодержащей продукции и другие вопросы.

К полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации относятся:

— определение порядка лицензирования и выдача лицензий на розничную продажу алкогольной продукции, ведение государственной регистрации выданных лицензий, лицензий, действие которых приостановлено, и аннулирование лицензий;

— введение декларирования розничной продажи алкогольной продукции и установление порядка представления деклараций о розничной продаже алкогольной продукции;

— осуществление государственного контроля за соблюдением организациями законодательства, регулирующего производство и оборот этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также условий, предусмотренных лицензиями на розничную продажу алкогольной продукции;

— внесение предложений о разработке и реализации совместных программ производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции.

Органы местного самоуправления в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением законодательства в области розничной торговли алкогольной продукции и за ее качеством и могут наделяться законом отдельными государственными полномочиями в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции с передачей необходимых для их осуществления материальных и финансовых средств.

Оборот этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции осуществляется только при наличии следующих сопроводительных документов, удостоверяющих легальность их производства и оборота:

1) товарно-транспортная накладная;

2) справка, прилагаемая к грузовой таможенной декларации (для импортированных этилово-

го спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции);

3) справка, прилагаемая к товарно-транспортной накладной (для этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, производство которых осуществляется на территории Российской Федерации);

4) уведомление (для этилового спирта (в том числе денатурата) и нефасованной спиртосодержащей продукции с содержанием этилового спирта более 60 процентов объема готовой продукции).

Форма справки, прилагаемой к грузовой таможенной декларации, форма справки, прилагаемой к товарно-транспортной накладной, и порядок заполнения таких справок утверждается Правительством Российской Федерации.

Алкогольная продукция, находящаяся в розничной продаже на территории Российской Федерации, сопровождается информацией на русском языке, которая должна содержать сведения о:

- наименовании алкогольной продукции;
- цене алкогольной продукции;
- наименовании производителя (юридический адрес);
- стране происхождения алкогольной продукции;
- сертификации алкогольной продукции.

Алкогольная продукция с содержанием этилового спирта более 9 процентов объема готовой продукции подлежит обязательной маркировке в следующем порядке:

– алкогольная продукция, производимая на территории Российской Федерации, за исключением алкогольной продукции, поставляемой на экспорт, маркируется специальными марками. Указанные марки приобретаются организациями, осуществляющими производство такой алкогольной продукции, в государственных органах, уполномоченных Правительством Российской Федерации;

– алкогольная продукция, ввозимая (импортируемая) на таможенную территорию Российской Федерации, маркируется акцизными марками. Указанные марки приобретаются в таможенных органах организациями, осуществляющими импорт алкогольной продукции.

Маркировка иной алкогольной продукции, а также маркировка иными не предусмотренными настоящим Федеральным законом марками не допускается.

Федеральная специальная марка и акцизная марка должны содержать следующие сведения о маркируемой ими алкогольной продукции:

- 1) наименование алкогольной продукции;

- 2) вид алкогольной продукции;

- 3) содержание этилового спирта;

- 4) объем алкогольной продукции в потребительской таре;

- 5) наименование производителя алкогольной продукции;

- 6) местонахождение производителя алкогольной продукции;

- 7) страна происхождения алкогольной продукции;

- 8) подтверждение соответствия установленным требованиям качества и безопасности;

- 9) подтверждение правомерности использования на алкогольной продукции охраняемого в российской Федерации товарного знака;

- 10) иные определяемые Правительством Российской Федерации сведения.

Сведения, предусмотренные п.п. 1–5, указываются на русском языке.

Поставки и (или) розничная продажа алкогольной продукции осуществляется при наличии соответствующих лицензий.

Не допускается розничная продажа алкогольной продукции:

- в детских, образовательных и медицинских организациях;

- на всех видах общественного транспорта (транспорта общего пользования) городского и пригородного сообщения;

- в организациях культуры (за исключением расположенных в них организаций или пунктов общественного питания, в том числе без образования юридического лица), физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях;

- несовершеннолетним;

- без сопроводительных документов, установленных настоящим Федеральным законом, без сертификатов соответствия и маркировки.

Не допускается розничная продажа алкогольной продукции с содержанием этилового спирта более 15 процентов объема готовой продукции в местах массового скопления граждан и местах нахождения источников повышенной опасности (в том числе на вокзалах, в аэропортах, на станциях метрополитена, оптовых продовольственных рынках, объектах военного назначения) и на прилегающих к ним территориях, а также в ларьках, киосках, палатках, контейнерах, с рук, лотков, автомашин, в других непригодных для продажи данной продукции местах.

Прилегающие территории определяются органами местного самоуправления в порядке, установленном субъектами Российской Федерации.

Субъекты Российской Федерации вправе устанавливать дополнительные ограничения вре-

мени розничной продажи алкогольной продукции с содержанием этилового спирта более 15 процентов объема готовой продукции.

Организации, осуществляющие в городах розничную продажу алкогольной продукции с содержанием этилового спирта более 15 процентов объема готовой продукции, должны иметь для таких целей стационарные торговые и складские помещения общей площадью не менее 50 квадратных метров, охранную сигнализацию, сейфы для хранения документов и денег, контрольно-кассовую технику.

Лицензии на розничную продажу алкогольной продукции выдаются субъектами Российской Федерации в установленном ими порядке с учетом положений настоящего Федерального закона. Полномочия на лицензирование розничной продажи алкогольной продукции могут быть переданы субъектом Российской Федерации органам местного самоуправления. Лицензия на розничную продажу, выданная одним субъектом Российской Федерации может действовать на территории другого субъекта Российской Федерации при условии наличия между ними соответствующего соглашения.

Государственный контроль за производством, оборотом, качеством и безопасностью этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, соблюдением законодательства в этой области и условий, предусмотренных соответствующими лицензиями, осуществляется уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в пределах их компетенции.

Общественный контроль осуществляется гражданами и общественными объединениями.

Юридические лица, должностные лица и граждане, нарушающие требования настоящего Федерального закона, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На сегодняшний день принято более 600 Федеральных законов, подзаконных актов, регламентирующих отдельные вопросы деятельности предприятий розничной торговли и общественного питания, а также определяющих правовые режимы обращения некоторых видов товаров. Все они представляют собой совокупность правовых норм, которые требуют систематизации. В связи с этим, рассматривается **проект Федерального закона «О розничной торговле в Российской Федерации»**.

Основной идеей законопроекта является совершенствование нормативно-правового регули-

рования и создание механизмов реализации государственной политики в сфере осуществления розничной торговли и предоставления услуг общественного питания в Российской Федерации.

Необходимо:

- определить на современном этапе роль и разграничение органов власти федерального, регионального и местного уровня в реализации единой государственной политики в сфере потребительского рынка в Российской Федерации;

- создать условия для развития различных форматов предприятий розничной торговли и предприятий общественного питания;

- создать условия для обеспечения ценовой и территориальной доступности обслуживания населения в предприятиях розничной торговли и общественного питания, а также качества реализуемой продукции и предоставления услуг:

- поддержать отечественных производителей в сфере розничной торговли и общественного питания в Российской Федерации.

1.2. О Правилах оказания услуг общественного питания

Важнейшим правовым актом Российской Федерации, регулирующим в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» отношения между потребителями и исполнителями услуг общественного питания являются Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года №1036 (в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 21.05.2001 г. №389).

При этом, под потребителем понимается гражданин, имеющий намерение заказать или заказывающий услуги общественного питания исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем услуг подразумевается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителю по возмездному договору.

Эти Правила должны быть во всех организациях общественного питания и в наглядной и доступной форме доводиться до сведения клиентов.

Услуги общественного питания, подразделяемые на услуги питания ресторана, кафе, столовой, закусочной, бара и услуги питания предприятий других типов, а для ресторанов и баров их классы, определяются исполнителем самостоя-

тельно в соответствии с государственным стандартом.

Согласно этим Правилам в любом предприятии устанавливается режим работы. Если предприятие является государственным или муниципальным, то режим работы устанавливается решением соответствующего органа исполнительной власти или органа местного самоуправления.

Режим работы любой другой организации может устанавливаться самостоятельно.

В случае временного приостановления работы предприятия (ремонт, санитарный день или другие случаи) для потребителей должна быть своевременно дана информация о дате и сроках приостановления своей деятельности.

Предприятие общественного питания вправе самостоятельно устанавливать правила поведения для потребителей (запрет курения, нахождения в верхней одежде или купальных костюмах и пр.), но не противоречащие законодательству Российской Федерации. Информация об особенностях поведения, присущих данному предприятию, должна быть своевременно дана потребителям.

Любое предприятие обязано соблюдать обязательные требования к качеству услуг, их безопасности для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества, которые установлены в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технических документах, других правилах и нормативных документах.

Перечень оказываемых услуг в сфере общественного питания (услуги по изготовлению кулинарной продукции и кулинарных изделий, услуги по организации потребления и обслуживания, услуги по организации досуга и др.) предприятие определяет самостоятельно.

Любое предприятие должно иметь ассортиментный перечень производимой им продукции общественного питания, соответствующий обязательным требованиям нормативных документов.

В каждом предприятии должна быть книга отзывов и предложений, которая предоставляется по первому требованию потребителя.

К отношениям, которые не урегулированы настоящими Правилами, применяются правила продажи отдельных продовольственных или непродовольственных товаров.

Информация о фирменном наименовании организации, юридическом адресе, типе предприятия (ресторан, кафе, бар или другие типы), классе (если он подтвержден) и режиме работы должна быть указана на вывеске.

Информация о государственной регистрации предприятия, наличии лицензий (если деятельность подлежит лицензированию) должна быть размещена в удобном для обозрения месте.

В наглядной и доступной форме необходимая и достоверная информация об оказываемых услугах должна быть доведена до потребителей, что обеспечит возможность их правильного выбора.

Информация должна содержать:

- перечень услуг, условия их оказания;
- цена и условия оплаты;
- фирменное наименование предлагаемой продукции с указанием способов приготовления блюд и входящих в них ингредиентов;
- вес (объем) порций готовых блюд;
- емкость бутылки предлагаемого алкогольного напитка и объем его порций.

Информация о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- или микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) должна быть обязательно при организации детского и диетического питания.

Кроме того, должна быть информация о нормативных документах, обязательным требованиям которых должна соответствовать продукция общественного питания и оказываемые услуги.

Если услуги питания сертифицированы (до 1 июля 2003 года сертификация услуг общественного питания в Российской Федерации носила обязательный характер), то информация должна быть доведена до потребителей.

Каждое предприятие должно иметь сертификаты на товары, реализуемые в данном предприятии, если эти товары входят в Номенклатуру товаров, подлежащих обязательной сертификации в Российской Федерации.

Сертификат может быть подлинником или копией, заверенной держателем сертификата, нотариусом или органом по сертификации услуг, выдавшим сертификат.

Товарно-транспортные документы, оформленные изготовителем или поставщиком (продавцом) должны содержать по каждому наименованию товара сведения о подтверждении соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование изготовителя или поставщика (продавца), принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью изготовителя, поставщика, продавца с указанием его адреса и телефона.

Информация о продукции и об услугах может доводиться до потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, как в зале, так и вне зала обслуживания.

Таким образом, каждый имеет возможность изучить меню не только, когда сидит за столиком ресторана, но еще и до того момента, когда он вошел в зал ресторана, чтобы потом не оказаться в неловком положении. Поэтому сейчас все чаще появляются у входа в предприятия питания щиты, плакаты с меню и прейскурантами.

Информация об исполнителе и оказываемых услугах должна быть на русском языке в месте предоставления услуг и дополнительно, по усмотрению администрации, на государственных и родных языках народов Российской Федерации.

Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

Условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех, за исключением случаев, когда федеральным законом или иным правовым актом Российской Федерации допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

Также предприятия общественного питания обязаны оказывать свои услуги не выборочно, а любому гражданину, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами, причем они должны оказываться в согласованные сроки и качество их обязательно должно соответствовать требованиям нормативных документов и условиям заказа.

Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи, наличный или безналичный расчет. Все зависит от типа предприятия, его специализации и других условий.

Может быть оформлен предварительный заказ посредством составления документа или посредством телефонной, электронной или иной связи.

При расчетах выдается исполнителем чек, счет или другой документ.

Следует отметить, что потребитель имеет право в любое время потребовать меню и сверить с ним счет, а также проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции. В то же время в обязанности предприятия общественного питания входит постоянный контроль безопасности и качества оказываемых услуг.

Наряду с оказанием услуг питания, предприятие общественного питания может предлагать и другие возмездные услуги. Но эти услуги не должны навязываться потребителям, которые вправе отказаться от них, а если они уже оплачены, потребовать возврата уплаченной суммы.

При оказании услуг, не связанных с предоставлением собственной продукции, а продажей алкоголя, табака и других покупных товаров, применяются правила продажи отдельных видов товаров.

При нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги потребитель вправе по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;
- расторгнуть договор об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги.

Убытки возмещаются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Но требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;
- безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества.

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги не устранены.

Потребитель также имеет право расторгнуть договор об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель имеет право потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

Следует отметить, что к оказанию услуг, связанных с процессом производства продукции общественного питания и обслуживания потребителей, допускаются работники, прошедшие специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг предприятие общественного питания несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляют федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья

В соответствии с Федеральным законом «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 г. №86-ФЗ (в редакции Федеральных законов от 30.12.2001 г. №196-ФЗ, от 10.01.2003 г. №15-ФЗ, от 30.06.2003 г. №86-ФЗ, от 22.08.2004 г. №122-ФЗ, от 09.05.2005 г. №45-ФЗ, от 31.12.2005 г. №199-ФЗ, от 18.12.2006 г. №232-ФЗ), государственные санитарно-эпидемиологические правила и нормативы (санитарные правила) – это нормативные правовые акты, устанавливающие санитарно-эпидемиологические требования (в том числе критерии безопасности и (или) безвредности факторов среды обитания для человека, гигиенические и иные нормативы), несоблюдение которых создает угрозу жизни или здоровью человека, а также угрозу возникновения и распространения заболеваний.

«Соблюдение санитарных правил является обязательным для граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц» (статья 39).

«За нарушение санитарного законодательства устанавливается дисциплинарная, административная и уголовная ответственность» (статья 55).

Санитарно-эпидемиологические правила СП2.3.6.1079-01 утверждены Главным государственным санитарным врачом РФ, Первым заместителем Министра здравоохранения РФ

06.11.2001 г. Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2002 г. №31 и введены в действие с 1 февраля 2002 г., с момента введения санитарно-эпидемиологических правил утрачивают силу санитарные правила «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них продовольственного сырья и пищевых продуктов СанПиН 2.3.6.959-00».

2.1. Основные характеристики услуг общественного питания, установленные в СП 2.3.6.1079-01.

2.1.1. Соблюдение требований охраны окружающей среды.

Организации могут размещаться как в отдельно стоящем здании, так и в пристроенном, встроенно-пристроеном к жилым и общественным зданиям, в нежилых этажах жилых зданий, в общественных зданиях, а также на территории промышленных и иных объектов для обслуживания работающего персонала. При этом, не должны ухудшаться условия проживания, отдыха, лечения, труда людей.

Производственные цеха организаций не рекомендуется размещать в подвальных и полуподвальных помещениях.

В нежилых помещениях жилых зданий (кроме общежитий) допускается размещать организации общей площадью не более 700 кв. метров с числом посадочных мест не более 50.

Прием продовольственного сырья и пищевых продуктов со стороны двора жилого дома, где расположены окна и входы в квартиры, не допускается. Загрузку следует выполнять с торцов жилых зданий, не имеющих окон, из подземных туннелей со стороны магистралей при наличии специальных загрузочных помещений.

В организациях не размещаются помещения под жилье, не осуществляются работы и услуги, не связанные с деятельностью организаций общественного питания, а также не содержатся домашние животные и птицы.

Для сбора мусора и пищевых отходов на территории следует предусматривать контейнеры с крышками, установленные на площадках с твердым покрытием, размеры которых превышают площадь основания контейнеров на 1 м во все стороны.

Допускается использование других специальных закрытых конструкций для сбора мусора и пищевых отходов.

Мусоросборники очищаются при заполнении не более 2/3 их объема, после чего подвергаются очистке и дезинфекции с применением средств, разрешенных органами и учреждениями госсанэпидслужбы в установленном порядке.

Площадка для мусора располагается на расстоянии не менее 25 м от жилых домов, площадок для игр и отдыха.

Площадки должны размещаться со стороны проезжей части автодорог и не располагаться во дворах жилых домов.

Территория организации должна быть благоустроена и содержаться в чистоте (п. II. Требования к размещению).

Организации, независимо от форм собственности, мощности, места расположения, оборудуются системами внутреннего водопровода и канализации.

Водоснабжение организаций осуществляется путем присоединения к централизованной системе водопровода, при его отсутствии оборудуются внутренний водопровод из артезианской скважины, колодцев, каптажей.

Органами и учреждениями госсанэпидслужбы выдается санитарно-эпидемиологическое заключение на источники водоснабжения вновь строящихся, реконструируемых и действующих организаций.

Качество воды в системах водоснабжения организации должно отвечать гигиеническим тре-

бованиям, предъявляемым к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения и нецентрализованного водоснабжения.

При отсутствии горячей и холодной воды организация приостанавливает свою работу.

Устройство системы канализации организацией должно соответствовать требованиям действующих строительных норм, предъявляемых к канализации, наружным сетям и сооружениям, внутреннему водопроводу и канализации зданий, а также требованиям настоящих Правил.

Отведение производственных и хозяйственно-бытовых сточных вод осуществляется в систему централизованных канализационных очистных сооружений, при их отсутствии — по санитарно-эпидемиологическому заключению органов и учреждений госсанэпидслужбы в систему очистных сооружений канализации.

Внутренняя система канализации производственных и хозяйственно-бытовых сточных вод должна быть раздельной с самостоятельными выпусками во внутриплощадную сеть канализации.

Уровень выпуска производственных стоков оборудуется выше уровня выпуска хозяйственно-фекальных стоков.

Помещения с наличием сливных трапов, моечных ванн, раковин, унитазов не размещаются ниже уровня внутриплощадной канализации, примыкающей к пищевому объекту.

Горизонтальные отводы канализации от всех производственных помещений вне зависимости от числа санитарно-технических устройств имеют устройства для прочистки труб.

На концевых участках канализационных горизонтальных отводов устраиваются «дыхательные» стояки для исключения засасывающего эффекта при залповых сбросах сточных вод из оборудования.

Производственное оборудование и моечные ванны присоединяются к канализационной сети с воздушным разрывом не менее 20 мм от верха приемной воронки. Все приемники стоков внутренней канализации имеют гидравлические затворы (сифоны).

Сброс в открытые водоемы и на прилегающую территорию неочищенных сточных вод, а также устройство поглощающих колодцев не допускается.

Прокладка внутренних канализационных сетей с бытовыми и производственными стоками не проводится под потолком обеденных залов, производственных и складских помещений организаций. Канализационные стоки с производственными стоками разрешается прокладывать в

производственных и складских помещениях в оштукатуренных коробах без ревизий.

Стояки бытовой канализации из верхних этажей жилых домов и зданий иного назначения допускается прокладывать только в технологических каналах (горизонтальных, вертикальных).

Канализационные стоки не прокладывают в обеденных залах, производственных и складских помещениях.

В санитарных узлах, душевых и ваннных, расположенных над организациями, полы должны иметь гидроизоляцию.

Все производственные цеха, моечные, дефростер, загрузочную, камеру пищевых отходов следует оборудовать сливными трапами с уклоном пола к ним.

В тамбуре туалета для персонала следует предусматривать отдельный кран со смесителем на уровне 0,5 м от пола для забора воды, предназначенной для мытья полов, а также сливной трап с уклоном к нему.

Все стационарные организации оборудуются туалетами и раковинами для мытья рук посетителей. Совмещение туалетов для персонала и посетителей не допускается.

Временные организации быстрого обслуживания (павильоны, палатки, фургоны и др.) рекомендуется размещать в местах, оборудованных общественными туалетами.

Во всех строящихся и реконструируемых организациях унитазы и раковины для мытья рук персонала следует оборудовать устройствами, исключаящими дополнительное загрязнение рук: локтевые, pedalные приводы и т. п. (п. III. Требования к водоснабжению и канализации).

Устройство и оборудование выбросов систем местной вытяжной вентиляции не должны влиять на ухудшение условий проживания и пребывания людей в жилых домах, помещениях и зданиях иного назначения.

2.1.2. Условия обслуживания. Микроклимат (температура, относительная влажность воздуха).

Показатели микроклимата производственных помещений и помещений для потребителей должны соответствовать гигиеническим требованиям, предъявляемым к микроклимату для производственных помещений. При использовании систем кондиционирования воздуха параметры микроклимата в производственных помещениях должны соответствовать оптимальным значениям санитарных норм. При наличии систем вентиляции с механическим или естественным побуждением параметры должны отвечать допустимым нормам.

В помещениях отделки кондитерских изделий приточная система вентиляции выполняется с противопыльным и бактерицидным фильтром, обеспечивающим подпор чистого воздуха в этом помещении. Отверстия вентиляционных систем закрываются мелкоячеистой полимерной сеткой. Бытовые помещения (туалеты, преддушевые, комнаты гигиены женщин) оборудуются системами вытяжной вентиляции, преимущественно с естественным побуждением.

В системах механической приточной вентиляции рекомендуется предусматривать очистку подаваемого наружного воздуха и его подогрев в холодный период года. Забор воздуха для приточной вентиляции осуществляется в зоне наименьшего загрязнения на высоте не менее 2 м от поверхности земли.

Помещения загрузочной, экспедиции, вестибюлей рекомендуется оборудовать тепловыми завесами для предотвращения попадания наружного воздуха в холодный период года.

Оборудование и моечные ванны, являющиеся источниками повышенных выделений влаги, тепла, газов оборудуются локальными вытяжными системами с преимущественной вытяжкой в зоне максимального загрязнения.

Система вытяжной вентиляции организаций, расположенных в зданиях иного назначения, оборудуются отдельно от системы вентиляции этих зданий. Шахты вытяжной вентиляции выступают над коньком крыши или поверхностью плоской кровли на высоту не менее 1 м.

В организации обеспечивается воздушно-тепловой баланс помещений.

Подпор приточного воздуха приходится на наиболее чистые помещения. Для снижения аэродинамического сопротивления движению воздуха в вентиляционных системах воздуховоды выполняются с минимальным количеством поворотов. (п. IV. Требования к условиям работы в производственных помещениях).

2.1.3. Освещение помещений для потребителей

Естественное и искусственное освещение во всех производственных, складских, санитарно-бытовых и административно-хозяйственных помещениях должны соответствовать требованиям, предъявляемым к естественному и искусственному освещению, а также требованиям настоящих Правил. При этом, максимально используется естественное освещение.

В цехах для приготовления холодных блюд и закусок, кондитерских цехах, где осуществляется приготовление крема и отделка тортов и пирожных, при привязке проекта предусматривается

северо-западная ориентация, а также применение устройств для защиты от инсоляции (жалюзи, специальные стекла и другие устройства, отражающие тепловое излучение).

Для освещения производственных помещений и складов применяются светильники во влаго-пылезащитном исполнении. На рабочих местах не должна создаваться блескость. Люминесцентные светильники, размещаемые в помещениях с вращающимся оборудованием (универсал, приводы, кремозбивалки, тестомесы, дисковые ножи), должны иметь лампы, устанавливаемые в противофазе. Светильники общего освещения размещаются равномерно по помещению. Светильники не размещаются над плитами, технологическим оборудованием, разделочными столами.

Осветительные приборы должны иметь защитную арматуру.

Показатели освещенности должны соответствовать установленным нормам.

Осветительные приборы, арматура, остекленные поверхности окон и проемов содержатся в чистоте и очищаются по мере загрязнения.

2.2. Технологические требования к процессу оказания услуги.

2.2.1. Требования к транспортированию, приему и хранению пищевых продуктов, сырья и кулинарной продукции.

В целях предупреждения возникновения и распространения массовых инфекционных заболеваний транспортирование сырья и пищевых продуктов осуществляется специальным, чистым транспортом, на который, в установленном порядке, выдается санитарный паспорт. Кузов автотранспорта изнутри обивается материалом, легко поддающимся санитарной обработке и оборудуется стеллажами.

Лица, сопровождающие продовольственное сырье и пищевые продукты в пути следования и выполняющие их погрузку и выгрузку, пользуются санитарной одеждой (халат, рукавицы и др.), имеют личную медицинскую книжку установленного образца с отметками о прохождении медицинских осмотров, результатах лабораторных исследований и прохождении профессиональной гигиенической подготовки и аттестации.

Скоропортящиеся и особо скоропортящиеся продукты перевозят охлаждаемым или изотермическим транспортом, обеспечивающим сохранение температурных режимов транспортировки.

Транспортируемая тара маркируется в соответствии с нормативной и технической доку-

ментацией, соответствующей каждому виду продукции.

Запрещается принимать:

– продовольственное сырье и пищевые продукты без документов, подтверждающих их качество и безопасность;

– мясо и субпродукты всех видов сельскохозяйственных животных без клейма и ветеринарного свидетельства;

– рыбу, раков, сельскохозяйственную птицу без ветеринарного свидетельства;

– непотрошеную птицу (кроме дичи);

– яйца с загрязненной скорлупой, с насечкой, «тек», «бой», а также яйца из хозяйств, неблагополучных по сальмонеллезам, утиные и гусяные яйца;

– консервы с нарушением герметичности банок, бомбажные, «хлопуши», банки с ржавчиной, деформированные, без этикеток;

– крупу, муку, сухофрукты и другие продукты, зараженные амбарными вредителями;

– овощи и фрукты с наличием плесени и признаками гнили;

– грибы несъедобные, некультивируемые съедобные, червивые, мятые;

– пищевые продукты с истекшими сроками годности и признаками недоброкачества; продукцию домашнего приготовления.

Продукты следует хранить в таре производителя (бочки, ящики, флаги, бидоны и др.), при необходимости — перекладывать в чистую, промаркированную в соответствии в виде продукта производственную тару.

Продукты следует хранить согласно принятой классификации по видам продукции: сухие (мука, сахар, крупа, макаронные изделия и др.); хлеб; мясные, рыбные; молочно-жировые; гастрономические; овощи и фрукты.

2.2.2. Требования к обработке сырья, производству продукции и ее реализации.

При приготовлении блюд, кулинарных и кондитерских изделий необходимо строго соблюдать точность технологических процессов.

Организация должна иметь санитарно-эпидемиологическое заключение органов и учреждений госсанэпидслужбы с указанием в нем ассортимента выпускаемой продукции. (Учсть: разработку новых рецептов, изменение технологии производства, использование нового нетрадиционного сырья и т. д.).

Обработка яйца, используемого для приготовления блюд, осуществляется в отведенном месте в специальных промаркированных емкостях в следующей последовательности: теплым 1–2%

ным раствором кальцинированной соды, 0,5%-ным раствором хлорамина или другими, разрешенными для этих целей моющими и дезинфицирующими средствами, после чего ополаскивают холодной проточной водой. Чистое яйцо выкладывают в чистую, промаркированную посуду.

Использование столового яйца (срок годности которого больше 7 суток, не считая дня снесения) для изготовления яичницы-глазуньи не допускается.

Очищенный картофель, корнеплоды и другие овощи во избежание потемнения, высушивания рекомендуется хранить в холодной воде не более 2 часов. Сырые овощи и зелень, предназначенные для приготовления холодных закусок без последующей термической обработки, рекомендуется выдерживать в 3%-ом растворе уксусной кислоты или 10%-ном растворе поваренной соли в течение 10 минут с последующим ополаскиванием проточной водой.

Запрещается:

- изготовление и продажа изделий из мясной обреси, свиных баков, диафрагмы, крови, рулетов из мякоти голов;

- изготовление макарон по-флотски;

- использование творога из непастеризованного молока;

- приготовлением блинчиков с творогом из непастеризованного молока;

- использование сырого и пастеризованного фляжного молока в натуральном виде без предварительного кипячения;

- переливание кисломолочных напитков (кефир, ряженка, простокваша, ацидофилин и др.) из потребительской тары в котлы - их порционируют непосредственно из бутылок, пакетов в стаканы или подают на раздачу в заводской упаковке;

- использование простокваша-самокваса в качестве напитка, приготовление из него творога;

- приготовление консервов овощных, мясных, рыбных, грибных в герметической таре;

- приготовление кисломолочных напитков, производство пива, алкогольных и безалкогольных напитков;

- приготовление сушеной и вяленой рыбы;

- изготовление сухих грибов.

2.2.3. Требования к отпуску блюд, полуфабрикатов и кулинарных изделий.

Ежедневно проводится оценка качества полуфабрикатов, блюд и кулинарных изделий. При этом указывается время изготовления продукта, его наименование, результаты органолептической оценки степени готовности, время разреше-

ния на раздачу (реализацию) продукции, Ф. И. О. Изготовителя продукции, проводившего органолептическую оценку.

Горячие блюда (супы, соусы, напитки) при раздаче должны иметь температуру не ниже 75 градусов С, вторые блюда и гарниры — не ниже 65 градусов С, холодные супы, напитки — не выше 14 градусов С.

Готовые первые и вторые блюда могут находиться на мармите или горячей плите не более 2–3 часов с момента изготовления. Салаты, винегреты, гастрономические продукты, другие холодные блюда и напитки должны выставляться в порционированном виде в охлаждаемый прилавок витрину и реализоваться в течение одного часа.

Запрещается оставлять на следующий день:

- салаты, винегреты, паштеты, студни, заливные блюда, изделия с кремом и др., особо скоропортящиеся холодные блюда (кроме тех видов, сроки годности пролонгированы органами госэпиднадзора в установленном порядке);

- супы молочные, холодные, сладкие, супы-пюре;

- мясо отварное порционированное для первых блюд, блинчики с мясом и творогом, рубленные изделия из мяса, птицы, рыбы;

- соусы;

- омлеты;

- картофельное пюре, отварные макароны;

- напитки собственного производства.

2.2.4. Требования к оборудованию, инвентарю, посуде и таре.

Мытье столовой посуды ручным способом:

- механическое удаление остатков пищи;

- мытье в воде с добавлением моющих средств в первой секции ванны;

- мытье во второй секции ванны в воде с температурой не ниже 40 гр. С и добавлением моющих средств в количестве в два раза меньшем, чем в первой секции ванны;

- ополаскивание посуды в металлической сетке с ручками в третьей секции ванны горячей проточной водой с температурой не ниже 65 гр. С с помощью гибкого шланга с душевой насадкой;
- просушивание посуды на решетчатых полках, стеллажах.

В конце рабочего дня производится дезинфекция всей столовой посуды.

Столовые приборы при обработке ручным способом подвергают мытью с применением моющих средств, последующему ополаскиванию в проточной воде и прокаливанию духовых, пекарских, сухожаровых шкафах в течение 10 минут.

Чистые приборы хранят в зале в специальных ящиках-кассетах. Ручками вверх.

2.3. Санитарные требования к личной гигиене персонала организации общественного питания.

Лица, поступающие на работу в организации общественного питания, проходят предварительные при поступлении и периодические медицинские осмотры, профессиональную гигиеническую подготовку и аттестацию в установленном порядке. Выпускники высших, средних и специальных учебных заведений в течение первого года после их окончания допускаются к работе без прохождения гигиенической подготовки и аттестации.

На каждого работника заводится личная медицинская установленного образца, в которую вносятся результаты медицинских обследований и лабораторных исследований, сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях, отметка о прохождении гигиенической подготовки и аттестации.

Работники организации обязаны соблюдать следующие правила личной гигиены:

- оставлять верхнюю одежду, обувь, головной убор, личные вещи в гардеробной;
- перед началом работы тщательно мыть руки с мылом, надевать чистую санитарную одежду, подбирать волосы под колпак или косынку или надевать специальную сеточку для волос;
- работать в чистой санитарной одежде, менять ее по мере загрязнения;
- при посещении туалета снимать санитарную одежду в специально отведенном месте, после посещения туалета тщательно мыть руки с мылом;
- при появлении признаков простудного заболевания или кишечной дисфункции, а также нагноений, порезов, ожогов сообщать администрации и обращаться в медицинское учреждение для лечения;
- сообщать обо всех случаях заболеваний кишечными инфекциями в семье работника;
- при изготовлении блюд, кулинарных изделий и кондитерских изделий снимать ювелирные украшения, часы и другие бьющиеся предметы, стричь ногти и не покрывать их лаком, не застегивать спецодежду булавками;
- не курить и не принимать пищу на рабочем месте (прием пищи и курение разрешаются в специально отведенном помещении или месте).

Ежедневно перед началом смены в холодном, горячем и кондитерских цехах, а также в органи-

зациях, вырабатывающих мягкое мороженое, ответственные лица проводят осмотр открытых поверхностей тела работников на наличие гнойничковых заболеваний. Лица с гнойничковыми заболеваниями кожи, нагноившимися порезами, ожогами, ссадинами, а также катарам верхних дыхательных путей к работе в этих цехах не допускаются.

В каждой организации следует иметь аптечку с набором медикаментов для оказания первой медицинской помощи.

2.4. Организация производственного контроля.

Во всех организациях, независимо от форм собственности, организуется производственный контроль. Производственный контроль осуществляется в соответствии с санитарными правилами «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий. СП 1.1.1058-01», зарегистрированных в Минюсте России, регистрационный № 3000 от 30 октября 2001 г.

Лабораторные исследования по микробиологическим показателям должны проводиться в соответствии с требованиями к санитарно-бактериологическому контролю в организациях общественного питания и торговли пищевыми продуктами.

Порядок и периодичность производственного контроля, в том числе лабораторных исследований, устанавливается организацией по согласованию с органами госсанэпидслужбы.

Номенклатура, объем и периодичность производственного контроля за качеством и безопасностью поступающего продовольственного сырья и пищевых продуктов, технологическим процессом производства, а также условиям труда, соблюдением правил личной гигиены работниками должны соответствовать виду, типу и мощности организации и определяются с учетом санитарно-эпидемиологической характеристики производства, наличия вредных производственных факторов, степени их влияния на здоровье человека и среду его обитания.

При неудовлетворительных результатах лабораторных исследований продукции повторно исследуется удвоенное количество образцов, проводится дополнительный контроль производства по ходу технологического процесса, сырья, полуфабрикатов, вспомогательных материалов, воды, воздуха, санитарной одежды, рук работников, са-

нитарно-гигиенического состояния всех помещений.

При получении неудовлетворительных результатов лабораторных исследований разрабатываются и проводятся необходимые санитарно-гигиенические и противоэпидемические мероприятия.

2.5. Требования к соблюдению санитарных правил.

Руководитель организации обеспечивает наличие на каждом предприятии настоящих санитарных правил и выполнение их всеми работниками предприятия.

Руководитель обеспечивает:

- должное санитарное состояние нецентрализованных источников водоснабжения и качество воды в них;

- организацию производственного и лабораторного контроля;

- необходимые условия для соблюдения санитарных норм и правил на всех этапах приготовления и реализации блюд и изделий, гарантирующих их качество и безопасность для здоровья потребителей;

- прием на работу лиц, имеющих допуск по состоянию здоровья, прошедших профессиональную, гигиеническую подготовку и аттестацию;

- наличие медицинских книжек на каждого работника;

- своевременное прохождение предваритель-

- ных при поступлении и периодических медицинских обследований всеми работниками;

- организацию курсовой гигиенической подготовки и переподготовки персонала по программе гигиенического обучения не реже 1 раза в 2 года;

- выполнение постановлений. Предписаний органов и учреждений госсанэпидслужбы;

- наличие санитарного журнала установленной формы;

- ежедневное ведение необходимой документации;

- условия труда работников в соответствии с действующим законодательством;

- организацию регулярной централизованной стирки и починки санитарной и специальной одежды;

- исправную работу технологического, холодильного и другого оборудования предприятия;

- наличие достаточного количества производственного инвентаря, посуды, моющих, дезинфицирующих средств и других предметов материально-технического оснащения;

- проведение мероприятий по дезинфекции, дезинсекции и дератизации;

- наличие аптечек для оказания первой медицинской помощи и их своевременное пополнение;

- организацию санитарно-просветительной работы с персоналом путем проведения семинаров, бесед, лекций.

Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов

В целях обеспечения безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов в процессе производства, хранения, транспортировки и оборота, а также при их разработке и постановке на производство, с 25 июня 2003 г. введены новые санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.3.2.1324-03. Настоящие правила устанавливают гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов.

В определенном законодательством Российской Федерации порядке на пищевые продукты, качество которых по истечении определенного срока с момента их изготовления ухудшается и ими приобретаются свойства, опасные для здоровья человека, в связи с чем утрачиваются пригодность для использования по назначению, устанавливаются сроки годности.

Продукты, которые при соблюдении установленных правил хранения не нуждаются в специальных температурных режимах хранения, следует считать скоропортящимися.

Продукты, требующие для обеспечения безопасности специальных температурных и/или иных режимов и правил, без обеспечения которых они могут принести вред для здоровья человека, следует считать скоропортящимися и особо скоропортящимися продуктами, которые подлежат хранению в условиях холода и предназначены для краткосрочной реализации.

Пищевые продукты при изготовлении и обороте (производстве, хранении, транспортировке и обороте) должны храниться при условиях, обеспечивающих сохранение их качества и безопасности в течение всего срока годности.

Хранение пищевых продуктов должно осуществляться в установленном порядке при соответствующих параметрах температуры, влажности и светового режима для каждого вида продукции.

Количество видов продукции, хранящейся на складе организации-изготовителя или организации торговли, должно определяться объемом работающего холодильного оборудования (для продуктов, требующих охлаждения) или размерами складского помещения, достаточным для обеспечения соответствующих условий хранения в течение всего срока годности данного продукта.

Не допускается совместное хранение сырых продуктов и полуфабрикатов вместе с готовыми к употреблению пищевыми продуктами.

Проекты нормативных и технических документов и опытные образцы новых пищевых продуктов, в части сроков годности и условий изготовления и оборота, подлежат санитарно-эпидемиологической экспертизе и утверждаются в установленном порядке.

Требования утвержденных документов являются обязательными для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, осуществляющих деятельность по изготовлению и обороту конкретных видов пищевых продуктов.

Установленные сроки годности и условия хранения особо скоропортящихся и скоропортящихся пищевых продуктов, вырабатываемых по нормативной и/или технической документации, указаны в Приложении №1 к настоящим санитарным правилам (извлечения приводятся ниже), если иные сроки годности не оговорены другими документами.

Для аналогичных видов новых пищевых продуктов, в том числе выработанных по новым технологическим процессам их изготовления, могут быть установлены те же сроки годности и условия хранения. Которые указаны в приложении №1.

Сроки годности и условия хранения на продукты, превышающие сроки и/или величины температур хранения для аналогичных видов продуктов, представленные в Приложении №1 (пролонгированные), а также сроки годности и условия хранения на новые виды продуктов, которые не имеют аналогов в указанном Приложении №1, должны быть обоснованы в установленном порядке.

Срок годности пищевого продукта определяется периодом времени, исчисляемым со дня его изготовления, в течение которого пищевой продукт пригоден к использованию, либо даты, до наступления которой пищевой продукт пригоден к использованию.

Период времени (дата), в течение которого (до наступления которой) пищевой продукт пригоден к использованию, следует определять с момента окончания технологического процесса его изготовления и включает в себя хранение на складе организации-изготовителя, транспортирование, хранение в организациях продовольственной торговли и у потребителя после закупки.

Информация, наносимая на этикетку, о сроках годности пищевых продуктов должна предусматривать указание: часа, дня, месяца, года выработки для особо скоропортящихся продуктов, продуктов для детского и диетического питания: дня, месяца и года — для скоропортящихся продуктов: месяца и года — для нескоропортящихся продуктов, а также правил и условий их хранения и употребления.

Сроки годности скоропортящихся пищевых продуктов распространяются на продукты в тех видах потребительской и транспортной тары и упаковки, которые указаны в нормативной и технической документации на эти виды продуктов. и не распространяется на продукцию во вскрытой в процессе их реализации таре и упаковке или при нарушении ее целостности.

Скоропортящиеся пищевые продукты после вскрытия упаковки в процессе реализации следует реализовать в срок не более 12 часов с момента ее вскрытия при соблюдении условий хранения (температура, влажность).

Для продуктов в специальных упаковках. Препятствующих их непосредственному контакту с окружающей средой и руками работников, допускается устанавливать сроки хранения после

вскрытия указанных упаковок в установленном порядке.

Сроки годности нескоропортящихся пищевых продуктов, подлежащих расфасовке в потребительскую тару в процессе реализации, не должны превышать сроков годности продукта в первичной упаковке и должны отсчитываться со дня изготовления продукта организацией-изготовителем.

Транспортирование пищевых продуктов осуществляется специально оборудованными транспортными средствами, на которые в установленном порядке выдается санитарный паспорт. Скоропортящиеся продукты перевозятся охлаждаемым или изотермическим транспортом, обеспечивающим необходимые температурные режимы транспортировки.

При транспортировке пищевых продуктов должны соблюдаться правила товарного соседства. Не допускается перевозить готовые пищевые продукты вместе с сырьем и полуфабрикатами.

Не допускается перевозить пищевые продукты случайными транспортными средствами. А также совместно с непродовольственными товарами.

Пищевые продукты, поступающие на склады должны сопровождаться документами, удостоверяющими их качество и безопасность (удостоверение о качестве, санитарно-эпидемиологическое заключение, при необходимости ветеринарное свидетельство).

Требования к прохождению медицинского осмотра и личной гигиене персонала, обслуживающего транспортировку пищевых продуктов и содержание транспортных средств, должны соответствовать санитарным правилам, предъявляемым к организациям торговли и общественного питания, изготовлению и обороту в них продовольственного сырья и пищевых продуктов.

Следует помнить, что нарушение законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, выразившееся в нарушении действующих санитарных правил и гигиенических нормативов, невыполнении санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий, — влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан в размере от одного до пяти минимальных размеров оплаты труда; на должностных лиц — от пяти до десяти минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц — от ста до двухсот минимальных размеров оплаты труда (КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОБ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРАВОНАРУШЕНИЯХ Статья 6.3).

Нарушение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания населения в специально оборудованных местах (столовых, ресторанах, кафе, барах и других местах), в том числе при приготовлении пищи и напитков, их хранении и реализации населению, — влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от десяти до пятнадцати минимальных размеров оплаты труда; на должностных лиц — от двадцати до тридцати минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц — от двухсот до трехсот минимальных размеров оплаты труда (КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОБ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРАВОНАРУШЕНИЯХ Статья 6.6).

Нарушение санитарно-эпидемиологических правил, повлекшее по неосторожности массовое заболевание или отравление людей, — наказывается штрафом в размере от ста до двухсот мини-

мальных размеров оплаты труда или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного до двух месяцев, либо лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет, либо ограничением свободы на срок до трех лет, либо лишением свободы на срок до двух лет.

То же деяние, повлекшее по неосторожности смерть человека, — наказывается ограничением свободы на срок до пяти лет или лишением свободы на тот же срок (УГОЛОВНЫЙ КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Статья 236).

3. 1. Условия хранения, сроки годности особо скоропортящихся продуктов при температуре $4 \pm 2 \text{ }^{\circ}\text{C}^1$ (Извлечение из ПРИЛОЖЕНИЯ 1 к СанПин 2.3.2 1324-03).

Наименование продукции	Срок годности	Часов/суток
МЯСО И МЯСОПРОДУКТЫ. ПТИЦА, ЯЙЦА И ПРОДУКТЫ ИХ ПЕРЕРАБОТКИ		
Полуфабрикаты мясные бескостные		
1. Полуфабрикаты крупнокусковые:		
– мясо фасованное, полуфабрикаты порционные (вырезка; бифштекс натуральный; лангет; антрекот; ромштекс; говядина; баранина; свинина духовая; эскалоп; шницель и др.) без панировки;	48	часов
– полуфабрикаты порционные (ромштекс, котлета натуральная из баранины и свинины, шницель) в панировке.	36	часов
2. Полуфабрикаты мелкокусковые:		
– бефстроганов, азу, поджарка, гуляш, говядина для тушения, мясо для шашлыка, жаркое особое, мясное ассорти (без соусов и специй);	36	часов
– маринованные, с соусами.	24	часа
3. Полуфабрикаты мясные рубленые:		
– формованные, в том числе в панировке, фаршированные (голубцы, кабачки);	24	часа
– комбинированные (котлеты мясо-картофельные, мясо-растительные, мясо-капустные, с добавлением соевого белка).	24	часа
4. Фарши мясные (говяжий, свиной, из мяса других убойных животных, комбинированный):		
– вырабатываемые мясоперерабатывающими предприятиями;	24	часа
– вырабатываемые предприятиями торговли и общественного питания.	12	часов
5. Полуфабрикаты мясокостные (крупнокусковые, порционные, мелкокусковые).	36	часов
6. Субпродукты убойных животных (печень, почки, язык, сердце, мозги).	24	часа
Полуфабрикаты из мяса птицы		
7. Полуфабрикаты из мяса птицы натуральные:		
– мясокостные, бескостные без панировки (тушка, подготовленная к кулинарной обработке, окорочка, филе, четвертины, цыплята-табака, бедра, голени, крылья, грудки);	48	часов
– мясокостные, бескостные, в панировке, со специями, с соусом, маринованные.	24	часа

¹ Кроме пп.39–42,56

Наименование продукции	Срок годности	Часов/суток
8. Полуфабрикаты из мяса птицы рубленые, в панировке и без нее.	18	часов
9. Фарш куриный.	12	часов
10. Субпродукты и полуфабрикаты из субпродуктов птицы.	24	часа
11. Наборы для студня, рагу, суповой.	12	часов
Кулинарные изделия — блюда готовые из мяса и мясопродуктов		
12. Мясо отварное (для холодных блюд; крупным куском, нарезанное на порции для первых и вторых блюд).	24	часа
13. Мясо жареное, тушеное (говядина и свинина жареные для холодных блюд; говядина и свинина жареные крупным куском, нарезанные на порции для вторых блюд, мясо шпигованное).	36	часов
14. Изделия из рубленого мяса жареные (котлеты, бифштексы, биточки, шницели и др.).	24	часа
15. Блюда из мяса.	24	часа
16. Пловы, пельмени, манты, беляши, блинчики, пироги.	24	часа
17. Гамбургеры, чизбургеры, сэндвичи готовые, пицца готовая.	24	часа
18. Желированные продукты из мяса: заливные, зельцы, студни, холодцы.	12	часов
19. Субпродукты мясные отварные (язык, вымя, сердце, почки, мозги), жареные.	24	часа
20. Паштеты из печени и/или мяса.	24	часа
Кулинарные изделия из мяса птицы		
21. Тушки и части тушек птицы копченые, копчено-запеченные и копчено-вареные.	72	часа
22. Блюда готовые из птицы жареные, отварные, тушеные.	48	часов
23. Блюда из вареного мяса птицы, с соусами и/или гарниром.	12	часов
24. Пельмени, пироги из мяса птицы.	24	часа
25. Желированные продукты из мяса птицы: зельцы, студни, холодцы, в том числе ассорти с мясом убойных животных.	12	часов
26. Паштеты из мяса птицы и субпродуктов.	24	часа
27. Яйца вареные.	36	часов
Колбасные изделия из мяса всех видов убойных животных, птицы		
28. Колбасы вареные, вырабатываемые по ГОСТ: – высшего и первого сорта; – второго сорта.	72 48	часа 48
29. Колбасы вареные по ГОСТ в парагазонепроницаемых оболочках: – высшего сорта, деликатесные с добавлением консервантов; – первого сорта; – второго сорта.	24 10 8 7	часа суток суток суток
30. Сосиски, сардельки вареные, хлеба мясные, вырабатываемые по ГОСТ.	72	часа
31. Сосиски, сардельки вареные в парагазонепроницаемых оболочках.	7	суток
32. Колбасы, сосиски, сардельки вареные, нарезанные и упакованные под вакуумом, в условиях модифицированной атмосферы.	5	суток

Наименование продукции	Срок годности	Часов/суток
33. Продукты мясные вареные (окорока, рулеты, свинина и говядина прессованные, ветчина, бекон, мясо свиных голов прессованное, баранина в форме).	72	часа
34. Продукты мясные вареные, нарезанные и упакованные под вакуумом, в условиях модифицированной атмосферы.	5	суток
35. Колбасы ливерные, кровяные.	48	часов
36. Колбасы, сосиски, сардельки вареные с добавлением субпродуктов.	48	часов
37. Колбасные изделия вареные из мяса птицы (колбасы, мясные хлеба, рулеты, сосиски, сардельки, ветчина и др.): – высшего сорта; – первого сорта.	72 48	часа часов
38. Колбасные изделия, вареные из мяса птицы, упакованные под вакуумом, в условиях модифицированной атмосферы.	5	суток
РЫБА, НЕРЫБНЫЕ ОБЪЕКТЫ ПРОМЫСЛА И ПРОДУКТЫ, ВЫРАБАТЫВАЕМЫЕ ИЗ НИХ		
Полуфабрикаты рыбные		
39. Рыба всех наименований охлажденная.	48	часов при -2-0 °С
40. Филе рыбное.	24	часа при -2-0 °С
41. Рыба специальной разделки.	24	часа при -2+2 °С
42. Фарш рыбный пищевой, формованные фаршевые изделия, в том числе с мучным компонентом.	24	часа при -2+2 °С
43. Ракообразные, двусторчатые моллюски живые, охлажденные.	12	часов
Кулинарные изделия из рыбы с термической обработкой		
44. Рыба отварная, припущенная, жареная, тушеная, запеченая, фаршированная.	36	часов
45. Блюда из рыбной котлетной массы (котлеты, зразы, шницели, фрикадельки, пельмени), запеченые изделия, пироги.	24	часа
46. Рыба всех наименований и рулеты горячего копчения.	48	часов
47. Многокомпонентные изделия — солянки, пловы, закуски.	24	часа
48. Желированные продукты (студни, зельцы, рыба заливная).	24	часа
Кулинарные изделия из рыбы без тепловой обработки		
49. Изделия рубленые из соленой рыбы (паштеты, пасты).	24	часа
50. Салаты из рыбы и морепродуктов без заправки.	12	часов
51. Масло селечное, икорное, крилевое и др.	24	часа
52. Масло икорное, крилевое и др.	24	часа
53. Раки и креветки вареные.	12	часов
54. Изделия структурированные («крабовые палочки» и др.).	48	часов
Кулинарные икорные продукты		
55. Кулинарные изделия с термической обработкой.	48	часов
56. Многокомпонентные блюда без термической обработки после смешивания.	12	часов при -2+2 °С

Наименование продукции	Срок годности	Часов/суток
57. Пасты рыбные в полимерной потребительской таре.	48	часов
МОЛОКО И МОЛОЧНЫЕ ПРОДУКТЫ ² , СЫРЫ		
58. Молоко, сливки, сыворотка молочная, пахта пастеризованные: – в потребительской таре; – во флягах и цистернах.	36 36	часов часов
59. Молоко топленое.	5	суток
60. Жидкие кисломолочные продукты ² .	72	часа
61. Жидкие кисломолочные продукты, обогащенные бифидобактериями.	72	часа
62. Кумыс натуральный (из кобыльего молока), кумыс из коровьего молока.	48	часов
63. Ряженка.	72	часа
64. Сметана и продукты на ее основе.	72	часа
65. Творог и творожные изделия.	72	часа
66. Творог и творожные изделия, термически обработанные.	5	суток
67. Продукты пастообразные молочные, белковые.	72	часа
68. Блюда из творога — вареники ленивые, сырники творожные, начинки из творога, пироги.	24	часа
69. Запеканки, пудинги из творога.	48	часов
70. Сыр домашний.	72	часа
71. Сыры сливочные.	5	суток
72. Сыры мягкие и рассольные без созревания.	5	суток
73. Масло сырное.	48	часов
Продукция детских молочных кухонь (74–78)		
ОВОЩНЫЕ ПРОДУКТЫ		
Полуфабрикаты из овощей и зелени		
79. Картофель сырой, очищенный, сульфитированный.	48	часов
80. Капуста свежая зачищенная.	12	часов
81. Морковь, свекла, рук репчатый сырые очищенные.	24	часа
82. Редис, редька обработанные, нарезанные.	12	часов
83. Петрушка, сельдерей обработанные.	24	часа
84. Лук зеленый обработанный.	18	часов
85. Укроп обработанный.	18	часов
Кулинарные изделия		
86. Салаты из сырых овощей и фруктов: – без заправки; – с заправками (майонез, соусы).	18 12	часов часов

² Сроки годности и условия хранения стерилизованных, ультра-высокотемпературно обработанных (УВТ) и термизированных после фасовки продуктов данных групп указываются в документах на конкретные виды продукции.

Наименование продукции	Срок годности	Часов/ суток
87. Салаты из сырых овощей с добавлением консервированных овощей, яиц и т.д.: – без заправки; – с заправками (майонез, соусы).	18 6	часов часов
88. Салаты из маринованных, соленых, квашеных овощей.	36	часов
89. Салаты и винегреты из вареных овощей: – без заправки и добавления соленых овощей; – с заправками (майонез, соусы).	18 12	часов часов
90. Блюда из вареных, тушеных, жареных овощей.	24	часа
91. Салаты с добавлением мяса, рыбы, птицы, копченостей: – без заправки; – с заправками (майонез, соусы).	18 12	часов часов
92. Гарниры: – рис отварной, макаронные изделия отварные, пюре картофельное; – овощи тушеные; – картофель отварной, жареный.	12 18 18	часов часов часов
93. Соусы и заправки для вторых блюд.	48	часов
кондитерские и хлебобулочные изделия		
Полуфабрикаты тестовые		
94. Тесто дрожжевое для пирожков печеных и жареных, для кулебяк, пирогов и др. мучных изделий.	9	часов
95. Тесто слоеное пресное для тортов, пирожных и др. мучных изделий.	24	часа
96. Тесто песочное для тортов и пирожных.	36	часов
Кулинарные изделия		
97. Ватрушки, сочники, пироги полуоткрытые из дрожжевого теста: – с творогом; – с повидлом и фруктовыми начинками.	24 24	часа часа
98. Чебуреки, беляши, пирожки столовые, жареные, печеные, кулебяки, расстегаи (с мясом, яйцами, творогом, капустой, ливером и др. начинками).	24	часа
99. Биточки (котлеты) манные, пшеничные.	18	часов
мучнистые, кондитерские изделия, сладкие блюда, напитки		
100. Торты и пирожные: – без отделки кремом, с отделками белково-сбивной, типа суфле, сливочной, фруктово-ягодной, помадной; – пирожное «Картошка»; – с заварным кремом, с кремом из взбитых сливок, с творожно-сливочной начинкой.	72 36 18	часа часов часов
101. Рулеты бисквитные: – с начинками сливочной, фруктовой, с цукатами, маком; – с творогом.	36 18	часов часов
102. Желе, муссы.	24	часа
103. Кремы.	24	часа
104. Сливки взбитые.	6	часов
105. Квасы, вырабатываемые промышленностью: – квас хлебный непастеризованный; – квас «Московский».	48 72	часов часа
106. Соки овощные и фруктовые свежеежатые.	48	часов

Государственные (национальные) стандарты на услуги общественного питания

В Российской Федерации впервые услуги стали объектом стандартизации в начале 90-х годов прошлого века, после вступления в силу Закона Российской Федерации от 10.06.1993 г. № 5154-1 «О стандартизации».

Стандартизация предполагала приведение объекта стандартизации в соответствие с требованиями, устанавливаемыми государством к объектам подобного рода.

Главная ее цель была, с одной стороны — это установление обязательных требований по безопасности, технической и технологической совместимости, а также взаимозаменяемости продукции и безопасности хозяйственных субъектов.

С другой стороны — разработка рекомендаций по потребительским показателям продукции и услуг, исходя из повышения ее качества и экономики ресурсов.

В этот период были приняты основные стандарты на услуги общественного питания, которые устанавливали обязательные требования к услугам общественного питания, в том числе требования по безопасности.

В стандартах установлены:

- термины и определения основных понятий в области общественного питания;
- классификация предприятий общественного питания;
- требованиям к предприятиям общественного питания различных типов и классов;
- общие требования к услугам общественного питания;

— общие технические требования к кулинарной продукции, реализуемой населению, правила ее приемки, методы контроля, обеспечивающие ее безопасность для жизни и здоровья людей, а также окружающей среды.

Кроме того, был принят государственный стандарт, устанавливающий требования к обслуживающему персоналу и отраслевой стандарт, устанавливающий требования к производственному персоналу.

Все эти стандарты являются действующими и в настоящее время. Изменились только цели и принципы самой стандартизации, в связи с вступлением в силу с 01 июля 2003 года нового Федерального закона «О техническом регулировании».

Сейчас идет серьезное реформирование всей Государственной системы стандартизации и осуществляется переход на новую систему нормирования.

По Федеральному закону «О техническом регулировании» разработка, принятие, применение и исполнение обязательных требований к услугам не предусмотрено.

Требования к оказанию услуг разрабатываются, применяются и исполняются только на добровольной основе.

Стандарт по Федеральному закону «О техническом регулировании» (статья 2) — это документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществле-

ния и характеристики процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ и оказания услуг.

Обязательные требования предусматриваются только в технических регламентах к таким объектам технического регулирования как продукция, в том числе здания, строения и сооружения, или связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации.

В настоящее время техническое регулирование в Российской Федерации, как правовое регулирование отношений в области обязательных требований и требований, применяемых на добровольной основе к объектам технического регулирования, находится в стадии реформирования и становления.

По состоянию на текущий момент на услуги общественного питания сохраняется действие ранее принятых государственных стандартов, которые получили статус «национальных».

Соблюдение требований, установленных в национальных стандартах на услуги общественного питания, остается по-прежнему актуальным, так как они устанавливают требования к предприятиям общественного питания любого типа и класса, направленные на обеспечение безопасности жизни и здоровья потребителей, защиту окружающей среды, на повышение качества кулинарной продукции и культуры обслуживания.

4.1. Основные национальные стандарты на услуги общественного питания (извлечения).

4.1.1. ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения».

В стандарте установлены в систематизированном порядке термины и определения основных понятий в области общественного питания, их краткие формы и синонимы. В приложении к стандарту приведены общетехнические понятия отрасли. В круглых скобках после стандартизированного термина приведены недопустимые к применению термины-синонимы.

4.1.2. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».

Настоящий стандарт устанавливает классификацию предприятий общественного питания,

общие требования к предприятиям общественного питания различных типов и классов, включая требования безопасности.

На предприятиях общественного питания должны выполняться следующие требования нормативных документов по безопасности услуг:

- санитарно-гигиенические и технологические требования СанПиН 42-123-5777, СанПиН 42-123-4117, сборники рецептур блюд и кулинарных изделий;

Примечание: В настоящее время действуют официально изданные нормативные документы (НД), утвержденные Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации:

- СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них продовольственного сырья и пищевых продуктов»;

- СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»;

- СанПиН 2.3.1078-01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов» (с Дополнением № 1 СанПиН 2.3.1153-02);

- СанПиН 2.3.1280-03 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов. Дополнения и изменения к СанПиН 2.3.2.1078-01».

- требования к безопасности продовольственного сырья и продуктов — в соответствии с требованиями МБТ 5061;

- экологической безопасности — СанПиН 42-123-5777 (СП 2.3.6.1079-01), СНИП 2.08.02;

- противопожарной безопасности — ГОСТ 12.1.004;

- электробезопасности — СНИП 11-4.

Предприятия общественного питания любого типа должны иметь удобные подъездные пути и пешеходные доступы ко входу, необходимые справочно-информационные указатели. Прилегающая к предприятию территория должна иметь искусственное освещение в вечернее время.

На территории, прилегающей к предприятию и доступной для потребителя, не допускается:

- проведение погрузочно-разгрузочных работ;
- складирование тары;
- размещение контейнера с мусором;
- сжигание мусора, порожней тары, отходов.

Площадки с мусоросборниками должны быть удалены от окон и дверей помещений предприятия не менее, чем на 20 м.

На предприятии должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, инструкции о дей-

ствиях в аварийной ситуации, система оповещения и средства защиты от пожара.

Предприятия всех типов и классов должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими необходимый уровень комфорта, в том числе: горячее и холодное водоснабжение, канализация, отопление, вентиляция, радио- и телефонная связь.

Размещение производственных помещений и оборудования в них должно обеспечивать последовательность проведения технологического процесса производства и реализации продукции, а также соблюдение технологических, санитарных норм и правил.

Настоящий стандарт предусматривает следующие типы предприятий общественного питания: ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная.

При определении типа предприятия учитывают следующий факторы:

- ассортимент реализуемой продукции, ее разнообразие и сложность приготовления;
- техническую оснащенность (материальную базу, инженерно-техническое оснащение и оборудование, состав помещений, архитектурно-планировочное решение и т. д.);
- методы обслуживания;
- квалификацию персонала;
- качество обслуживания (комфортность, этику общения, эстетику и т. д.);
- номенклатуру предоставляемых потребителям услуг.

Рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяют на три класса — люкс, высший и первый.

Рестораны различают:

- по ассортименту реализуемой продукции — рыбный, пивной, с национальной кухней или кухней зарубежных стран;
- по месту расположения — ресторан при гостинице, вокзале, в зоне отдыха, вагон-ресторан и др.

Бары различают:

- по ассортименту реализуемой продукции и способу приготовления — молочный, пивной, винный, кофейный, коктейль-бар, гриль-бар;
- по специфике обслуживания потребителей — видео-бар, варьете-бар и др..

Рестораны, кафе и бары сочетают производство, реализацию и организацию потребления продукции с организацией отдыха и развлечений потребителей.

Требования к архитектурно-планировочным решениям и оформлению предприятий общественного питания различных типов и классов; требования к мебели, столовой посуде, прибо-

рам, белью; требования к оформлению меню и прейскурантов, ассортименту кулинарной продукции; требования к методам обслуживания потребителей, форменной одежде, обуви, музыкальному обслуживанию; состав площадей и их размер приведены в Приложения в настоящему стандарту.

4.1.3. ГОСТ Р 50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».

Настоящий стандарт устанавливает общие технические требования к кулинарной продукции, реализуемой населению, правила приемки, методы контроля, обеспечивающие ее безопасность для жизни и здоровья людей, окружающей среды. В стандарте изложены также следующие требования по безопасности.

Общие технические требования к кулинарной продукции:

1. Кулинарная продукция должна соответствовать требованиям государственных стандартов, стандартов отрасли, стандартов предприятий, сборников рецептур блюд и кулинарных изделий, технических условий и вырабатываться по технологическим инструкциям и картам при соблюдении санитарных правил для предприятий общественного питания.

2. Сырье, продукты и полуфабрикаты, используемые для изготовления кулинарной продукции, должны соответствовать требованиям нормативных документов, медико-биологическим требованиям и санитарным нормам, иметь сертификат соответствия и/или удостоверение о качестве.

3. Для изготовления кулинарной продукции не допускается принимать продукты животноводства без ветеринарных свидетельств, продукцию, с истекшими сроками годности (хранения), продовольственное сырье и компоненты, не отвечающие требованиям нормативных документов, а также запрещенные к использованию на предприятиях общественного питания СанПиН 42-123-5777 (СП 2.3.6.1079-01).

4. В сырье и пищевых продуктах, используемых при производстве кулинарной продукции, содержание потенциально опасных для здоровья веществ химического и биологического происхождения (токсичных элементов, антибиотиков, гормональных препаратов, микотоксинов, нитрозаминов, пестицидов, санитарно показательных, условно патогенных и патогенных микроорганизмов) не должно превышать нормы, установленные медико-биологическими требова-

ниями и санитарными нормами качества продовольственного сырья и пищевых продуктов. Контролируемые показатели загрязнений химической и биологической природы в различных группах сырья представлены в Приложении А к настоящему стандарту.

5. Запрещается использовать фритюрный жир, если степень термического окисления превышает 1%.

6. Последовательность технологического процесса приготовления продукции, режимы механической и тепловой обработки продовольственного сырья, температурный режим, взаимозаменяемость продуктов должны соответствовать требованиям санитарных правил, технологических инструкций и карт, нормативных документов, сборников рецептов блюд и кулинарных изделий.

7. Кулинарная продукция и используемые для ее изготовления скоропортящиеся продукты должны храниться в холодильниках с соблюдением действующих санитарных норм и правил.

8. При производстве кулинарной продукции не допускаются к использованию пищевые добавки, не разрешенные органами госсанэпидслужбы.

9. Инвентарь, упаковочные материалы и оборудование, используемые при приготовлении кулинарной продукции, должны быть изготовлены из материалов, разрешенных органами госсанэпиднадзора.

10. Изготовитель обязан обеспечивать постоянный технологический контроль производства, органы государственного надзора в установленном порядке — выборочный контроль.

11. Органолептическую оценку качества полуфабрикатов проводят по внешнему виду, цвету и запаху; кулинарных изделий — по внешнему виду, цвету, запаху и консистенции; блюд — по внешнему виду, цвету и запаху.

12. Оценка качества кулинарной продукции по физико-химическим показателям включает определение массовой доли жира, сахара, поваренной соли, влаги или сухих веществ, общей (титруемой) кислотности, щелочности, свежести и др.

13. Физико-химические показатели характеризуют пищевую ценность кулинарной продукции, ее компонентный состав, соблюдение рецептов блюд. Перечень нормируемых физико-химических показателей продукции, включаемых в нормативные документы при их разработке, установлен для каждой группы кулинарной продукции (приложение Б).

14. Микробиологические показатели кулинарной продукции характеризуют соблюдение

технологических и санитарно-гигиенических требований при ее производстве, условия хранения и реализации, транспортирования и оцениваются тремя группами микроорганизмов:

I — санитарно-показательные: мезофильные аэробные и факультативно анаэробные микроорганизмы (КОЕ/г) и бактерии группы кишечных палочек (колиформы);

II — потенциально патогенные микроорганизмы: кишечная палочка (*E. coli*), коагулазоположительный стафилококк (*S. aureus*) и бактерии рода протей (*Proteus*);

III — патогенные микроорганизмы, в т.ч. сальмонеллы.

(Санитарно-показательные, потенциально патогенные и патогенные микроорганизмы определяют во всех блюдах.)

Требования к реализации кулинарной продукции:

1. Кулинарная продукция должна готовиться такими партиями, чтобы реализация могла осуществляться в строго определенные санитарными правилами сроки. Не допускается к реализации кулинарная продукция, не отвечающая требованиям безопасности здоровья потребителей.

2. При реализации горячие блюда (супы, соусы, напитки) должны иметь температуру не ниже 65 градусов С. холодные супы, напитки — не выше 14 градусов С.

3. Блюда, находящиеся на мармите или на горячей плите, могут быть реализованы не позднее, чем через три часа после их изготовления. Салаты, винегреты, гастрономические продукты, другие холодные блюда и напитки должны быть выставлены в порционированном виде в охлаждаемые прилавки-витрины, которые должны пополняться продукцией, по мере ее реализации.

4. Не допускаются к реализации изделия, оставшиеся от предыдущего дня:

— салаты, винегреты, студни, заливные блюда и др. особо скоропортящиеся холодные блюда;

— супы молочные, холодные, сладкие, супы-пюре;

— мясо отварное порционированное для супов, блинчики с мясом и творогом, рубленые изделия из мяса, птицы, рыбы;

— соусы;

— омлеты;

— картофельное пюре, отварные макаронные изделия;

— компоты и напитки собственного производства.

5. Каждая партия кулинарной продукции. реализуемая вне зала предприятия общественного

питания должна сопровождаться удостоверением о качестве с указанием наименования предприятия-изготовителя, нормативного документа, по которому выработана продукция, срока хранения, массы упаковочной единицы, цены одной штуки (килограмма) изделия.

6. Сроки хранения, указанные в удостоверении, являются сроками годности кулинарной продукции и включают в себя время пребывания продукции на предприятии-изготовителе (с момента окончания технологического процесса), время транспортирования, хранения и реализации.

7. При производстве и реализации кулинарной продукции персонал обязан соблюдать правила личной гигиены, периодически проходить медицинский осмотр в соответствии с действующими правилами.

8. Для предупреждения вреда окружающей природной среде при производстве кулинарной продукции и утилизации отходов должны соблюдаться требования охраны окружающей среды, санитарных правил для предприятий общественного питания и требований стандартов на конкретные виды кулинарной продукции.

Требования охраны окружающей среды:

1. Технологический процесс производства кулинарной продукции не должен загрязнять окружающую среду.

2. На предприятиях общественного питания в моечных отделениях должны быть установлены жироуловители, в цехах по переработке картофеля и овощей — крахмалоотстойники, а кулинарных цехах — дымоуловители, местная вытяжная вентиляция с очистительными фильтрами.

3. Территория предприятия общественного питания должна содержаться в чистоте.

4. На территории предприятия должны быть оборудованы площадки из цемента, асфальта или кирпича для установки мусоросборников, контейнеров для сбора отходов.

5. Мусоросборники (бетонированные, металлические) должны регулярно очищаться при заполнении не более 2/3 их объема и ежедневно хлопирываться.

Правила приемки:

1. Каждая партия кулинарной продукции должна сопровождаться документом о качестве с указанием:

- наименования и адреса предприятия-изготовителя или гражданина предпринимателя;
- наименования кулинарной продукции;
- даты и часа изготовления кулинарной продукции;

— количества потребительской и транспортной тары;

— массы брутто и нетто кулинарной продукции;

— условий и срока хранения;

— номера партии.

2. При приемке каждой партии кулинарной продукции проводят проверку:

— количества транспортной тары;

— целостности потребительской и транспортной тары;

— наличия маркированных ярлыков на транспортной и потребительской таре;

— соответствия фактической массы брутто кулинарной продукции массе, обозначенной на маркировочном ярлыке.

3. Оценку качества потребительской и транспортной тары проводят методом визуальной оценки.

4. Каждую транспортную упаковочную единицу проверяют на наличие маркировочного ярлыка и правильность его оформления, просчитывают количество упаковок для определения массы брутто.

5. Для оценки качества поступившей партии продукции проводят органолептическую оценку.

6. В случае сомнения в качестве поступившей партии кулинарной продукции проводят оценку по физико-химическим и микробиологическим показателям. Отбор продукции для проведения испытаний осуществляют в соответствии с нормативным документом на конкретный вид продукции.

7. При приемке каждой партии кулинарной продукции из холодного, кулинарного и кондитерского цехов предприятия на раздачу проводят:

— органолептическую оценку качества;

— определение массы готовой продукции;

— определение массы одной штуки т количества штучной продукции.

Упаковка и маркировка:

1. В качестве транспортной тары используют функциональные емкости с крышками, фляги, термосы, деревянные, металлические и полимерные многооборотные ящики с плотно прилегающими крышками, полиэтиленовые мешки, разрешенные госсанэпиднадзором для контакта с пищевыми продуктами.

2. В качестве потребительской тары используют пакеты. Коробки, целлофан, пергамент, подпергамент, термоусадочную пленку и другие упаковочные материалы, разрешенные госсанэпиднадзором для контакта с пищевыми продуктами.

3. Тара должна быть чистой, прочной. без посторонних запахов и иметь маркировочный ярлык. Упаковочные материалы не должны отрицательно воздействовать на органолептические показатели кулинарной продукции.

4. На каждую единицу транспортной и потребительской тары наклеивают ярлык, в котором указывают:

- наименование и адрес предприятия-изготовителя или гражданина-предпринимателя и(или) товарный знак;
- наименование кулинарной продукции;
- обозначение нормативного документа;
- массу нетто кулинарной продукции;
- количество штук (порций) и массу одной штуки (порции) кулинарной продукции;
- количество упаковочных единиц (для фасованной продукции);
- дату и час выработки;
- срок и условия хранения;
- номер и фамилию упаковщика;
- номер партии;
- информационные данные о пищевой и энергетической ценности 100 г продукта.

Маркировочный ярлык может содержать информацию о цене продукта за кг, штуку, порцию.

На ярлыке указывают также допустимый уровень опасных (химических) веществ, если они использовались при изготовлении продукции.

5. В случае приготовления кулинарной продукции из экологически чистого сырья на ярлыке ставят соответствующий знак или делают надпись «Экологически чистая».

6. Ярлык должен быть чистым, целым, аккуратно наклеенным на тару.

Транспортирование и хранение:

1. Транспортируют кулинарную продукцию в соответствии с правилами перевозки скоропортящихся продуктов, предусмотренную СанПиН 42-123-5777 (СП 2.3.6.1079-01).

2. Особо скоропортящуюся кулинарную продукцию перевозят в охлаждаемом или изотермическом автотранспорте в соответствии с СанПиН 42-123-5777 (СП 2.3.6.1079-01).

3. На каждую машину должен быть санитарный паспорт, выданный учреждением санитарно-эпидемиологической службы.

4. Машина должна иметь маркировку «Продукты» и кузов с гигиеническим покрытием.

5. Особо скоропортящуюся кулинарную продукцию хранят в холодильных шкафах или холодильных камерах в соответствии с СанПиН 42-123-5777 (СП 2.3.6.1079-01).

4.1.4. ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования».

Настоящий стандарт устанавливает классификацию услуг общественного питания, общие требования к качеству услуг и обязательные требования по безопасности услуг, оказываемых в сфере общественного питания.

Услуги общественного питания в соответствии с данным стандартом подразделяются на:

– услуги питания:

- услуга питания ресторана,
- услуга питания бара,
- услуга питания кафе,
- услуга питания столовой,
- услуга питания закусочной;

– услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий:

– изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе в сложном исполнении и с дополнительным оформлением на предприятиях общественного питания,

– изготовление блюд из сырья заказчика на предприятии,

– услуга повара, кондитера по изготовлению блюд, кулинарных и кондитерских изделий на дому;

– услуги по организации потребления и обслуживания:

– организация и обслуживание торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий,

– организация питания и обслуживания участников конференций, семинаров, совещаний, культурно-массовых мероприятий в зонах отдыха и т. д.,

– услуга официанта (бармена) по обслуживанию на дому,

– доставка кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей. в том числе, в банкетном исполнении,

– доставка кулинарной продукции, кондитерских изделий и обслуживание потребителей на рабочих местах и на дому,

– доставка кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживание потребителей в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолета),

– доставка кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей и обслуживание в номерах гостиниц,

– бронирование мест в зале предприятия общественного питания,

– продажа талонов и абонементов на обслуживание скомплектованными рационами,

– организация рационального комплексного питания;

– **услуги по реализации кулинарной продукции:**

– реализация кулинарной продукции и кондитерских изделий через магазины и отделы кулинарии,

– реализация кулинарной продукции вне предприятия,

– отпуск обедов на дом,

– комплектация наборов кулинарной продукции в дорогу, в том числе туристам для самостоятельного приготовления кулинарной продукции (разносную и мелкорозничную сеть);

– **услуги по организации досуга:**

– организация музыкального обслуживания,

– организация проведения концертов, программ варьете и видеопрограмм,

– предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, бильярда;

– **информационно-консультативные услуги:**

– консультации специалистов по изготовлению, оформлению кулинарной продукции и кондитерских изделий и сервирование стола,

– консультации диетсестры по вопросам использования кулинарной продукции при различных видах заболеваний (в диетических отделениях и столовых),

– организация обучения кулинарному мастерству;

– **прочие услуги:**

– прокат столового белья, посуды, приборов, инвентаря,

– продажа фирменных значков, цветов, сувениров,

– предоставление парфюмерии, принадлежностей для чистки обуви и пр.,

– мелкий ремонт и чистка одежды,

– упаковка блюд и изделий, оставшихся после обслуживания потребителей,

– упаковка кулинарных изделий, приобретенных на предприятии,

– предоставление потребителям телефонной и факсимильной связи на предприятии,

– гарантированное хранение личных вещей (верхней одежды), сумок и ценностей потребителя,

– вызов такси по заказу потребителя,

– парковку личных автомашин потребителей на организованную стоянку у предприятия.

Все услуги общественного питания и условия их предоставления должны быть безопасны для жизни и здоровья потребителей, обеспечивать сохранность их имущества и охрану окружающей среды.

Сырье и продовольственные товары, используемые для производства кулинарной продукции,

а также условия ее производства, хранения, реализации и организации потребления должны отвечать требованиям соответствующей нормативно-технической документации, а также санитарно-гигиеническим, микробиологическим и медико-биологическим показателям, утвержденным Минздравмедпромом России.

Условия обслуживания для предоставления услуг должны соответствовать требованиям действующей нормативной документации по уровню шума, вибраций, освещенности, состоянию микроклимата, архитектурно-планировочным и конструктивным решениям, показателям электро-, пожаро- и взрывобезопасности.

Торгово-технологическое и холодильное оборудование, посуда, приборы и инвентарь, другие предметы материально-технического оснащения должны быть изготовлены из материалов, разрешенных Минздравмедпромом России для контакта с пищевыми продуктами, и отвечать требованиям действующих санитарных норм и правил, эксплуатационной документации заводов-изготовителей и нормам технического оснащения предприятий.

Производственный и обслуживающий персонал должен иметь соответствующую специальную подготовку и обеспечивать соблюдение санитарных требований и правил личной гигиены при производстве, хранении, реализации и организации потребления кулинарной продукции.

Экологическая безопасность услуги должна обеспечиваться соблюдением установленных требований окружающей среды к территории, техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению, канализации и другим факторам, согласно действующих санитарных норм и правил, строительных СНиПов и положений государственных стандартов.

Вредные воздействия на окружающую среду не должны наблюдаться как при производственном процессе предоставления услуги, так и при ее потреблении.

4.1.5. ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

Настоящий стандарт устанавливает требования к обслуживающему персоналу предприятий общественного питания различных типов и классов независимо от форм собственности.

Данный стандарт может быть использован при присвоении квалификации обслуживающему персоналу.

При установлении требований к обслуживающему персоналу учитываются следующие критерии оценки:

– уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и умение применять их на практике;

– способность к руководству (для метрдотеля);

– знание и соблюдение профессиональной этики поведения;

– знание нормативных и руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности.

Обслуживающий персонал всех типов и классов независимо от форм собственности должен проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы предприятия. Обслуживающий персонал должен обеспечить безопасность жизни, здоровья потребителей, а также сохранность их имущества при обслуживании на предприятии. Весь персонал должен пройти подготовку по безопасным методам работы.

Функции, обязанности, права и ответственность обслуживающего персонала должны быть изложены в должностных инструкциях и утверждены руководителем предприятия. Должностные инструкции разрабатывает администрация предприятия, исходя из требований настоящего стандарта, тарифно-квалификационного справочника работ и профессий с учетом особенностей работы каждого предприятия и требований действующего законодательства.

К обслуживающему персоналу всех типов и классов предъявляются следующие требования:

– знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего трудового распорядка предприятия;

– соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;

– знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;

– обладание общей культурой, соблюдение профессиональной этики в процессе обслуживания потребителей;

– знание требований нормативных документов на продукцию и услуги общественного питания;

– повышение квалификации всех категорий работников (не реже одного раза в 5 лет, кроме гардеробщика и швейцара).

Обслуживающий персонал предприятия должен быть одет в форменную, обеспечивающую стилевое единство на предприятии, или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца, находящуюся в хорошем состоянии без видимых повреждений и загрязнений.

Работники предприятия должны носить на форменной одежде служебный значок с эмблемой предприятия и указанием должности и профессии.

Все работники должны проходить медицинское освидетельствование, не реже одного раза в 2 года сдавать экзамены по санитарному минимуму.

Профессиональными этическими нормами поведения персонала являются:

– вежливость;

– тактичность;

– внимательность и предупредительность в отношении с потребителями в пределах своих должностных обязанностей.

Персонал должен уметь создать на предприятии атмосферу гостеприимства, в отношении потребителей проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций.

В ресторанах и барах класса «люкс» должен работать обслуживающий персонал, знакомый со спецификой кулинарии и обслуживания в других государствах.

В настоящем стандарте также приведены требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала:

– требования к метрдотелю (администратору зала);

– требования к официанту;

– требования к бармену;

– требования к повару, занимающемуся отпуском блюд на раздаче;

– требования к буфетчику;

– требования к кассиру;

– требования к гардеробщнику;

– требования к швейцару;

– требования к продавцу магазина (отдела) кулинарии.

4.1.6. ОСТ 28-1-95 - Стандарт отрасли «Общественное питание. Требования к производственному персоналу».

Настоящий стандарт отрасли устанавливает требования к производственному персоналу предприятий общественного питания различных типов и классов.

При установлении требований к производственному персоналу учитываются следующие критерии оценки:

– уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и умение применять их на практике;

– способность к организации производственной деятельности (для заведующего производством, начальника цеха);

– знание руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности;

– знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

Производственный персонал всех типов и классов должен иметь высшее, среднее или начальное профессиональное образование или пройти профессиональную подготовку на производстве с целью овладения знаниями, навыками и квалификацией для выполнения конкретных функций. Подготовка. Квалификация и специализация производственного персонала должны соответствовать типу и классу предприятия.

К производственному персоналу всех типов и классов предъявляются следующие общие требования:

– знание технологии производства продукции общественного питания, основ организации производства и рационального питания для организованных контингентов питающихся, в том числе лечебно-профилактического и диетического питания и правил техники обслуживания потребителей (в соответствии с занимаемой должностью с учетом специфики предприятия);

– соблюдение должностных инструкций, тарифно-квалификационных характеристик и правил внутреннего трудового распорядка предприятия;

– соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены на рабочем месте;

– знание и соблюдение пожарной и электро-безопасности;

– соблюдение культуры и этики общения с коллегами по работе и потребителями;

– знание рациональной организации труда на рабочем месте и умение четко планировать работу.

Производственный персонал предприятия должен быть одет в санитарную форму и обувь установленного образца, находящуюся в хорошем состоянии, без видимых загрязнений, повреждений и заметных следов ремонта и изготовленную из материалов, разрешенных госсанэпиднадзором.

Производственному персоналу категорически запрещается появляться в помещениях для потребителей в санитарной одежде, если это не связано с выполнением им прямых обязанностей.

Все работники подлежат периодическому медицинскому освидетельствованию и прохождению курса по санитарно-гигиенической подготовке. Иметь личную медицинскую книжку установленного образца. К работе на производстве не

допускаются лица, являющиеся источником инфекционных заболеваний.

В настоящем отраслевом стандарте установлены требования к конкретным должностям и профессиям производственного персонала:

– к заведующему производством (начальнику цеха);

– к повару;

– к кондитеру;

– к пекарю;

– к кулинару мучных изделий;

– к изготовителю пищевых полуфабрикатов;

– к обвальщику мяса;

– к кухонному рабочему.

Для работников предприятий государственных форм собственности по каждой профессии и специальности устанавливается определенное число тарифных разрядов, характеризующих квалификацию работника и степень сложности выполняемой работы.

Присвоение квалификации производится квалификационными комиссиями, организуемыми на предприятиях общественного питания и состоящими из руководителя предприятия, специалистов и представителей профсоюзной организации.

На предприятиях частных форм собственности при подборе кадров владелец должен исходить из принципов профессиональных знаний, практических навыков, мастерства. Компетентности и ответственности работников. Квалификационные разряды работникам предприятий частных форм могут не присваиваться.

Технологические нормативы

В соответствии с общими техническими требованиями к кулинарной продукции (совокупности блюд, кулинарных изделий и кулинарных полуфабрикатов), установленными в национальном стандарте (ГОСТ Р 50762-95 «Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия»), кулинарная продукция должна соответствовать требованиям государственных стандартов, стандартов отрасли, стандартов предприятий, сборников рецептов блюд и кулинарных изделий, технических условий и вырабатываться по технологическим инструкциям и картам при соблюдении санитарных правил для предприятий общественного питания.

Это является одним из главных требований по безопасности. При этом, под безопасностью понимается отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения ущерба.

Качество кулинарной продукции — это свойства кулинарной продукции, обуславливающие ее пригодность к дальнейшей обработке и/или употреблению в пищу, безопасность для здоровья потребителей, стабильность состава и потребительских свойств.

Обеспечение безопасности и качества кулинарной продукции, вырабатываемой и реализуемой на предприятиях общественного питания любого типа и класса, зависит от наличия и соблюдения на производстве технологических нормативов: сборников рецептов блюд и кулинарных изделий, технических условий, технологических инструкций и карт.

Основными действующими технологическими нормативами на территории Российской Федерации являются:

1. Сборник технологических нормативов издания 1994–1997 г.г.;
2. Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий кухонь народов России издания 1992 г.;
3. Сборник рецептов блюд диетического питания издания 1988 г.;
4. Сборник рецептов мучных кондитерских и булочных изделий издания 1986 г.;
5. Сборник «Торты, пирожные, кексы и рулеты» издания 1978 г.;
6. Сборник технологических нормативов по производству мучных кондитерских и булочных изделий — сборник рецептов издания 1999 г.;
7. Сборник рецептов на пряники издания 1986 г.;
8. Сборник рецептов на печенье издания 1988 г., утвержденный отделом пищевой промышленности Госагропрома СССР;
9. Сборник рецептов на хлеб и хлебобулочные изделия, утвержденный Управлением хлебопечкарной и макаронной промышленности издания 1986 г.;
10. Технологическая инструкция на мучные кондитерские изделия, утвержденная ВНИИ кондитерской промышленности (1992 г.);
11. Сборник технологических инструкций по производству хлебобулочных изделий, утвержденный Министерством хлебопродуктов СССР издания 1989 г..

Сборники рецептов должны служить основой производственной работы любого предприятия общественного питания, работающего на традиционном сырье.

Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий — это основной методический документ в области установления размеров и порядка применения норм отходов при первичной и тепловой обработке продуктов, расхода сырья, выхода полуфабрикатов и готовых блюд и изделий, последовательности технологических процессов, температурных режимов приготовления блюд и изделий, взаимозаменяемости продуктов, кулинарного назначения мясных полуфабрикатов.

В рецептурах на блюда указаны: наименования продуктов, входящих в блюда, нормы вложения продуктов весом брутто, нормы вложения продуктов весом нетто, дан выход (вес, объем) готовых продуктов и блюда в целом.

Допускается внесение изменений в набор компонентов, входящих в рецептуры блюд (кроме блюд национальных кухонь), способствующих улучшению их вкусовых качеств. Но основные органолептические показатели и специфика изделий не должна изменяться.

Рекомендательный подход допускается к выбору вариантов (колонок) рецептур блюд, норм выхода готовой продукции, гарниров, соусов, оформлению блюд при реализации, правилам подачи.

Нормы вложения продуктов весом брутто рассчитаны в рецептурах на сырье определенного качества (кондиции) с учетом установленных для него норм отходов.

При использовании стандартного сырья других кондиций или способов промышленной обработки нормы вложения продуктов весом брутто соответственно изменяются.

В случае поступления новых пищевых продуктов, в том числе импортных, нормы отходов и потерь при технологической обработке этого сырья определяются предприятиями самостоятельно путем контрольных проработок.

Качество и безопасность продукции, произведенной по рецептурам Сборника, гарантируется соблюдением правил технологии приготовления блюд и изделий, последовательности технологических процессов, температурного режима, взаимозаменяемости продуктов, кулинарного назначения мясных и рыбных полуфабрикатов.

Критерии безопасности продукции общественного питания определяются нормируемыми микробиологическими показателями в соответ-

ствии с «Медико-биологическими требованиями и санитарными нормами качества продовольственного сырья и продуктов», утвержденными 01.09.1989 г. № 5061-89.

При приготовлении, хранении, отпуске и оценке качества полуфабрикатов и готовых блюд следует строго соблюдать действующие санитарные нормы и правила.

Для расчета пищевой ценности кулинарной продукции, а также тортов и пирожных, вырабатываемых на предприятиях общественного питания, следует руководствоваться справочными таблицами «Химический состав пищевых продуктов» под редакцией академика А. А. Покровского и Таблицами химического состава блюд, кулинарных, мучных кондитерских и булочных изделий, разработанными ВНИИПом Министерства торговли СССР (издательство Всесоюзного заочного политехнического института, 1990 г.).

При приготовлении на предприятии общественного питания новых и фирменных кулинарных, мучных кондитерских и булочных изделий предприятия должны разработать для каждого изделия стандарт предприятия, технические условия или технико-технологическую карту.

Технико-технологические карты (ТТК) разрабатываются на новые и фирменные блюда и кулинарные изделия, вырабатываемые и реализуемые только на данном предприятии. На продукцию, поставляемую другим предприятиям ТТК не действует.

Утверждаются технико-технологические карты руководителем или заместителем руководителя предприятия общественного питания.

Срок действия технико-технологических карт определяется предприятием.

Технология приготовления блюд и кулинарных изделий, содержащаяся в технико-технологических картах, должна обеспечивать соблюдение показателей и требований безопасности, установленных действующими нормативными актами.

Технико-технологическая карта включает в себя:

- 1) наименование блюда (изделия) и область применения технико-технологической карты;
- 2) перечень сырья, применяемого для изготовления блюда (изделия);
- 3) требования к качеству сырья;
- 4) нормы закладки сырья весом брутто и нетто, нормы выхода полуфабриката и готового изделия;

- 5) описание технологического процесса приготовления;
- 6) требования к оформлению, подаче, реализации и хранению;
- 7) показатели качества и безопасности;
- 8) показатели пищевого состава и энергетической ценности (для детского и диетического питания обязательно).

В разделе «наименование блюда (изделия) и область применения» указывается точное название блюда (изделия), которое не подлежит изменению без утверждения. В этом разделе конкретизируется перечень предприятий (филиалов), подведомственных предприятий, которым дано право производства и реализации данного блюда (изделия).

В разделе «перечень сырья...» указываются все виды пищевых продуктов, необходимых для приготовления данного блюда (изделия).

В разделе «требования к качеству сырья» в обязательном порядке делается запись о том, что продовольственное сырье, пищевые продукты и полуфабрикаты, используемые для изготовления данного блюда (изделия), должны соответствовать требованиям нормативных документов (ГОСТы, ОСТы, ТУ) и иметь сертификат соответствия и удостоверения качества.

В разделе «нормы закладки сырья...» указываются нормы закладки продуктов брутто и нетто на 1,10 и более порций, выход полуфабрикатов и готовой продукции.

В разделе «технологический процесс» содержится подробное описание технологического процесса приготовления блюда (изделия), при этом особо выделяются режимы холодной и тепловой обработки, обеспечивающие безопасность блюда (изделия), а также применение пищевых добавок, красителей и др..

В разделе «требования к оформлению, подаче, реализации и хранению» должны быть отражены особенности оформления и правила подачи блюда (изделия), требования и порядок реализации кулинарной продукции, условия, сроки реализации и хранения, а при необходимости и условия транспортирования в соответствии с ГОСТом Р 50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция. Общие технические условия», действующими санитарными правилами для предприятий общественного питания и условиями и сроками хранения особо скоропортящихся продуктов.

В разделе «показатели качества и безопасности» указываются органолептические показатели блюда (изделия): вкус, цвет, запах, консистенция, а также физико-химические и микробиологические

показатели, влияющие на безопасность блюда (изделия), в соответствии с приложениями к ГОСТу Р 50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».

В разделе «пищевая и энергетическая ценность» указываются данные о пищевой и энергетической ценности блюда (изделия), которые определяются при организации питания определенных контингентов потребителей (обязательно для диетического, лечебно-профилактического и детского питания).

Каждая технико-технологическая карта имеет порядковый номер, храниться в картотеке предприятия.

Подписывает технико-технологическую карту ответственный разработчик.

На кулинарные изделия, приготовляемые с применением нетрадиционных способов холодной и тепловой обработки пищевых продуктов, а также новые торгово-технологические процессы разрабатываются стандарты предприятий (СТП).

Построение, изложение и оформление стандартов предприятий разрабатывают с учетом ГОСТ Р 1.5-92 и национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 1.4.-2004.

Проекты стандартов согласовывают с санитарно-эпидемиологической службой, на территории которой находится разработчик.

Утверждает стандарт и срок его действия руководитель предприятия.

Технологический процесс приготовления кулинарных изделий, содержащийся в стандартах предприятия должен обеспечивать соблюдение показателей и требований безопасности, установленные действующими нормативными актами.

Примечание: (см. Разъяснение Министерства внешних экономических связей и торговли Российской Федерации от 12 июня 1997 г. «О нормативной документации»).

Сертификация услуг общественного питания

6.1. Замена системы обязательной сертификации услуг на добровольное подтверждение соответствия.

Обязательная сертификация услуг общественного питания была введена в Российской Федерации с 1 июля 1995 года. В Москве сертификация предприятий общественного питания началась еще в 1993 году.

Обязательная сертификация была введена законодательными актами не взамен принятых в стране форм государственного надзора, а в дополнение к ним.

Обязательная сертификация услуг общественного питания осуществлялась на соответствие требованиям безопасности для жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды, установленным в законодательных актах, государственных стандартах РФ, санитарных нормах и правилах, строительных нормах и правилах, «Правилах производства и реализации продукции общественного питания» и других документах, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации устанавливают обязательные требования к услугам.

При сертификации услуг общественного питания проверялись характеристики (показатели)

услуг, условий обслуживания и использовались методы, позволяющие:

- полно и достоверно подтвердить соответствие услуг требованиям, направленным на обеспечение безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, установленные в нормативных документах для этой услуги, а также другим требованиям, которые в соответствии с законодательством должны подтверждаться при обязательной сертификации;

- провести идентификацию услуг, в т. ч. испытаний кулинарной продукции, проверить принадлежность услуги к классификационной группировке, ее соответствие техническим документам.

Перечень сертифицируемых услуг и нормативной документации, на соответствие требованиям которых проводилась обязательная сертификация в Российской Федерации, утверждался Постановлением Правительства РФ.

Обязательная сертификация услуг общественного питания проводилась независимо от формы собственности, типа и класса предприятия. Сертификация услуг предприятий общественного питания иностранных фирм осуществлялась по тем же правилам, что и услуги отечественных предприятий.

Но с 1 июля 2003 года вступил в силу Федеральный закон «О техническом регулировании», который отменил обязательную сертификацию услуг, в том числе и услуг общественного питания.

В настоящее время все услуги являются объектами добровольного подтверждения соответствия, осуществляемого в форме добровольной сертификации.

Под подтверждением соответствия оказания услуг общественного питания понимается (согласно ФЗ «О техническом регулировании») документальное удостоверение соответствия оказания услуг общественного питания требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Технические регламенты пока находятся в стадии разработки, на услуги они не предусмотрены, но они будут приняты на здания, строения, сооружения и связанные с ними процессы проектирования, производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации.

Подтверждение соответствия должно осуществляться на основе принципа недопустимости принуждения к добровольному подтверждению соответствия, в том числе и в определенной системе добровольной сертификации.

Вместе с тем, добровольная сертификация, как одна из форм подтверждения соответствия, является неперенным атрибутом цивилизованного рынка.

Система добровольной сертификации может быть создана юридическим лицом и (или) индивидуальным предпринимателем или несколькими юридическими лицами и (или) несколькими индивидуальными предпринимателями.

Лицо или лица, создавшие систему добровольной сертификации, устанавливают перечень объектов, подлежащих сертификации, и их характеристик, на соответствие которым осуществляется добровольная сертификация, правила выполнения предусмотренных данной системой добровольной сертификации работ и порядок их оплаты, определяют участников данной системы добровольной сертификации.

Системой предусматривается применение знака соответствия. Система может быть зарегистрирована федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию.

В настоящее время в области сертификации услуг общественного питания действует Система сертификации ГОСТ Р, созданная Федеральным агентством по техническому регулированию, а

также Московская региональная система сертификации услуг общественного питания.

6.2. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг в Системе сертификации ГОСТ Р.

Сертификация услуг общественного питания в Системе сертификации ГОСТ Р осуществляется на основании «Правил функционирования системы добровольной сертификации услуг в Системе сертификации ГОСТ Р», утвержденных Управлением технического регулирования и метрологии 27 мая 2005 года и зарегистрированных в Едином реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации, регистрационный номер №РОСС RU. 0001. 03ГУ00 от 31 мая 2005 года.

Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг в Системе сертификации ГОСТ Р разработаны в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании», «Правилами сертификации работ и услуг в Российской Федерации», утвержденными постановлением Госстандарта России от 4 августа 1997 года №17, зарегистрированными Минюстом России 3 апреля 1997 года, регистрационный №1502, и являющимися основополагающим документом для проведения добровольной сертификации услуг (работ) в системе сертификации ГОСТ Р.

Основными задачами и целями сертификации в Системе сертификации ГОСТ Р являются:

- обеспечение потребителю гарантий, что сертифицированные услуги соответствуют требованиям, установленным в нормативных документах;
- повышение качества обслуживания и оказания услуг;
- обеспечение потребителя достоверной информацией об уровне обслуживания и оказания услуг;
- оказание помощи потребителю в компетентном выборе исполнителя услуг;
- содействие развитию услуг посредством укрепления доверия юридических лиц к организациям, оказывающим услуги;
- создание условий для обеспечения конкурентоспособности услуг на внутреннем и внешних рынках.

При сертификации в Системе используются следующие нормативные документы:

- национальные стандарты;
- международные и межгосударственные стандарты;

- стандарты организаций;
- санитарные правила и нормы;
- строительные нормы и правила;
- технические условия;
- отраслевые стандарты;
- методические рекомендации;
- рецептуры и другие документы.

Нормативные документы, на соответствие требованиям которых проводится добровольная сертификация определяет организация — исполнитель услуг, о чем указывается в заявке на сертификацию.

Заявка подается в организацию (орган по сертификации), которая аккредитована Федеральным агентством по техническому регулированию на данный вид работ.

При проведении сертификации услуг общественного питания используют следующие схемы сертификации:

- схема № 2 — оценка процесса выполнения работ и услуг;
- схема № 4 — оценка организации (предприятия);
- схема № 5 — оценка системы качества.

По схеме № 2 оценивают процесс выполнения работ, оказания услуг, проверяют (испытывают) результаты работ и услуг и контролируют процесс выполнения работ, оказания услуг при инспекционном контроле.

В зависимости от сложности процесса оценивают:

- полноту документации, устанавливающей требования к процессу;
- оснащение необходимым оборудованием, инструментом, средствами измерений (испытаний, контроля), веществами, материалами, помещениями и др., а также их соответствие установленным требованиям;
- метрологическое, методическое, организационное, программное, информационное, материальное, правовое, техническое и другое обеспечение;
- безопасность и стабильность процесса;
- профессиональную компетентность исполнителей работ, услуг, обслуживающего и производственного персонала.

По схеме № 4 оценивают организацию (предприятие) — исполнителя работ и услуг на соответствие установленным требованиям стандартов и других документов. Схему № 4 применяют для оценки организации — исполнителя работ и услуг на соответствие установленным требованиям. Данную схему применяют и при подтверждении типа и класса предприятия общественного питания.

По схеме № 5 оценивают систему качества и контролируют ее при инспекционном контроле, проверяют (испытывают) результаты работ и услуг. Оценку системы качества проводит эксперт по сертификации систем качества в соответствии с нормативными документами.

Добровольная сертификация систем качества проводится на соответствие стандартам семейства ИСО 9000.

На основании Акта оценки оказания услуг и других документов, определенных в данной Системе, орган по сертификации принимает решение о выдаче или отказе в выдаче сертификата соответствия. Орган по сертификации на основании решения о выдаче сертификата соответствия оформляет сертификат соответствия, осуществляет его регистрацию в реестре Системы и выдает заявителю.

Срок действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия устанавливает орган по сертификации с учетом результатов оценки соответствия, стабильности оказания услуг, сроков действия нормативных и технических документов, но не более, чем на три года.

Инспекционный контроль за сертифицированными услугами (работами) проводит орган по сертификации, выдавший сертификат соответствия, в течение всего срока действия сертификата, но не реже одного раза в год.

Инспекционный контроль проводится в форме периодических и внеплановых проверок. Объем, периодичность и порядок проведения инспекционного контроля устанавливается органом по сертификации в зависимости от стабильности оказания услуг (проведения работ), объема оказания услуг (выполняемых работ), наличия системы качества, итогов сертификации или предыдущего инспекционного контроля, наличия отсутствия претензий потребителей и органов государственного контроля и надзора.

Внеплановый инспекционный контроль проводится в случаях:

- поступления информации о претензиях к качеству сертифицированных услуг от потребителей; органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью услуг, общественных объединений потребителей;
- при получении информации компетентных органов по результатам расследования причин различных аварий и прочих инцидентов, а также по результатам проведения государственных технических осмотров;
- при обращении заявителя с просьбой о проведении инспекционного контроля по причине

изменений в его деятельности, связанных с сертификационными требованиями и условиями действия сертификата соответствия.

Внеплановый инспекционный контроль проводится также при реорганизации предприятий, осуществляющих деятельность в сфере услуг, при изменении технологической схемы оказания услуг — об этих случаях орган по сертификации должен извещаться незамедлительно держателем сертификата.

Результаты инспекционного контроля оформляются актом, в котором дается оценка результатов проверки и делается общее заключение о состоянии возможности оказания услуг и возможности подтверждения действия выданного сертификата соответствия. Акт хранится в органе по сертификации, копия направляется держателю сертификата соответствия.

На основании акта инспекционного контроля принимается решение о подтверждении действия сертификата соответствия, либо о приостановлении или отмене его действия.

Орган по сертификации может приостановить или отменить действие сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия по результатам инспекционного контроля в случаях:

- несоблюдения организацией требований нормативных документов, подтвержденных при сертификации;
- изменения процесса оказания услуг, условий деятельности, системы обеспечения качества, если указанные изменения могут вызвать несоответствие оказания услуг требованиям, подтвержденным при сертификации.

Решение о приостановлении действия сертификата соответствия и решения на применение знака соответствия принимается в случае, если путем корректирующих мероприятий, согласованных с органом по сертификации, держатель сертификата может устранить обнаруженные причины несоответствия и подтвердить без повторных проверок соответствие оказания услуг требованиям нормативных документов.

Решение об отмене действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия принимается в следующих случаях:

- недостатки невозможно устранить в разумно установленные сроки;
- корректирующие мероприятия не выполнены или не дали результата в установленный решением о приостановлении действия сертификата соответствия срок;
- отказа в оплате работ по проведению инспекционного контроля.

Информация о приостановлении или отмене действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия доводится органом по сертификации до сведения держателя сертификата и всех заинтересованных организаций не позднее 7 дней с момента принятия решения.

В случае несогласия заявителя с результатами сертификации или инспекционного контроля, он имеет право подать апелляцию в Руководящий орган Системы — Учреждение «Консультационно-внедренческая фирма «Интерстандарт» (КВФ) «Интерстандарт».

В случае несогласия заявителя с решением Апелляционной комиссии, он может обратиться в арбитражный суд в соответствии с законодательством РФ.

Расходы, связанные с проведением добровольной сертификации услуг (работ) в Системе, несут заявители.

Условия оплаты работ по сертификации услуг (работ) и инспекционному контролю определяются договором в зависимости от вида и объема работ по сертификации.

Оплата работ по сертификации услуг (работ) проводится заявителем полностью до начала выполнения работ по подтверждению соответствия. Оплата работ по сертификации не зависит от полученных результатов.

Кроме того, следует учесть, что с 01 января 2005 года вступила в действие глава 25.3 Налогового Кодекса РФ «Государственная пошлина».

Пунктом 78 части первой статьи 333.33 установлена государственная пошлина «за выдачу сертификата соответствия» в размере 100 рублей.

На основании Статьи 333.18 Налогового Кодекса РФ плательщики уплачивают государственную пошлину при обращении за совершением иных юридически значимых действий до подачи заявлений и (или) иных документов на совершение таких действий либо до подачи соответствующих документов.

Контроль за правильностью взимания государственной пошлины за выдачу сертификата соответствия возлагается на Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, а полномочия Администратора доходов бюджетной системы РФ по коду главы 172 в г. Москве закреплены за «Российским Центром испытаний и сертификации — Москва».

Объекты питания как важная составная часть потребительского рынка услуг и туристской индустрии

Возникновение первых предприятий обслуживания уходит своими корнями в глубину веков. Упоминание о первых объектах общественного питания — тавернах можно найти в манускриптах, относимых учеными к эпохе античности.

Современное общественное питание — это крупная составная часть потребительского рынка — рынка розничной торговли и сферы услуг.

Объекты общественного питания — это также важная часть туристской индустрии, динамично развивающейся крупнейшей индустрии мира, ориентированной на потребителя.

В настоящее время только в Москве действует 19 000 стационарных предприятий общественного питания и свыше 8 000 нестационарных, в которых представлены 75 кухонь различных народов мира.

В Москве объем оборота предприятий общественного питания за 2006 год составил 82,5 млрд. руб., прогнозируемый оборот на 2009 в объеме 119,5 млрд. руб..

В рамках «Городской целевой программы развития потребительского рынка и услуг города Москвы на 2007–2009 годы» прирост физического объема оборота общественного питания ожидается ежегодно по умеренно оптимистическим прогнозам соответственно: 4,5; 5,0; 5,0 процентов.

Обеспеченность населения сетью в Москве составляет на 1000 потребителей (данные за 2006 год) 31,5 мест, к 2009 году планируется увеличить этот показатель до 40,2 мест, приблизив его к установленному нормативу по Генеральному плану развития г. Москвы (60 мест на 1000 потребителей).

До 2009 года в Москве запланировано открытие 709 новых предприятий общественного питания, 428 планируется реконструировать.

Кроме того, в Москве свыше 200 действующих гостиниц, а по «Генеральной схеме размещения гостиниц в г. Москве до 2010 года» планируется построить и реконструировать еще 248 гостиниц, увеличив при этом более, чем в два раза число гостиничных мест.

Современное состояние и тенденции развития сферы туристского обслуживания в России свидетельствуют о необходимости наличия в любой вновь построенной и реконструированной гостинице ресторана — предприятия общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха.

Не вызывает сомнения тот факт, что развивающаяся бурными темпами российская сфера услуг общественного питания должна соответствовать требованиям международных стандартов на

эти услуги, а вопросы обеспечения безопасности и качества услуг общественного питания будут актуальными всегда.

7.1. Типы и классы предприятий общественного питания и их критерии.

В соответствии с национальным стандартом ГОСТ Р 50642-94 «Общественное питание. Термины и определения» под предприятием общественного питания понимается предприятие, предназначенное для производства кулинарной продукции, мучных, кондитерских и булочных изделий, их реализации и (или) организации потребления.

В соответствии с действующей в Российской Федерации классификацией, предприятия общественного питания различают по их типу — виду предприятия с характерными особенностями обслуживания, ассортимента реализуемой кулинарной продукции и номенклатуры предоставляемых услуг.

При определении типа предприятия учитывают следующие факторы:

- ассортимент реализуемой продукции, ее разнообразие и сложность приготовления;
- техническую оснащенность (материальную базу, инженерно-техническое оснащение и оборудование, состав помещений, архитектурно-планировочное решение и т. д.);
- методы обслуживания;
- квалификацию персонала;
- качество обслуживания (комфортность, этику общения, эстетику и т. д.);
- номенклатуру предоставляемых потребителю, услуг.

Совокупность отличительных признаков предприятия определенного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания представляет класс предприятия.

Рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса, которые должны соответствовать следующим требованиям:

- «люкс» — изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей — для баров;
- «высший» — оригинальность интерьера, выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов,

широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей — для баров;

— «первый» — гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий и напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления, в т. ч. заказных и фирменных — для баров.

Кафе, столовые и закусочные на классы не подразделяют.

Предприятия общественного питания различают также:

- по ассортименту реализуемой продукции (ресторан — рыбный, пивной, с национальной кухней и пр.; бар — винный, молочный; кафе-мороженое; столовая диетическая; закусочная — пиццерия и др.);
- по месту расположения (при гостинице, вокзале, в зоне отдыха, вагон-ресторан и др.);
- по специфике обслуживания потребителей (гриль-бар и пр.);
- по обслуживаемому контингенту потребителей (кафе-молодежное, столовая студенческая и пр.).

Типы и классы предприятий общественного питания устанавливают сами предприятия, а оценка их соответствия осуществляется третьей стороной.

Документальное подтверждение соответствия заявленному типу и классу могут осуществлять органы по сертификации услуг, аккредитованные в установленном порядке в области сертификации услуг общественного питания.

Безусловно, официальная российская классификация предприятий общественного питания требует обновления. Сегодня на потребительском рынке представлено и успешно работает много предприятий общественного питания других типов, качество и уровень обслуживания в которых соответствуют современным международным требованиям.

Так, например, в крупных торговых центрах открываются «фуд-корты», где представлены такие сетевые марки, как «Сбарро», «Крошка-картошка», «Ростик'с», «Обжорный ряд», «Теремок». Очень популярны различные типы кондитерских и кофеен.

Европейская экономическая палата торговли, коммерции и промышленности (EEIG) в 2002 году приняла Европейский ресторанный стандарт (EURS) и Европейский стандарт кафе (EUCS). Предприятия типа ресторана и кафе разделяются на пять категорий: 1–5 звезд. Принадлежность к одной из пяти категорий символизируется эмблемой со звездами.

Критерии, на основании которых осуществляется оценка предприятий содержат требования к:

- месторасположению предприятия;
- возможности парковки автомобилей;
- состоянию здания, конструкций и их функциональной готовности;
- освещению во всех режимах работы;
- безопасности лестниц и тротуаров;
- чистоте;
- организации производственного процесса;
- меню и ассортименту напитков;
- к сервировке столов;
- поведению, одежде и компетенции работников;
- организации информации и др..

Следует отметить, что выполнение действующих национальных стандартов обязательно.

7.2. Конкурс в области качества обслуживания на территории туристско-рекреационной зоны (ТРЗ) «Золотое кольцо Москвы» — современный инструмент целенаправленного развития предприятий общественного питания.

Профессиональный интерес представляет также система конкурсов в отношении объектов туристского показа, в том числе объектов питания, разработанная в 2005 году Московским Правительством и направленная на улучшение обслуживания на территории туристско-рекреационной зоны (ТРЗ) «Золотое кольцо Москвы».

Конкурс в области качества обслуживания на территории ТРЗ «Золотое кольцо Москвы» проводится для эффективного удовлетворения возрастающих ожиданий жителей и гостей города Москвы относительно улучшения качества их обслуживания.

Создание в историческом центре Москвы развитой многофункциональной структуры сервиса под маркой «Золотое кольцо Москвы» — стало попыткой превращения столицы в источник туристского притяжения. Гости, посещающие «Золотое кольцо Москвы», куда входят объекты всех видов, должны почувствовать себя здесь комфортно и уверенно.

Конкурс в области качества обслуживания на территории ТРЗ «Золотое кольцо Москвы» представил 532 предприятиям и организациям, входящим в ТРЗ, современный инструмент целенаправленного развития, совершенствования деятельности и повышения их конкурентоспособности.

Конкурс проводится на соответствие «Критериям оценки объектов туристских инфраструктур». В 2006 году в конкурсе приняло участие 121 предприятие (число участников, по сравнению с 2005 годом возросло на 31%).

Каждая организация, представившая на конкурс свои материалы, получила их объективную оценку группой экспертов по оценке участников конкурса.

Эта оценка представлена в виде экспертного заключения, содержащего отмеченные экспертами сильные стороны деятельности организации, а также бальную оценку, которая позволяет конкурсанту сопоставить свой уровень с уровнем победителей. Организации, прошедшие конкурсный отбор, были награждены эмблемой «Золотое кольцо Москвы».

Эмблема обеспечивает ее обладателю имидж лидера, репутацию надежного производителя высококачественной и конкурентноспособной продукции и услуги, способствует привлечению новых партнеров и заказчиков, сохранению существующей доли рынка, ведет к росту прибыли и, соответственно, открывает новые деловые возможности.

Самым массовым участником конкурса стала категория предприятий общественного питания — 55 участников. Они представили 9,9 тыс. посадочных мест во всех видах объектов питания (в т. ч. при гостиницах). По экспертной оценке предприятия-победители смогут в течение года обслужить более 20 млн. посещений.

7.3. Критерии оценки объектов питания туристско-рекреационной зоны «Золотое кольцо Москвы».

Выделяются следующие типы объектов питания туристско-рекреационной зоны «Золотое кольцо Москвы»:

- стационарные;
- нестационарные (передвижные);
- нестационарные (автокафе, летние кафе, торговые автоматы и т.д.)

Для организации обслуживания туристов с учетом международных требований обслуживания объекты питания, расположенные на территории туристско-рекреационной зоны «Золотое кольцо Москвы», должны удовлетворять следующим критериям, применяемым к объектам питания на пешеходных зонах и туристских маршрутах туристско-рекреационной зоны «Золотое кольцо Москвы», соответствующим международным стандартам согласно настоящему документу.

СОДЕРЖАНИЕ КРИТЕРИЕВ (общая сумма — 1000 баллов (100%)).

Критерий 1. Целевое назначение предприятий - обслуживание туристов (150 баллов (15%)).

Содержание критерия.

В этих целях предприятия питания на пешеходных зонах и туристских маршрутах туристско-рекреационной зоны «Золотое кольцо Москвы», в соответствии с типом и классом предприятия, должны преодолеть чисто отраслевой подход и отвечать интересам обеспечения туристской направленности и предназначения данной территории для использования в качестве туристского «ядра», с развитой современной многофункциональной инфраструктурой сервиса для привлечения российских и иностранных туристов и дальнейшего развития города, как центра международного туризма.

Составляющие критерия.

1	20 баллов	Наличие вывески (указателя) на русском языке (при получении в установленном порядке согласования — на английском языке), сопровождаемой четко распознаваемыми пиктограммами (знаками), характеризующими назначение, тип и класс предприятия. Пиктограммы размещаются на внешней стороне предприятия (фронтоны здания и т.д.) и на видном месте при входе в предприятие. Пиктограммы единого образца утверждаются в установленном порядке.
2	30 баллов	Меню, прейскуранты, перечень услуг на русском и <i>английском языках</i> , изготовленные типографским способом. Стационарные предприятия питания категории выше первого класса имеют меню <i>на основных европейских языках</i> (английском, немецком, французском).
3	20 баллов	Наличие справочного стенда единого образца, размещенного в торговом зале (залах), содержащего информацию об ориентации в микрорайоне (маршрутов до станций метро, расположения стоянок такси и остановок городского транспорта), телефоны и адреса основных городских служб (отделений милиции, медицинских учреждений, органов местной власти, контролирующих структур общества потребителей, почтовых отделений, пунктов обмена валюты, общественных туалетов, и т.д.) <i>на русском и английском языках</i> .
4	30 баллов	Наличие в штате обслуживающего персонала (администратор, метрдотель), <i>обладающего знанием английского языка</i> (только для предприятий общественного питания первого, высшего и люкс классов).
5	30 баллов	Обслуживающий персонал предприятий питания стационарного типа должен владеть навыками организации обслуживания групповых туристов, что предполагает подготовку персонала к исполнению стандартов одновременного обслуживания больших групп посетителей.
6	20 баллов	Наличие услуги <i>вызова такси</i> (для всех предприятий общественного питания стационарного типа).

Критерий 2. Обеспечение безопасности (250 баллов (25%)).

Содержание критерия.

На предприятиях питания любого типа и класса должны соблюдаться условия обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей, противодействия возможным актам терроризма, экстремизма и другим антиобщественным проявлениям, сохранности имущества потребителей, требований пожарной и электробезопасности, а также соответствующих экологических, санитарных и технологических норм и правил.

Предприятия должны осуществлять выполнение необходимых требований и поддержания высокого уровня безопасности потребителей от актов терроризма, экстремизма и других антиобщественных проявлений за счет организации их надёжной охраны органами внутренних дел или частными охранными предприятиями (при наличии лицензии, выданной в установленном порядке), наличием соответствующих технических средств, средств индивидуальной защиты, а также обученного персонала для действий в чрезвычайных ситуациях согласно нормативным правовым актам Российской Федерации и города Москвы по данному вопросу.

Составляющие критерия.

1	50 баллов	Проведение на объектах мероприятий по обеспечению безопасности, разработанных в соответствии с требованиями утвержденными распоряжением Правительства Москвы от 3 ноября 2004 г. №2196-РП «Об усилении мер безопасности на крупных объектах потребительского рынка и услуг в Москве», согласованные с территориальными органами ГУВД г. Москвы, УФСБ по г. Москве и Московской области и ГУ ГОЧС г. Москвы.
2	50 баллов	На предприятиях должны быть созданы условия по предупреждению и профилактике <i>угроз и физической защиты посетителей</i> — системы контроля, сигнализации, оповещения посетителей путем применения громкоговорящей связи (как на русском, так и английском языке) и кнопки тревожного вызова правоохранительных органов, пожарной и аварийно-спасательных служб.
3	50 баллов	Наличие <i>системы видео наблюдения</i> за внутренними помещениями, прилегающей территорией и автостоянкой с записью и хранением информации (для стационарных предприятий).
4	30 баллов	Предприятия должны быть оснащены стационарными металлодетекторами или ручными металлодетекторами для службы охраны (для стационарных предприятий).
5	30 баллов	Систематически должны <i>проводиться тренировки персонала</i> по выполнению утвержденных инструкций, регламентирующих их действия в кризисных или чрезвычайных ситуациях.
6	20 баллов	Для посетителей на видных местах должны размещаться памятки о действиях при обнаружении вызывающих опасность предметов и соответствующие <i>указатели на русском и английском языках, либо указатели с легко узнаваемыми знаками и пиктограммами</i> на аварийные выходы (проходы, лестницы) для эвакуации людей при возникновении чрезвычайных ситуаций.
7	20 баллов	Наличие общедоступного городского (платного) <i>телефона для посетителей</i> .

Критерий 3. Условия расчетов за услуги с туристами (50 баллов (5%)).**Содержание критерия.**

С целью соответствия сложившейся практике международного туризма, а также специфическим задачам современной Москвы предприятия питания ТРЗ «Золотое кольцо Москвы» должны отвечать единым требованиям к расчетам за услуги и товары, в том числе, пластиковыми карточками.

Составляющие критерия.

1	20 баллов	Публикация в меню, на ценниках, прейскурантах услуг и пр. цен на товары и услуги <i>в единой денежной единице — рублях.</i>
2	30 баллов	Техническая возможность принимать расчеты за услуги <i>пластиковыми карточками</i> (не является обязательным условием для некапитальных и нестационарных объектов за исключением летних кафе при стационарных предприятиях).

Критерий 4. Санитарно-гигиеническая инфраструктура и соблюдение гигиенических норм (150 баллов (15%)).**Содержание критерия.**

В целях повышения качества туристского обслуживания в ТРЗ «Золотое кольцо Москвы» до уровня мировых стандартов на предприятиях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила. При оказании услуг должно быть учтено требование соответствия условий обслуживания гигиеническим возможностям потребления. Соблюдение этого требования обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности потребителя.

Составляющие критерия.

1	40 баллов	Обязательное <i>наличие отдельных туалетов для посетителей</i> (согласно Московским градостроительным нормам для предприятий розничной торговли).
2	10 баллов	Возможность <i>беспрепятственного пользования туалетом</i> (туалетами) как покупателями услуг предприятия, <i>так и туристами, посещающим предприятие исключительно с данной целью.</i>
3	20 баллов	Наличие <i>норматива</i> (эталона состояния, периодичности и сроков уборки) и <i>инструкции</i> по содержанию санитарно-гигиенических комнат, туалетов, а также торговых залов. Нормативы должны включать: <i>для туалетов</i> — бесперебойное наличие в течение рабочего дня туалетной бумаги, салфеток, гигиенических средств (мыло, в том числе в дисперсных контейнерах), средств озонирования, и пр. Наличие графика уборки, соответствующего её нормативным срокам.
	20 баллов	<i>для рабочих залов</i> — требования к рабочей одежде персонала, обеспечивающего уборку посуды и залов; к уборочному инвентарю (технологические и эстетические требования, соответствующие современному уровню). Утвержденная периодичность замены скатертей, уборки поверхности столов, использование одноразовых бумажных салфеток и скатертей с логотипами предприятий и ТРЗ «Золотое кольцо Москвы».
4	30 баллов	<i>Постоянный контроль</i> соблюдения утвержденных руководителем предприятия <i>нормативов и инструкций</i> , исключающих грязь, неопрятность, отсутствие гигиенических средств. Уборка туалетов должна осуществляться по мере необходимости в целях их содержания в надлежащем санитарно-гигиеническом состоянии.

5	20 баллов	При расположении сборников мусора, упаковки, урн в доступных обзору местах - наличие закрытых <i>фирменных контейнеров</i> достаточной емкости (в том числе с логотипом предприятия, туристской зоны).
6	10 баллов	Наличие для упаковки товаров <i>специальных фирменных пакетов, оберточных и упаковочных материалов</i> и т.д. с фирменным знаком.

Критерий 5. Эстетичность и культура обслуживания (40 баллов (4%)).

Содержание критерия.

Предоставляемая услуга должна отвечать требованиям эстетичности. Эстетичность характеризуется гармоничностью архитектурно-планировочного и колористического решения помещений предприятия, а также условиями обслуживания, в том числе, вежливостью обслуживающего персонала, его внешним видом, оформлением и подачей продукции.

Составляющие критерия.

1	10 баллов	Гармоничность <i>архитектурно-планировочного и колористического решения помещений</i> предприятия.
2	20 баллов	Опрятный <i>внешний вид обслуживающего персонала</i> . Наличие <i>фирменной одежды</i> обслуживающего персонала.
3	10 баллов	Соответствие технологических характеристик и дизайна оборудования, инвентаря, посуды и приборов типу и <i>классу предприятия</i> .

Критерий 6. Мероприятия руководства по совершенствованию менеджмента, управлению человеческими ресурсами и управлению качеством обслуживания на предприятии (300 баллов (30%)).

Содержание критерия.

Высокое качества сервиса напрямую зависит от подготовленности, мотивации персонала в обеспечении высокого качества своего труда. Критерий оценивает мероприятия руководства предприятия по обеспечению необходимой квалификации персонала, практическому тренингу, системы контроля и стимулирования, направленных на предоставление услуг высокого качества.

Составляющие критерия.

1	60 баллов	Наличие <i>должностных инструкций менеджерского состава</i> , включающих проверяемые обязательства по подбору, обучению персонала, организации обучения (подготовки, переподготовки) персонала.
2	60 баллов	Наличие <i>квалификационных требований к персоналу</i> различных специальностей, в которых <i>выделены специальные требования</i> по обеспечению исполнения услуг гостям с соблюдением определенных элементов протокола и этикета, знания и выполнения типовых поведенческих установок при возникновении конфликтных ситуаций, правил обращения, разговора с гостем (в т.ч. по телефону).
3	40 баллов	<i>Выяснение</i> и фиксирование при приеме персонала на работу, не только наличия профессиональных навыков и других обязательных характеристик, <i>но и психологической готовности</i> работать с посетителями, клиентами, покупателями.

4	40 баллов	Наличие плана <i>подготовки и переподготовки персонала</i> на годичный период.
5	30 баллов	Наличие плана <i>проведения тренингов с персоналом</i> по вопросам соблюдения этикета, решения конфликтных ситуаций, действий в критических ситуациях, умений оказания содействия гостям при критических ситуациях и первой помощи.
6	30 баллов	Проведение <i>обучения (переподготовки) персонала</i> в специализированных учебных центрах, проводящих подготовку персонала с учетом современных требований.
7	40 баллов	<i>Опрятный внешний вид обслуживающего персонала</i> . Наличие <i>форменной одежды</i> обслуживающего персонала.

Критерий 7. Нормативно-правовое обеспечение (30 баллов (6%)).

Содержание критерия.

Деятельность предприятия, расположенного на территории ТРЗ «Золотое кольцо Москвы», и оказывающего услуги населению и гостям города должна соответствовать нормативно-правовой базе РФ и города Москвы.

Составляющие критерия.

1	20 баллов	Отсутствие замечаний по соблюдению Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» №193-ФЗ от 25 ноября 2006 года.
2	10 баллов	Отсутствие замечаний по соблюдению Правил оказания услуг общественного питания, утвержденных Постановлением Правительства РФ №1036 от 15 августа 1997 г. «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания» (в ред. постановления правительства РФ от 21.05.2001 №389).

Критерий 8. Информация о качестве услуг (30 баллов (3%)).

1	20 баллов	Размещение Знака «Золотое кольцо Москвы» в холле, фойе или торговом зале предприятия на видном посетителям месте.
2	10 баллов	Размещение эскиза эмблемы «Золотое кольцо Москвы» на вывеске при входе в здание.

Составляющие критерия.

Особенности услуг питания гостиниц и других средств размещения

Общие требования к любому коллективному средству размещения для туристов в Российской Федерации (гостинице, мотелю, санаторию, пансионату, дому отдыха, общежитию и т. д.) предусматривают наличие помещения для предоставления услуг питания по ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий» и/или кухни для самостоятельного приготовления пищи. Таковы минимальные требования нашего национального стандарта ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

Вместе с тем, в целях обеспечения соблюдения современных стандартов обслуживания и стабильности качества предоставляемых в гостиницах и других средствах размещения услуг, Ростуризмом утверждена «Система классификации гостиниц и других средств размещения» (приказа

Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 года №86 «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» прошел государственную регистрацию в Министерстве юстиции РФ — регистрационный №6991 от 9 сентября 2005 года, опубликован в «Бюллетене нормативных актов федеральных органов исполнительной власти» №38 от 19 сентября 2005 года).

Основными целями Системы являются:

- гармонизация критериев классификации гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации с рекомендациями Всемирной туристской организации (ВТО) и существующей зарубежной практикой;
- дифференциация гостиниц и других средств размещения в зависимости от ассортимента и качества услуг;

– оказание помощи потребителю в компетентном выборе гостиницы и другого средства размещения;

– обеспечение потребителя достоверной информацией о том, что категория гостиницы и другого средства размещения подтверждена результатами классификации и соответствует критериям, установленным в нормативных документах, принятых в Системе;

– повышение конкурентоспособности гостиниц и других средств размещения;

– содействие увеличению туристского потока и доходов от въездного и внутреннего туризма за счет укрепления доверия российских и иностранных потребителей к объективности оценки предоставляемых гостиниц и других средств размещения.

Под средством размещения в Системе подразумеваются помещения, имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов.

Все средства размещения делятся на пять категорий:

- «одна звезда»;
- «две звезды»;
- «три звезды»;
- «четыре звезды»;
- «пять звезд».

При проведении классификации проверяются характеристики гостиниц и других средств размещения, позволяющие осуществить аттестацию на одну из категорий на основе требований, установленных в нормативных документах, принятых в Системе.

В процессе первого этапа классификации проводится экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения категории. Экспертная оценка соответствия, в свою очередь проводится в три этапа:

1) предварительная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения установленным требованиям, по результатам которой составляется протокол;

2) бальная оценка гостиницы и другого средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям, по результатам которой составляется протокол и указывается суммарное количество баллов;

3) на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения определенной категории.

Требования к гостиницам и другим средства размещения различных категорий (см. Таблицу 1

Системы) содержат следующие требования, касающиеся помещений для предоставления услуг питания и порядка предоставления услуг питания.

8.1. Требования к помещениям для предоставления услуг питания в гостиницах и других средствах размещения.

1) Ресторан или другие типы предприятий питания должны быть в гостиницах и других средствах размещения категории «две звезды» и «три звезды».

Примечание:

– требование не является обязательным для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50;

– требование не является обязательным для молодежных гостиниц, коттеджей, домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения;

– требование не является обязательным для зданий, расположенных в районах исторической застройки и/или зданий, являющихся историко-архитектурными памятниками.

2) Для гостиниц категории «четыре звезды» и «пять звезд» должны быть:

- ресторан (несколько залов);
- банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференцзал;
- ночной клуб/бар;
- кафе/бар.

Примечание:

– требование не является обязательным для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50;

– требование не является обязательным для молодежных гостиниц, коттеджей, домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения;

– требование не является обязательным для зданий, расположенных в районах исторической застройки и/или зданий, являющихся историко-архитектурными памятниками.

8.2. Требования к услугам питания в гостиницах и других средствах размещения.

1) Обслуживание:

– возможность выбора любого из вариантов предоставления питания (завтрак, двухразовое,

трехразовое питание — для гостиниц и других средств размещения категории «три звезды», «четыре звезды», «пять звезд»;

Примечание: для гостиниц и других средств размещения категории «три звезды» с количеством номеров менее 50 требование не является обязательным.

— предоставление завтрака (7.00–10.00) — для гостиниц и других средств размещения категории «две звезды», «три звезды», «четыре звезды», «пять звезд»;

— круглосуточное предоставление услуг питания — для гостиниц и других средств размещения категории «пять звезд».

Примечание: требование не является обязательным для молодежных гостиниц, коттеджей, домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.

2) Обслуживание в номере:

Примечание: требование не является обязательным для молодежных гостиниц, коттеджей, домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.

— в часы завтрака — для гостиниц и других средств размещения категории «три звезды»;

Примечание: для гостиниц и других средств размещения категории «три звезды» с количеством номеров менее 50 требование не является обязательным.

— круглосуточно — для гостиниц и других средств размещения категории «четыре звезды» и «пять звезд»;

— меню завтрака в номере — для гостиниц и других средств размещения категории «три звезды», «четыре звезды», «пять звезд».

8.3. Критерии бальной оценки помещений для предоставления услуг питания и услуг питания гостиниц и других средств размещения различных категорий с количеством номеров более 50.

1) Наличие отдельного входа с улицы в ресторан, кафе, бар — 3 балла.

2) Площадь, занятая ресторанами, в квадратных метрах, не менее:

— 1,8 на 1 проживающего — 3 балла;

— 1,6 на 1 проживающего — 2 балла;

— 1,2 на 1 проживающего — 1 балл.

3) Площадь, занятая барами, в квадратных метрах, не менее:

— 1,8 на 1 проживающего — 3 балла;

— 1,3 на 1 проживающего — 2 балла;

— 0,39 на 1 проживающего — 1 балл.

4) Наличие ресторанов, кафе, других предприятий общественного питания — по 1 баллу за каждое предприятие питания, но не более 6 баллов.

5) Наличие ресторана национальной кухни или специализированного ресторана с фирменными блюдами — 5 баллов.

6) Время работы предприятий питания не менее:

— 14 часов в сутки — 6 баллов;

— 12 часов в сутки — 4 балла;

— 8 часов в сутки — 2 балла.

7) Время работы баров не менее:

— 14 часов в сутки — 8 баллов;

— 12 часов в сутки — 6 балла;

— 8 часов в сутки — 2 балла.

8) Наличие постоянных или временных торговых точек — по 1 баллу за торговую точку, но не более 4-х.

Всего за помещения для предоставления услуг питания и услуги питания гостиница или другое средство размещения с количеством номеров более 50 может получить до 38 баллов.

8.4. Критерии бальной оценки услуг питания гостиниц и других средств размещения различных категорий с количеством номеров менее 50.

1) Время работы предприятий питания не менее:

— 14 часов в сутки — 6 баллов;

— 12 часов в сутки — 4 балла;

— 8 часов в сутки — 2 балла.

8) Время работы баров не менее:

— 14 часов в сутки — 8 баллов;

— 12 часов в сутки — 6 балла;

— 8 часов в сутки — 2 балла.

Всего за услуги питания гостиница или другое средство размещения с количеством номеров менее 50 может получить до 14 баллов.

8.5. Критерии бальной оценки помещений для предоставления услуг питания и услуг питания домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.

1) Наличие ресторанов, кафе, других предприятий общественного питания — по 1 баллу за каждое предприятие питания, но не более 6 баллов;

2) Обслуживание:
– «шведский стол» — 5 баллов;
– «а ля-карт» — 4 балла;
– выбор меню при полном пансионе и полу-пансионе во время обеда и ужина:

– меню из четырех блюд — выбор как минимум из трех основных блюд, двух закусок и двух десертов (для средств размещения с оказанием лечебно-оздоровительных услуг допускается во время обеда диетическое стандартное меню с возможностью замены блюд) — 3 балла;

– меню из четырех блюд — выбор как минимум из двух основных блюд — 2 балла.

3) Напитки:

– обслуживание напитками на этаже не менее 16 часов в сутки или мини-бар в 100% номеров — 6 баллов;

– обслуживание напитками на территории пансионата, дома отдыха и средства размещения с оказанием лечебно-оздоровительных услуг:

– 16 часов в сутки — 6 баллов;

– 12 часов в сутки — 4 балла;

– автомат для напитков или круглосуточная продажа напитков на территории средства размещения — 6 баллов.

4) Наличие постоянных или временных торговых точек — по 1 баллу за торговую точку, но не более 4 баллов.

Всего за помещения для предоставления услуг питания и услуги питания дом отдыха, пансионат или другое аналогичное средства размещения могут получить до 34 баллов.

Средства размещения определенной категории должны соответствовать:

1) Гостиницы и другие средства размещения с количеством номеров более 50:

– требованиям (см. Таблицу 1 Системы классификации);

– критериям бальной оценки с учетом следующего суммарного количества баллов:

– для категории «пять звезд» — 120 баллов;

– для категории «четыре звезды» — 100 баллов;

– для категории «три звезды» — 80 баллов;

– для категории «две звезды» — 50 баллов;

– для категории «одна звезда» — 20 баллов.

В т. ч. оценка помещений для предоставления услуг питания и услуг питания может составить до 38 баллов (кроме категории «одна звезда»).

2) Гостиницы и другие средства размещения с количеством номеров менее 50:

– требованиям (см. Таблицу 1 Системы классификации);

– критериям бальной оценки с учетом следующего суммарного количества баллов:

– для категории «пять звезд» — 70 баллов;

– для категории «четыре звезды» — 60 баллов;

– для категории «три звезды» — 45 баллов;

– для категории «две звезды» — 35 баллов;

– для категории «одна звезда» — 18 баллов.

В т. ч. оценка услуг питания может составить до 14 баллов (кроме категории «одна звезда»).

3) Дома отдыха, пансионаты и аналогичные средства размещения:

– требованиям (см. Таблицу 1 Системы классификации);

– критериям бальной оценки с учетом следующего суммарного количества баллов:

– для категории «пять звезд» — 135 баллов;

– для категории «четыре звезды» — 115 баллов;

– для категории «три звезды» — 95 баллов;

– для категории «две звезды» — 60 баллов;

– для категории «одна звезда» — 30 баллов.

В т. ч. оценка услуг питания может составить до 34 баллов (кроме категории «одна звезда»).

Кроме того, любое средство размещения может получить дополнительные баллы за качество, состояние интерьеров, оборудование (напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель) помещений для предоставления услуг питания при общей оценке общественных помещений средства размещения.

Из всего вышеуказанного ясно, как велико значение предприятий питания и уровня их услуг, для общей оценки гостиницы или другого средства размещения и их классификации.

8.6. Значение стандартизации для безопасности и качества услуг в предприятиях общественного питания средств размещения.

Объекты питания и их услуги являются важной составляющей любого средства размещения и туристской индустрии в целом, так как питание туристов должно предоставляться, в основном, в предприятиях при гостиницах, в которых они проживают. В случаях, если эти предприятия не могут обеспечить питанием всех проживающих, то питание должно быть организовано в ближайшем предприятии, класс которого должен соответствовать заявленному классу обслуживания туристов.

В настоящее время нет специальных нормативных актов, утверждающих порядок обслуживания туристов в предприятиях общественного питания на территории Российской Федерации. Но каждое предприятие, которое принимает и обслуживает туристов, должно иметь свои стандарты и технологические инструкции по организации обслуживания туристов.

В принципе деятельность любого предприятия общественного питания, независимо от их целевой аудитории, должна обеспечивать высокое качество и эффективность обслуживания всех потребителей своих услуг.

Высокое качество обслуживания обеспечивается прежде всего наличием стандартов, а также постоянным и эффективным контролем за их соблюдением.

Сегодня стандартизация определяется как деятельность по установлению правил и характеристик их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности и повышения конкурентоспособности.

В соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» каждая организация может разрабатывать и утверждать самостоятельно стандарты организаций, исходя из необходимости применения этих стандартов для целей, установленным настоящим законом.

Стандарты предприятия общественного питания могут разрабатываться на продукцию, процессы и оказываемые услуги, а также на продукцию, создаваемую и поставляемую на рынок, на работы и услуги, выполняемые данным предприятием на стороне в соответствии с заключенными договорами.

Объектами стандартизации внутри предприятия могут быть:

- разрабатываемая и изготовляемая продукция;
- процессы организации и управления производством;
- процессы менеджмента;
- технологическая оснастка и инструмент;
- технологические процессы, а также общие технологические нормы и требования с учетом обеспечения безопасности для жизни, здоровья граждан, окружающей среды и имущества;
- услуги, оказываемые внутри организации, в том числе и социальные;
- номенклатура сырья, материалов, комплектующих изделий, применяемых в организации;
- процессы выполнения работ на стадиях жизненного цикла продукции и др..

Но, безусловно, разработка стандартов предприятий общественного питания должна осу-

ществляться с учетом национальных стандартов, распространяющихся на продукцию и услуги общественного питания.

Требования стандарта организации подлежат соблюдению в организации, утвердивший данный стандарт, и ее структурных подразделениях с момента (даты) введения стандарта в действие.

Успешные гостиничные компании, как зарубежные, так и отечественные, все сетевые предприятия общественного питания уже давно работают по своим стандартам, ибо это есть средство достижения успеха. Функциональные стандарты качества, свод приемов и правил, где описаны требования к исполнению и критерии их оценки, необходимы каждому предприятию.

Сотрудники предприятий питания, расположенных при гостинице, должны хорошо знать стандарты своей гостиницы, ибо культура предоставления услуг предполагает тесное взаимодействие всех аспектов качества.

Вместе с тем, работники предприятий питания являются представителями отдельной очень важной и сложной индустрии питания, где есть производство, реализация, организация потребления и досуга.

Для примера, ниже публикуются типовые критерии оценки, которые могут быть использованы в работе по созданию стандартов организации обслуживания в предприятиях общественного питания, расположенных при гостиницах категории 3–5 звезд.

Автор надеется, что творческое переосмысление уже существующего опыта поможет обеспечить безопасность и повысить качество услуг на вашем предприятии.

Типовые критерии оценки стандартов организации обслуживания в предприятиях общественного питания, расположенных при гостиницах категории 3–5 звезд

ОБЩЕСТВЕННОЕ ПИТАНИЕ

Обслуживание в номерах

Организационные требования

Критерии оценки:

- 1) Обслуживание в номерах должно производиться круглосуточно в гостиницах для деловых людей (с 23.00 до 6.00 должно предлагаться по крайней мере упрощенное меню, напр., мясное ассорти). Должна предусматриваться возможность круглосуточной сервировки континентального завтрака.
- 2) Гостям должно вручаться высококачественное подробное меню «обслуживание в номерах», составленное по крайней мере на двух языках (русский и английский язык).
- 3) Все питание, заказанное в номер, должно выноситься из гостевого номера в течение двух часов с момента сервировки или после 20.00, а не тогда, когда этого попросит гость.
- 4) Сервис должен быть вежливым, оперативным и ненавязчивым.
- 5) Прежде чем обслужить гостей в номере, проверьте, есть ли в наличии достаточное количество приборов, и удовлетворительного ли они качества.
- 6) Доставляемое должно быть в безупречном состоянии (скатерть, посуда, расстановка, цветок, газета и т.д.).
- 7) Следите за тем, чтобы блюда всегда были высокого качества и преподносились элегантно.

- 8) Обеспечьте соблюдение следующих правил:
 - соответствующая температура как еды, так и напитков;
 - соответствующая температура масла;
 - булочки должны быть слегка подогреты;
 - свежий кофе/чай.

ОБСЛУЖИВАНИЕ В НОМЕРАХ

Заказ завтрака

Критерии оценки:

Заказ завтрака заранее

- 1) Выдайте гостям в номерах бланки предварительного заказа вечером. Эти бланки должны быть составлены по крайней мере на двух языках (русский и английский язык).
- 2) Проследите, чтобы время, указываемое в бланке заказа, попадало в промежуток между 6.00 и 10.00.
- 3) Четко укажите время сбора бланков заказов, но предусмотрите возможность сбора бланков заказов во второй раз через два часа после первого раза.
- 4) Всегда подавайте завтрак в то время, которое указал гость (плюс минус четверть часа).
- 5) Если обслуживание задерживается, уведомьте об этом гостя по телефону самое позднее в то время, на которое оно было запланировано.
- 6) Если континентальный завтрак подается с более, чем получасовым опозданием, то с выставяемого гостю счета делается скидка. Проследите, чтобы эта гарантия обслу-

живания была записана в бланке предварительного заказа.

Заказ завтраков по телефону

- 1) Эта услуга должна предоставляться с 6.00 до полудня, за исключением континентального завтрака, который должен подаваться в гостиницах для деловых людей круглосуточно.
- 2) Проследите за тем, чтобы персонал, принимающий заказы на завтрак, говорил по крайней мере на двух языках (русский и английский язык).
- 3) Поднимайте трубку телефона не позднее, чем на третий звонок.
- 4) Приветствуйте гостей: «Обслуживание в номерах, доброе утро, г-н/г-жа Х. Говорит У. Чем могу Вам помочь?», всегда обращаясь к ним по имени, если оно высвечивается на дисплее телефона.
- 5) Всегда повторяйте заказ перед гостем.
- 6) Сообщите сколько времени гостю придется ждать. Этот срок не должен превышать 30 минут.
- 7) Подтвердите номер комнаты еще раз.
- 8) Введите имя гостя и номер комнаты в бланк заказа.
- 9) Поблагодарите гостя за заказ: «Благодарю Вас, г-н/г-жа Х. Желаю Вам приятно провести день».

ОБСЛУЖИВАНИЕ В НОМЕРАХ

Утреннее обслуживание

Критерии оценки:

- 1) Постучите указательным пальцем по двери или позвоните в звонок и сообщите: «Обслуживание в номерах!» Подождите 15 секунд, затем постучите или позвоните еще раз, если ответа не последует.
- 2) поприветствуйте гостя по имени (должно быть указано на бланке заказа): «Доброе утро, г-н/г-жа Х. Ваш завтрак подан.»
- 3) Предложите поставить поднос либо на стол, либо на террасу или балкон.
- 4) Спросите гостя, соответствует ли завтрак тому, что было заказано.
- 5) Предложите подать какие-либо горячие напитки.
- 6) Предложите «расшторить» окно.
- 7) Попросите гостя подписать счет.
- 8) Предложите убрать любые подносы, посуду или корзины, оставленные в номере.
- 9) Сообщите гостю о том, когда будет убран поднос (воспроизведя информацию на оборотной стороне карточки.

- 10) Поблагодарите гостя, обратившись к нему по имени: «Благодарю Вас, г-н/г-жа Х. Желаю Вам приятно провести день!».
- 11) Проследите, чтобы все подносы убирали из коридоров самое позднее в 13.00.
- 12) Если завтрак задерживается, сообщите гостю об этом в течение 20 минут, с момента получения заказа, принесите извинения и сообщите, сколько еще придется ждать. Всегда предлагайте альтернативные варианты.

ОБСЛУЖИВАНИЕ В НОМЕРАХ

Обед/ужин/закуски

Критерии оценки:

- 1) Заказы принимаются в том же порядке, что и заказы на завтрак, с тем исключением, что в меню присутствуют блюда дня.
- 2) Постучите указательным пальцем или позвоните в звонок и сообщите: «Обслуживание в номерах». Подождите 15 секунд, затем постучите или позвоните еще раз, если ответа не последует.
- 3) поприветствуйте гостя по имени (должно быть указано на бланке заказа): «Доброе утро, г-н/г-жа Х. Ваш обед/ужин/закуски подан.»
- 4) Спросите гостя, желает ли он есть. Поставьте поднос там, где это необходимо, откройте тележку и расставьте посуду.
- 5) Поставьте стул (стулья) рядом с тележкой или со столом.
- 6) Спросите гостя, соответствует ли обед/ужин/закуски тому, что было заказано. Спросите гостя, желает ли он, чтобы Вы достали горячие блюда из изотермической емкости и выставили их на стол. Предупредите гостя в том случае, если тарелки очень горячие.
- 7) Откройте и подайте напитки.
- 8) Если было заказано вино, попросите гостя его попробовать.
- 9) Попросите гостя подписать счет.
- 10) Предложите убрать любые подносы, посуду или корзины, оставленные в номере.
- 11) Сообщите гостю о том, когда будет убраны подносы или тележка.
- 12) Поблагодарите гостя, обратившись к нему по имени: "Благодарю Вас, г- н/г-жа Х. Желаю Вам приятно провести день/вечер".

БАР И РЕСТОРАН

Телефон и сообщения

Критерии оценки:

- 1) Отрегулируйте громкость звонка телефона так, чтобы он не звучал громко.

- 2) Поднимайте трубку не позднее, чем на третий звонок. Отвечайте следующим образом: «Ресторан/бар Х. Говорит У. Чем могу Вам помочь?».
- 3) Пользуйтесь пейджинговой системой для поиска адресата.
- 4) Если адресат находится в ресторане, спросите, желает ли он ответить на звонок, прежде чем ответить звонящему, что адресат здесь: «Пожалуйста, подождите, сэр/мадам, я посмотрю, здесь ли г-н/г-жа У.»
- 5) Передавайте сообщения тихо.
- 6) Никогда не приносите клиенту радиотелефон, не спросив его сперва, желает ли он ответить на звонок.
- 7) Если адресата в ресторане нет:
 - извинитесь перед звонящим и поблагодарите его за звонок: «Очень жаль, но г-на/г-жи в настоящий момент здесь нет»;
 - если адресат является гостем гостиницы, спросите звонящего, желает ли он, чтобы его перевели на коммутатор, чтобы он мог оставить сообщение.

БАР

Организационные требования

Критерии оценки:

- 1) Бар должен работать как минимум с 11.00 до 1.00.
- 2) Обеспечьте присутствие по крайней мере одного говорящего на двух языках (русский и английский язык) сотрудника: это должен быть метрдотель и/или бармен.
- 3) Обеспечьте наличие четкой информации:
 - об услугах бара с указанием часов работы;
 - в помещениях общего пользования;
 - в меню обслуживания в номерах и в справочнике в номерах.
 - разместите четкие указатели;
 - расставьте меню бара и разместите информацию о часах работы у входа в бар.
- 4) Постоянно обеспечивайте:
 - идеальную чистоту бара;
 - исправность мебели;
 - уход за растениями и цветами;
 - надлежащую вентиляцию бара и нормальную температуру в нем.
- 5) Следите за тем, чтобы системы освещения и звуковой поддержки соответствовали стилю бара и/или развлекательной программе, и чтобы постоянно играла музыка.
- 6) Обеспечьте, чтобы до прихода посетителей столы были расставлены аккуратно и в простом порядке (чистые меню в хорошем состоянии, регулярная замена меню, чистые пепельницы, спички, и т.д.).

БАР

Обслуживание клиентов

Критерии оценки:

- 1) поприветствуйте клиентов в соответствии с местными обычаями в течение одной минуты с момента их прихода в бар (метрдотель, бармен или ближайший к гостю сотрудник).
- 2) Помогите клиенту снять пальто, оставить зонтик и т.д., и сдайте их в гардероб (если он есть).
- 3) поприветствуйте клиентов теплой улыбкой и пригласите их присесть («Доброе утро, день, вечер, сэр/мадам»).
- 4) Предложите клиентам открытое меню бара (если они на него еще не взглянули).
- 5) Дайте клиенту время на выбор, если он пожелает.
- 6) Окажите помощь клиенту в выборе и предложите коктейль дня.
- 7) Всегда принимайте особые заказы (проконсультируйтесь с менеджером, если у Вас возникают какие-либо сомнения).
- 8) В часы для коктейля (11.30–13.30 и 18.00–20.30) подавайте закуски с напитками.
- 9) Напитки следует подавать гостям в течение пяти минут с момента их появления в баре.
- 10) Вручайте счет в папке в течение 2 минут с момента предъявления просьбы или вместе с заказом, в зависимости от того, как принято.
- 11) Официант должен спрашивать, желает ли посетитель заказать еще один напиток, когда бокал пуст на три четверти.
- 12) Меняйте пепельницу после того, как в ней оставили одну сигарету.
- 13) Регулярно через определенные промежутки времени осматривайте бар, чтобы клиенты чувствовали, что персонал внимательно к ним относится.
- 14) Следите за тем, чтобы у клиентов не создавалось впечатление о том, что они должны освободить столик (никогда не задерживайтесь у столиков без необходимости).
- 15) Спросите у клиентов, довольны ли они.
- 16) Когда клиенты оплатят счет, возвратите им сдачу (или копию счета кредитной карты) сразу же.
- 17) Всегда благодарите клиентов, когда они будут уходить, и пригласите их зайти еще раз.

- 18) После ухода клиентов сразу очистите столы.

РЕСТОРАН

Организационные требования

Критерии оценки:

- 1) При любых обстоятельствах услуги по за-казу столиков в ресторане должны предос-тавляться с 9.00 до окончания работы рес-торана.
- 2) Подтвердите подробности заказа (день, время, имя, телефонный номер, количест-во человек, особые заказы, курящие или некурящие и т.д.).
- 3) Обеспечьте присутствие по крайней мере одного говорящего на двух языках сотруд-ника (русский и английский): это должны быть метрдотель или менеджер.
- 4) Обеспечьте наличие четкой информации:
 - об услугах ресторана с указанием часов ра-боты:
 - в помещениях общего пользования;
 - в меню обслуживания в номерах и в справочнике в номерах.
 - разместите четкие указатели;
 - расставьте меню ресторана (ресторанов) и разместите информацию о часах работы у входа (входов).
- 5) Постоянно обеспечивайте:
 - идеальную чистоту ресторана;
 - исправность мебели;
 - уход за растениями и цветами;
 - порядок в расстановке столиков, располо-жении скатертей и салфеток;
 - надлежащую вентиляцию ресторана и нор-мальную температуру в нем.
- 6) Следите за тем, чтобы меню были чистыми, в хорошем состоянии, и регулярно заменя-лись. Они должны составляться по крайней мере на двух языках (русский и английский язык).
- 7) Следите за тем, чтобы системы освещения и звуковой поддержки соответствовали стилю ресторана.
- 8) Перед началом работы организуйте прове-дение инструктажа для персонала.

РЕСТОРАН

Обслуживание клиентов

Критерии оценки:

Прибытие клиента

- 1) поприветствуйте клиентов в течение од-ной минуты с момента их прихода в зал рес-торана (метрдотель, менеджер или бли-жайший к гостю сотрудник).

- 2) Если клиент посещает ресторан регулярно, обратитесь к нему по имени сразу же.
- 3) Если свободных мест нет, спросите клиен-та, есть ли у него заказ («Добрый день/до-брый вечер, сэр/мадам, Вы заказывали сто-лик?»).
- 4) Помогите клиенту снять пальто. Если есть гардероб, дайте ему номерок.
- 5) Всегда старайтесь предложить ему несколь-ко столиков на выбор.
- 6) Проведите клиента к столу. Подвиньте стол и выдвиньте стулья для гостей.
- 7) Предложите коктейль и подайте его в тече-ние 5 минут (вместе с закуской в ресторане для гурманов).
- 8) Если клиенты не заказывали столик и должны ждать, пока столик не освободит-ся, сообщите им, сколько времени придет-ся ждать, и предложите подождать в баре. Как только столик освободится, уведомьте клиентов об этом.

Во время еды

- 1) Подайте открытое меню.
- 2) Принимая заказ, проконсультируйте кли-ентов в зависимости от наличия времени у них (напр., укажите, какие блюда готовятся дольше).
- 3) Делайте предложения, но всегда соблюдай-те нейтральное отношение, давая возмож-ность клиенту сделать выбор.
- 4) Всегда принимайте особые заказы (про-консультируйтесь с менеджером, если у Вас есть какие-либо сомнения).
- 5) Посетителям, питающимся в одиночку, следует предложить почитать журнал или газету.
- 6) Сервировка вин:
 - всегда будьте в курсе о наличии вин, и пред-лагайте вина, подходящие к выбранным блюдам;
 - соблюдайте правила сервировки вин;
 - всегда предлагайте большой выбор (мини-мум 20% ассортимента), а также возмож-ность заказа вин в бокалах.
- 7) Официанты должны подносить клиентам заказ, не дожидаясь повторного подтвер-ждения.
- 8) Ни при каких обстоятельствах клиент не должен ожидать официанта в промежутках между блюдами более 10 минут (если гость сам того не попросит).
- 9) Регулярно выходите в зал, чтобы посмот-реть, не нужна ли помощь какому-либо клиенту.

- 10) Если клиент не доволен блюдом, замените его немедленно или предложите альтернативный вариант.
- 11) Обеспечьте постоянную чистоту сервировки.
- 12) Следите за тем, чтобы фужеры и корзины для хлеба всегда были полными.
- 13) Меняйте пепельницу сразу после того, как в нее положили сигарету.
- 14) Спрашивайте клиента, доволен ли он, по крайней мере один раз за прием пищи.
- 15) Обслуживайте клиентов, не привлекая внимания, без лишних разговоров или споров с персоналом.
- 16) Никогда не спорьте с клиентом. В случае возникновения разногласий всегда проконсультируйтесь с метрдотелем.
- 17) Передавайте серьезные жалобы менеджеру по питанию и напиткам, осуществляющим контроль.

Уход клиента

- 1) По требованию клиента быстро предъявите на подносе в папке счет лицу, потребовавшему счет (включая оплачивающих счет женщин), а также анкету для записи пожеланий клиентов.
- 2) Обеспечьте, чтобы кассир оперативно обработал счет и вернул сдачу (или копию счета для кредитной карты клиента) немедленно.
- 3) Помогите клиенту выйти из-за стола (например, отодвиньте стулья).
- 4) Если одежда клиента находится в гардеробе, возьмите для него одежду.
- 5) Откройте дверь и спросите, доволен ли клиент, поблагодарите его и пригласите зайти еще раз.
- 6) Убирайте и накрывайте заново стол после ухода клиента.

РЕСТОРАН

Шведский стол

Критерии оценки:

- 1) Шведский стол должен производить хорошее впечатление и иметь привлекательный вид (оформление, рельеф, цвет, освещение и т.д.).
- 2) Обеспечьте, чтобы размер шведского стола соответствовал вместимости зала.
- 3) Обеспечьте наличие минимально необходимого оборудования для нагрева и охлаждения пищи, чтобы поддерживать необходимую температуру.
- 4) Следует предлагать широкий и разнообраз-

ный выбор, не повторяя одни и те же блюда каждый раз.

- 5) Перед каждым блюдом должна лежать карточка с названием блюда.
- 6) В процессе обслуживания следите за тем, чтобы блюда пополнялись, когда они становятся пустыми на 3/4; в особенности это касается горячих блюд (следует класть только небольшие количества за раз).
- 7) Добавляйте еду в тарелки (теплые и холодные блюда), а также в серебряную посуду на шведском столе.
- 8) При обслуживании должен присутствовать говорящий на двух языках повар (русский и английский язык), задача которого давать комментарии в отношении блюд и обслуживать гостей.
- 9) Проследите за тем, чтобы еда в блюдах добавлялась в достаточных количествах до окончания обслуживания.
- 10) Будьте внимательны к просьбам гостей в процессе приема пищи, регулярно оглядывая зал. В частности, всегда убирайте тарелки и серебряную посуду между блюдами.
- 11) Очищайте и накрывайте заново стол после ухода каждого клиента.

БАНКЕТНАЯ СЛУЖБА

Организационная служба

Критерии оценки:

- 1) Обеспечьте наличие экземпляра графика на неделю в службе приема гостей, у консьержа и у телефонных операторов, а также уведомляйте их немедленно о возможных изменениях.
- 2) Постоянно следите за тем, чтобы:
 - залы были в идеальной чистоте в независимости от того организуются ли там мероприятия или нет;
 - мебель в залах была в идеальном порядке и в хорошем состоянии, а залы были абсолютно пустыми;
 - растения и цветы были ухожены;
 - освещение и все оборудование работало идеально;
 - туалеты, раздевалки и фойе находились в идеальном состоянии.
- 3) Следите за тем, чтобы персонал банкетной службы знал следующее:
 - название организатора или имя клиента,;
 - тип мероприятия,;
 - место и график проведения;
 - количество лиц;
 - особенности обслуживания.

- 4) Составляйте и распределяйте по всем службам в конце каждой недели графики проведения банкетов на следующую неделю.
- 5) Как только достигнута договоренность с клиентом, составьте и распространите по всем соответствующим службам подробный регламент мероприятия (например, кухня, официанты, техническое обслуживание, хозяйственная служба, финансовый отдел и т. д.).
- 6) Организовывать еженедельные совещания по проведению банкетов с участием начальников служб, объяснять и координировать организацию мероприятий.
- 7) Своевременно проверяйте заключение договоров с внешними подрядчиками (поставщики цветов, компании по сдаче в аренду аудиовизуального оборудования, и т. д.) в соответствии с указаниями.

БАНКЕТНАЯ СЛУЖБА

Связи и переговоры с клиентами

Критерии оценки:

Общие принципы

Следующие действия должны совершаться при переговорах со всеми потенциальными клиентами:

- 1) Поприветствуйте клиента и предложите зайти в банкетные залы в любой день недели (включая воскресенье).
- 2) Составьте перечень клиентов для почтовой рассылки информации (необходимо осуществлять регулярный контроль за делами).
- 3) Выдайте или отправьте брошюры о банкетах и о гостинице.
- 4) В течение 3 дней с момента выдачи или отправки этих брошюр с клиентом следует связаться по телефону.
- 5) Если заказа не последует, спросите по каким причинам.

Связь по телефону

- 1) Отвечайте на телефон не позднее, чем на третий звонок: «Банкетная служба, говорит У. Чем могу Вам помочь?».
- 2) Примите просьбу звонящего и сформулируйте ее (используя вышеуказанную форму).
- 3) Предложите договориться о встрече, чтобы клиент мог посетить банкетный зал.
- 4) Поблагодарите звонящего за проявление интереса к обслуживанию.
- 5) Если звонящий не может посетить банкетные залы, вышлите предложение и сопро-

водительные документы по почте в течении 48 часов.

Визит клиента

1. Если менеджер банкетной службы отсутствует:

- 1) Обеспечьте наличие одного из сотрудников, чтобы:
 - поприветствовать потенциального клиента;
 - показать ему гостиницу;
 - записать все имеющиеся отношение к делу подробности и конкретные просьбы для последующего контроля;
 - предоставить все необходимые документы.
- 2) Поблагодарите клиента за визит.
- 3) Передайте дело в Банкетную службу немедленно.

2. Если потенциального клиента приветствует старший сотрудник Банкетной службы:

- 1) Всегда приходите на встречу с клиентом вовремя.
- 2) Если договоренности о встрече не было, поприветствуйте клиента и найдите сотрудника, который мог бы показать гостиницу (если у вас нет возможности сделать это немедленно), предложите клиенту напитки.
- 3) Никогда не заставляйте клиента ждать более 20 минут с момента прибытия в гостиницу.
- 4) Обменяйтесь визитными карточками.
- 5) Четко определите просьбу клиента и его конкретные требования (пользуясь специальной формой).
- 6) Предоставьте брошюру с изложением продуктов (содержащую фотографии банкетов) для подтверждения своих слов.
- 7) При необходимости немедленно вызовите шеф-повара банкетной службы или его помощника.
- 8) Если организацией питания занимается клиент, предложите подходящие напитки.
- 9) Предложите все вспомогательные услуги (гардеробы, стоянка автомобилей, организация доставки цветов, музыкальное обслуживание, оформление меню, синхронный перевод и т. д.).
- 10) Если клиент желает организовать деловую встречу, предложите оснастить зал блоками, ручками, досками для письма и т. д. бесплатно.
- 11) Проведите клиента по залу и/или различным помещениям, которые будут использоваться для проведения мероприятия.

- 12) В том случае, если организации мероприятия потребуются номера, немедленно свяжитесь со Службой маркетинга и продаж.
- 13) Поблагодарите клиента за визит.
- 14) По возможности сообщите клиенту расценки в устной форме. Всегда высылайте клиенту предложения в письменной форме и сопутствующие документы в течение 24 часов.

БАНКЕТНАЯ СЛУЖБА

До мероприятия

Критерии оценки:

- 1) Расставьте четкие указатели направлений к залам и к местам проведения мероприятий в вестибюле и на входе в залы (в соответствии с требованиями гостей) по крайней мере за два часа до начала мероприятия.
- 2) Проследите, чтобы по крайней мере за час до мероприятия:
 - банкетные залы и залы для встреч были в идеальном состоянии и в них поддерживалась нормальная температура;
 - все техническое оборудование работало исправно (например, звуковые системы);
 - обеспечьте достаточное количество чертежной бумаги и исправность маркеров (проверьте их в правом верхнем углу доски);
 - организация соответствовала регламенту проведения мероприятия.
- 3) Лицо, отвечающее за мероприятие, должно:
 - быть на месте, чтобы поприветствовать организатора и проверить, чтобы организация, напр., перерывы на кофе, прием сообщений и телефонное обслуживание, отвечала требованиям организатора;
 - продемонстрировать, как работает любое техническое оборудование;
 - быть в пределах досягаемости организатора во время мероприятия и оставить визитную карточку с указанием своего имени и номера, по которому с ним можно связаться по телефонной или пейджерной связи.
- 4) В случае внесения любых изменений в последнюю минуту незамедлительно проинформировать клиента (напр., о смене банкетных залов, блюд, вин, отсутствии некоторого оборудования и т.д.) и предложить альтернативный вариант.

БАНКЕТНАЯ СЛУЖБА

Во время мероприятия

Критерии оценки:

Встречи

- 1) Вывесьте таблички «Идет заседание», как только мероприятие начнется.
- 2) Проверьте, по графику ли начинаются перерывы и приемы пищи. На каждом перерыве следите за тем, чтобы:
 - уборка помещения занимала не более 10 минут (чистка пепельниц, добавление воды, замена стаканов, добавление бумаги, и т.д.);
 - к вещам или документам клиентов, таким, как записи, блокноты, не притрагивались;
 - организатор был доволен организацией мероприятия, и чтобы отсутствовала необходимость внесения изменений в последнюю минуту.

Во время мероприятия

- 1) поприветствуйте гостей по прибытии.
- 2) Проследите за тем, чтобы в течение всего мероприятия в зале присутствовал метрдотель, выполняющий просьбы гостей.
- 3) Никогда не отказывайте в удовлетворении особых просьб клиентов; при необходимости предложите альтернативный вариант.
- 4) Спрашивайте организатора, доволен ли он, по крайней мере один раз в течение мероприятия.
- 5) Соблюдайте график мероприятия.
- 6) Поблагодарите гостей, когда они будут уходить (метрдотель и/или менеджер Банкетной службы).
- 7) Убедитесь в том, что организатор доволен, попросите его подписать счет и поблагодарите его.
- 8) Обеспечьте тщательную уборку зала. Как только его покинут гости.
- 9) Поблагодарите клиента в письменной форме в течение пяти дней.
- 10) В случае возникновения жалобы/разногласия свяжитесь с клиентом по телефону в течение 24 часов, и отправьте ему письмо в течение 48 часов.
- 11) В случае проведения крупных мероприятий, организуйте встречу с организатором и составьте соответствующий отчет в течение одной недели.

В случае обслуживания по принципу шведского стола

- 1) Шведский стол должен производить хорошее впечатление и иметь привлекательный вид (оформление, рельеф, цвет, освещение и т.д.).

- 2) Обеспечьте, чтобы размер шведского стола соответствовал вместимости зала.
- 3) Проследите за тем, чтобы запасы пополнялись по необходимости, а добавляемая пища имела соответствующую температуру.
- 4) Следите за тем, чтобы гостям предлагалась помощь, в частности, с горячими блюдами.
- 5) Будьте внимательны к просьбам гостей в течение мероприятия, регулярно осматривая зал. В частности, всегда убирайте тарелки и столовые приборы между блюдами.
- 13) Обеспечьте наличие минимально необходимого количества сотрудников, говорящих на двух языках (русский и английский язык), для обслуживания шведского стола.
- 14) поприветствуйте гостя, взглянув на него, улыбнувшись и сказав приветственную фразу: «Доброе утро сэр/мадам. Чем могу Вам помочь?».
- 15) В случае невозможности обслужить гостя, сразу же дайте знать о том, что вы осведомлены о его присутствии, взглянув на него и улыбнувшись.

КУХНЯ

Обеспечение высокого качества обслуживания

Критерии оценки:

- 1) Персонал должен быть знаком со стандартами гигиены и строго их соблюдать.
- 2) Следите за тем, чтобы персонал был знаком с кухней, меню и блюдами дня таким образом, чтобы он мог объяснить, что представляют собой блюда, и сколько времени уйдет на их приготовление.
- 3) Обеспечьте уважение особых просьб гостей (например, детские меню, особые диеты, время приготовления, гарнир и т.д.).
- 4) Заменяйте любые блюда, не принятые клиентом (либо на идентичные блюда, либо на другое блюдо в соответствии с требованием гостя).
- 5) Менеджер кухни (шеф-повар) каждого заведения должен:
 - выходить в зал один раз в смену (в безупречной униформе и колпаке);
 - спрашивать довольны ли клиенты и выслушивать предложения.
- 6) Следите за тем, чтобы персонал, работающий в зале, знал блюда, для приготовления которых требуется больше времени, чем обычно, и мог уведомить об этом клиента.
- 7) Избегайте ненужного шума и громкого общения, чтобы не потревожить клиентов.
- 8) Обеспечьте регулярную организацию дежурных и инструктаж по меню для менеджеров всех служб общественного питания.
- 9) При отсутствии иных указаний обеспечьте постоянное наличие аптечки и еженедельную проверку ее содержимого.
- 10) Следите за выполнением всех планов мероприятий, составленных по результатам санитарных проверок.
- 11) Обеспечьте постоянное присутствие повара за стойкой для приготовления.
- 12) Обеспечьте безупречность униформ в течение всего срока работы, а также следите за тем, чтобы персонал всегда носил колпаки.

- 16) Расскажите о приготовленных блюдах, а так же о блюдах шведского стола, и предложите их клиенту.
- 17) Спросите гостя о его предпочтениях и приготовьте блюдо соответствующим образом (степень готовности, соус и т. д.).
- 18) Готовьте и подавайте еду профессионально и красиво таким образом, чтобы повысить аппетитность блюд.
- 19) Следите за тем, чтобы гостям не приходилось стоять в очереди, более 3 минут.
- 20) Пожелайте гостю приятного аппетита.

ОФИЦИАНТЫ

Обеспечение высокого качества обслуживания

Критерии оценки:

- 1) Приветствуйте гостей, обращаясь к ним.
- 2) Избегайте ненужного шума и громких разговоров, чтобы не потревожить гостей.
- 3) Обеспечьте соблюдение всех гигиенических и профилактических требований на кухне по отношению к гостям, сотрудникам и санитарному состоянию оборудования.
- 4) Следите за выполнением всех планов мероприятий, разработанных по результатам санитарных проверок.
- 5) Выполняйте требование инструкции по эксплуатации посудомоечной машины и рекомендации контрольного отчета.
- 6) Постоянно проверяйте наличие пустых полок на сортировочном столе, чтобы помочь работе официантов и сократить процент разбиваемой посуды.
- 7) Обеспечьте безупречную чистоту и блеск всей посуды, а также отсутствие пятен и запаха при ее выносе с кухни.
- 8) Выбрасывайте всю треснутую фарфоровую и стеклянную посуду, посуду со сколами, а также поврежденные серебряные и прочие столовые приборы.

- 9) Обеспечьте постоянную чистку столовых приборов в целях бесперебойного снабжения официантов в часы работы.
 - 10) Вывешивайте четкие таблички, сообщающие о мокром или скользком покрытии.
 - 11) Немедленно удалите с пола все пролитые жидкости и рассыпанную пищу.
- 10) Обеспечьте ежедневное добавление предметов в минибар, стараясь размещать самые свежие предметы в глубине минибара (в соответствии с датой изготовления).
 - 11) В соответствии с принятыми в гостинице правилами:
 - если дверь номера открыта, поставьте тележку у входа в номер;
 - если дверь закрыта, повесьте на дверь табличку «Номер обслуживается».

МИНИ-БАР

Обслуживание минибара

Критерии оценки:

- 1) Эта услуга предлагается всем гостям (за исключением случаев, когда есть ограничения или предварительные договоренности).
- 2) Правила, приводимые в прейскуранте, списке употребленных предметов или меню, должны быть по крайней мере на двух языках (русский и английский язык).
- 3) Должны предлагаться разнообразные напитки и закуски.
- 4) В целях соблюдения покоя гостей добавляйте содержимое минибаров с 9.00 до 17.00.
- 5) Прежде чем войти в гостевой номер, убедитесь в том, что на двери нет таблички «Не беспокоить».
- 6) Постучите указательным пальцем по двери или позвоните в звонок, подождите 15 секунд, затем постучите или позвоните еще раз, если ответа не последует, тихо откройте дверь и скажите: «Доброе утро, сэр/мадам. Обслуживание минибара».
- 7) Всегда обеспечивайте наличие следующих предметов:
 - чистая карточка обслуживания минибара без пометок;
 - как минимум 4 стакана, которые следует мыть каждый день;
 - 1 ключ для открывания бутылок;
 - 2 палочки для коктейлей/шейкеры, которые следует менять после каждого использования;
 - 4 подстаканника;
 - 1 изотермическое ведро со льдом.
- 8) Выполняйте ежедневные проверки, чтобы обеспечить надлежащее функционирование и чистоту оборудования, а также соответствующую температуру в нем. При необходимости свяжитесь с Технической службой для ремонта.
- 9) Проверьте, сколько напитков выпито, и запишите результаты проверки в списке употребленных предметов из минибара. Если список заполнил гость, выньте список и положите новый.

Приложения

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН
О КАЧЕСТВЕ И БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ

Принят Государственной Думой 1 декабря 1999 года

Одобрен
Советом Федерации
23 декабря 1999 года

(в ред. Федеральных законов от 30.12.2001 №196-ФЗ, от 10.01.2003 №15-ФЗ, от 30.06.2003 №86-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 09.05.2005 №45-ФЗ, от 05.12.2005 №151-ФЗ, от 31.12.2005 №199-ФЗ, от 31.03.2006 №45-ФЗ, от 30.12.2006 №266-ФЗ)

Настоящий Федеральный закон регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека.

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные понятия.

В целях настоящего Федерального закона используются следующие основные понятия:

- пищевые продукты — продукты в натуральном или переработанном виде, употребляемые человеком в пищу (в том числе продукты детского питания, продукты диетического питания), бутылированная питьевая вода, алкогольная продукция (в том числе пиво), безалкогольные напитки, жевательная резинка, а также продовольственное сырье, пищевые добавки и биологически активные добавки;*
- продукты детского питания — предназначенные для питания детей в возрасте до 14 лет и отвечающие физиологическим потребностям детского организма пищевые продукты;*
- продукты диетического питания — предназначенные для лечебного и профилактического питания пищевые продукты;*
- продовольственное сырье — сырье растительного, животного, микробиологического, минерального и искусственного происхождения и вода, используемые для изготовления пищевых продуктов;*
- пищевые добавки — природные или искусственные вещества и их соединения, специально вводимые в пищевые продукты в процессе их изготовления в целях придания пищевым продуктам определенных свойств и (или) сохранения качества пищевых продуктов;*
- биологически активные добавки — природные (идентичные природным) биологически активные вещества, предназначенные для употребления одновременно с пищей или введения в состав пищевых продуктов;*
- материалы и изделия, контактирующие с пищевыми продуктами (далее — материалы и изделия), — материалы и изделия, применяемые для изготовления, упаковки, хранения, перевозок, реализации и использования пищевых продуктов, в том числе технологическое оборудование, приборы и устройства, тара, посуда, столовые принадлежности;*
- качество пищевых продуктов — совокупность характеристик пищевых продуктов, способных удовлетворять потребности человека в пище при обычных условиях их использования;*
- безопасность пищевых продуктов — состояние обоснованной уверенности в том, что пищевые продукты при обычных условиях их использования не являются вредными и не представляют опасности для здоровья нынешнего и будущих поколений;*
- пищевая ценность пищевого продукта — совокупность свойств пищевого продукта, при наличии которых удовлетворяются физиологические потребности человека в необходимых веществах и энергии;*
- удостоверение качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий — документ, в котором изготовитель удостоверяет соответствие качества и безопасности каждой партии пищевых продуктов, материалов и изделий требованиям нормативных, технических документов;*
- нормативные документы — государственные стандарты, санитарные и ветеринарные правила и нормы, устанавливающие требования к качеству и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, контролю*

за их качеством и безопасностью, условиям их изготовления, хранения, перевозок, реализации и использования, утилизации или уничтожения некачественных, опасных пищевых продуктов, материалов и изделий;

– технические документы — документы, в соответствии с которыми осуществляются изготовление, хранение, перевозки и реализация пищевых продуктов, материалов и изделий (технические условия, технологические инструкции, рецептуры и другие);

– оборот пищевых продуктов, материалов и изделий — купля-продажа (в том числе экспорт и импорт) и иные способы передачи пищевых продуктов, материалов и изделий (далее — реализация), их хранение и перевозки;

– фальсифицированные пищевые продукты, материалы и изделия — пищевые продукты, материалы и изделия, умышленно измененные (поддельные) и (или) имеющие скрытые свойства и качество, информация о которых является заведомо неполной или недостоверной;

– идентификация пищевых продуктов, материалов и изделий — деятельность по установлению соответствия определенных пищевых продуктов, материалов и изделий требованиям нормативных, технических документов и информации о пищевых продуктах, материалах и об изделиях, содержащейся в прилагаемых к ним документах и на этикетках;

– утилизация пищевых продуктов, материалов и изделий — использование некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий в целях, отличных от целей, для которых пищевые продукты, материалы и изделия предназначены и в которых обычно используются.

Статья 2. Правовое регулирование отношений в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов.

Правовое регулирование отношений в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов осуществляется настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

Федеральные законы, законы субъектов Российской Федерации и принимаемые в соответствии с ними иные нормативные правовые акты в части, касающейся обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, не должны содержать нормы, противоречащие настоящему Федеральному закону.

Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, применяются правила международного договора.

Статья 3. Оборотноспособность пищевых продуктов, материалов и изделий.

1. В обороте могут находиться пищевые продукты, материалы и изделия, соответствующие требованиям нормативных документов и прошедшие государственную регистрацию в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

2. Не могут находиться в обороте пищевые продукты, материалы и изделия, которые:

– не соответствуют требованиям нормативных документов;

– имеют явные признаки недоброкачества, не вызывающие сомнений у представителей органов, осуществляющих государственный надзор и контроль в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов (далее — органы государственного надзора и контроля) при проверке таких продуктов, материалов и изделий;

– не имеют удостоверений качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, документов изготовителя, поставщика пищевых продуктов, материалов и изделий, подтверждающих их происхождение, в отношении которых отсутствует информация о государственной регистрации и подтверждении соответствия требованиям нормативных документов (пищевые продукты, материалы и изделия, подлежащие государственной регистрации и обязательному подтверждению соответствия);

– не соответствуют представленной информации и в отношении которых имеются обоснованные подозрения об их фальсификации;

– не имеют установленных сроков годности (для пищевых продуктов, материалов и изделий, в отношении которых установление сроков годности является обязательным) или сроки годности которых истекли;

– не имеют маркировки, содержащей сведения, предусмотренные законом или государственным стандартом, либо в отношении которых не имеется такой информации.

Такие пищевые продукты, материалы и изделия признаются некачественными и опасными и не подлежат реализации, утилизируются или уничтожаются.

Статья 4. Обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий.

Качество и безопасность пищевых продуктов, материалов и изделий обеспечиваются посредством:

– применения мер государственного регулирования в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий;

– проведения гражданами, в том числе индивидуальными предпринимателями, и юридическими лицами, осуществляющими деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, организа-

ционных, агрохимических, ветеринарных, технологических, инженерно-технических, санитарно-противоэпидемических и фитосанитарных мероприятий по выполнению требований нормативных документов к пищевым продуктам, материалам и изделиям, условиям их изготовления, хранения, перевозок и реализации;

— проведения производственного контроля за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий, условиями их изготовления, хранения, перевозок и реализации, внедрением систем управления качеством пищевых продуктов, материалов и изделий (далее — системы качества);

— применения мер по пресечению нарушений настоящего Федерального закона, в том числе требований нормативных документов, а также мер гражданско-правовой, административной и уголовной ответственности к лицам, виновным в совершении указанных нарушений.

Статья 5. Информация о качестве и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий.

1. Индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, оказанию услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и в сфере общественного питания, обязаны предоставлять покупателям или потребителям, а также органам государственного надзора и контроля полную и достоверную информацию о качестве и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, соблюдении требований нормативных документов при изготовлении и обороте пищевых продуктов, материалов и изделий и оказании таких услуг.

2. Федеральный орган исполнительной власти по государственному надзору в области стандартизации и сертификации, федеральный орган исполнительной власти в области государственного санитарно-эпидемиологического надзора, федеральный орган исполнительной власти в области государственного ветеринарного надзора обеспечивают органы государственной власти, граждан (в том числе индивидуальных предпринимателей) и юридических лиц информацией о качестве и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, о соблюдении требований нормативных документов при изготовлении и обороте пищевых продуктов, материалов и изделий, оказании услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и в сфере общественного питания, о государственной регистрации пищевых продуктов, материалов и изделий, о подтверждении их соответствия требованиям нормативных документов, а также о нормативных документах и мерах по предотвращению реализации некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий.

(в ред. Федерального закона от 22.08.2004 №122-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Абзац утратил силу. — Федеральный закон от 22.08.2004 №122-ФЗ.

(см. текст в предыдущей редакции)

Глава II. ПОЛНОМОЧИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ

(в ред. Федерального закона от 22.08.2004 №122-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Статья 6. Полномочия Российской Федерации в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов.

1. К полномочиям Российской Федерации в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов относятся:

(в ред. Федерального закона от 31.12.2005 №199-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

— разработка и проведение в Российской Федерации единой государственной политики;
— принятие федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации;
— разработка и реализация федеральных целевых и научно-технических программ обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий;

— государственное нормирование в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий;

— организация и осуществление государственной регистрации пищевых продуктов, материалов и изделий;

абзац исключен. — Федеральный закон от 10.01.2003 №15-ФЗ;

(см. текст в предыдущей редакции)

— организация и проведение обязательной сертификации отдельных видов пищевых продуктов, материалов и изделий, а также услуг, оказываемых в сфере розничной торговли пищевыми продуктами и в сфере общественного питания, систем качества;

— организация и проведение государственного надзора и контроля;

- осуществление международного сотрудничества Российской Федерации;
 - осуществление других предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий.
2. Органы государственной власти субъектов Российской Федерации вправе участвовать в осуществлении полномочий Российской Федерации в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов посредством:
- принятия в соответствии с федеральными законами законов и иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации;
 - разработки, утверждения и реализации региональных программ обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов;
 - осуществления совместно с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти контроля и надзора за качеством и безопасностью пищевых продуктов.
- (п. 2 введен Федеральным законом от 31.12.2005 №199-ФЗ)

Статьи 7 — 8. Утратили силу. — Федеральный закон от 22.08.2004 №122-ФЗ.
(см. текст в предыдущей редакции)

Глава III. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ

Статья 9. Государственное нормирование в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий.

1. Требования к качеству пищевых продуктов, материалов и изделий, обеспечению их безопасности, упаковке, маркировке, производственному контролю за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий, процедурам оценки и подтверждения их соответствия требованиям нормативных документов, методикам их испытаний и идентификации, а также к техническим документам, системам качества устанавливаются соответствующими государственными стандартами.

2. Требования к пищевой ценности пищевых продуктов, безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, безопасности условий их разработки, постановки на производство, изготовления и оборота, безопасности услуг, оказываемых в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания, устанавливаются соответствующими санитарными правилами и нормами.

Требования к безопасности в ветеринарном отношении определенных пищевых продуктов, безопасности в ветеринарном отношении условий их заготовки, изготовления и оборота устанавливаются соответствующими ветеринарными правилами и нормами.

Указанные требования основываются на результатах научных исследований особенностей питания и состояния здоровья населения, выявления и оценки степени опасности свойств пищевых продуктов, материалов и изделий и риска причинения вреда здоровью человека от использования пищевых продуктов, материалов и изделий, а также социальных и экономических последствий введения таких требований.

3. Государственные стандарты, санитарные и ветеринарные правила и нормы утверждаются федеральным органом исполнительной власти по государственному надзору в области стандартизации и сертификации, федеральным органом исполнительной власти в области государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федеральным органом исполнительной власти в области государственного ветеринарного надзора в соответствии с их компетенцией и в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 22.08.2004 №122-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

4. Требования к качеству и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, установленные государственными стандартами, санитарными и ветеринарными правилами и нормами, являются обязательными для граждан (в том числе индивидуальных предпринимателей) и юридических лиц, осуществляющих деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, оказанию услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания.

Статья 10. Государственная регистрация пищевых продуктов, материалов и изделий.

Пункт 1 статьи 10 вводится в действие со дня официального опубликования утвержденных Правительством РФ соответствующих нормативных правовых актов (пункт 1 статьи 30 данного документа).

1. Новые пищевые продукты, материалы и изделия, изготовленные в Российской Федерации, пищевые продукты, материалы и изделия, ввоз которых осуществляется впервые на территорию Российской Федерации, подлежат государственной регистрации.

Импортные пищевые продукты, материалы и изделия подлежат государственной регистрации до их ввоза на территорию Российской Федерации.

2. Государственная регистрация пищевых продуктов, материалов и изделий включает в себя:
- экспертизу документов, которые представляются изготовителем, поставщиком пищевых продуктов, материалов и изделий и подтверждают их соответствие требованиям нормативных документов, условий изготовления или поставок пищевых продуктов, материалов и изделий, а также результатов проводимых в случае необходимости их испытаний;
 - внесение пищевых продуктов, материалов и изделий и их изготовителей, поставщиков в Государственный реестр пищевых продуктов, материалов и изделий, разрешенных для изготовления на территории Российской Федерации или ввоза на территорию Российской Федерации и реализации;
 - выдачу заявителем свидетельств о государственной регистрации пищевых продуктов, материалов и изделий, дающих право на их изготовление на территории Российской Федерации или ввоз на территорию Российской Федерации и оборот.
3. Государственная регистрация пищевых продуктов, материалов и изделий и ведение Государственного реестра пищевых продуктов, материалов и изделий, разрешенных для изготовления на территории Российской Федерации или ввоза на территорию Российской Федерации и оборота, осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в области государственного санитарно-эпидемиологического надзора совместно с уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по государственному ветеринарному надзору в соответствии с положением, утвержденным Правительством Российской Федерации.
- (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 №122-ФЗ)
(см. текст в предыдущей редакции)
4. Не допускается государственная регистрация нескольких видов пищевых продуктов, материалов и изделий под одним наименованием, а также многократная регистрация одного и того же вида пищевых продуктов, материалов и изделий под одним наименованием или под различными наименованиями.

Статья 11. Исключена. — Федеральный закон от 10.01.2003 №15-ФЗ.
(см. текст в предыдущей редакции)

Статья 12. Оценка и подтверждение соответствия требованиям нормативных документов пищевых продуктов, материалов и изделий, услуг, оказываемых в сфере розничной торговли пищевыми продуктами и сфере общественного питания, а также систем качества.

1. Предназначенные для реализации определенные виды пищевых продуктов, материалов и изделий, услуги, оказываемые в сфере розничной торговли пищевыми продуктами и сфере общественного питания, а также системы качества подлежат оценке и подтверждению соответствия требованиям нормативных документов.
2. Соответствие пищевых продуктов, материалов и изделий, перечень которых утверждается Правительством Российской Федерации, требованиям нормативных документов может быть подтверждено их изготовителями посредством подачи деклараций о соответствии в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
3. Определенные виды пищевых продуктов, материалов и изделий, услуги, оказываемые в сфере розничной торговли пищевыми продуктами и сфере общественного питания, а также системы качества подлежат оценке и подтверждению соответствия требованиям нормативных документов посредством обязательной сертификации.
- При выборе пищевых продуктов, материалов и изделий, подтверждение соответствия которых требованиям нормативных документов проводится посредством обязательной сертификации, должны учитываться степень опасности для здоровья человека пищевых продуктов, материалов и изделий, условия их изготовления и оборота. Перечень пищевых продуктов, материалов и изделий, подлежащих обязательной сертификации, утверждается Правительством Российской Федерации.
4. Организация и проведение обязательной сертификации определенных видов пищевых продуктов, материалов и изделий, а также услуг, оказываемых в сфере розничной торговли пищевыми продуктами и сфере общественного питания, и систем качества осуществляются уполномоченными Правительством Российской Федерации федеральными органами исполнительной власти.
5. Порядок проведения обязательной сертификации определенных видов пищевых продуктов, материалов и изделий, услуг, оказываемых в сфере розничной торговли пищевыми продуктами и сфере общественного питания, а также систем качества определяется соответствующими уполномоченными федеральными органами исполнительной власти на основании утвержденного Правительством Российской Федерации положения о проведении обязательной сертификации таких пищевых продуктов, материалов и изделий, услуг и систем качества.
6. В отношении пищевых продуктов, материалов и изделий, которые не подлежат обязательной сертификации и подтверждению соответствия требованиям нормативных документов посредством подачи декларации о соответствии, индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие деятельность по изготовлению и обороту таких пищевых продуктов, материалов и изделий, вправе проводить их добровольную сертификацию в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
7. В случае, если изготовитель сертифицированных пищевых продуктов, материалов и изделий, изготовитель, имеющий сертификат соответствия системы качества, исполнитель сертифицированной услуги, оказы-

ваемой в сфере розничной торговли пищевыми продуктами или сфере общественного питания, нарушают установленные нормативными документами требования, орган, выдавший соответствующий сертификат, обязан приостановить действие сертификата на период устранения выявленных нарушений или, если устранить нарушения не представляется возможным, отменить действие сертификата.

(в ред. Федерального закона от 09.05.2005 №45-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

В случае, если такие нарушения допускаются изготовителем, подавшим декларацию о соответствии, он обязан немедленно приостановить изготовление пищевых продуктов, материалов и изделий, прекратить действие декларации посредством ее отзыва и сообщить о прекращении действия декларации в зарегистрировавший ее орган, а также в органы государственного надзора и контроля по месту своего расположения.

Статья 13. Государственный надзор и контроль в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов.

1. Государственный надзор и контроль в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов осуществляются федеральным органом исполнительной власти в области государственного санитарно-эпидемиологического надзора Российской Федерации, федеральным органом исполнительной власти в области государственного ветеринарного надзора Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти в области государственного надзора и контроля за качеством и безопасностью зерна и продуктов его переработки, федеральным органом исполнительной власти в области государственного контроля торговли, качества товаров и услуг и защиты прав потребителей Российской Федерации, а также органами, осуществляющими государственный надзор в области стандартизации и сертификации.

(в ред. Федеральных законов от 22.08.2004 №122-ФЗ, от 31.03.2006 №45-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Государственный надзор и контроль ввозимых на территорию Российской Федерации пищевых продуктов, материалов и изделий осуществляются в специально оборудованных и предназначенных для этих целей пунктах пропуска через Государственную границу Российской Федерации. Перечень таких пунктов пропуска определяется в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

(абзац введен Федеральным законом от 30.12.2006 №266-ФЗ)

2. Полномочия федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих надзор и контроль в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, устанавливаются Правительством Российской Федерации.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 22.08.2004 №122-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

3. Федеральный орган исполнительной власти в области обороны, федеральный орган исполнительной власти в области внутренних дел, федеральный орган исполнительной власти в области безопасности, федеральный орган исполнительной власти в области надзора в сфере транспорта осуществляют контроль в соответствии со своей компетенцией за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий, а также услуг, оказываемых в сфере торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания.

(в ред. Федеральных законов от 30.06.2003 №86-ФЗ, от 22.08.2004 №122-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

Статья 14. Мониторинг качества и безопасности пищевых продуктов, здоровья населения.

1. В целях определения приоритетных направлений государственной политики в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, охраны здоровья населения, а также в целях разработки мер по предотвращению поступления на потребительский рынок некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий органами государственного надзора и контроля совместно с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации организуется и проводится мониторинг качества и безопасности пищевых продуктов, здоровья населения.

2. Мониторинг качества и безопасности пищевых продуктов, здоровья населения проводится в соответствии с положением, утвержденным Правительством Российской Федерации.

Глава IV. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ

Статья 15. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.

1. Предназначенные для реализации пищевые продукты должны удовлетворять физиологические потребности человека в необходимых веществах и энергии, отвечать обычно предъявляемым к пищевым продуктам требованиям в части органолептических и физико-химических показателей и соответствовать установленным нормативными документами требованиям к допустимому содержанию химических (в том числе радиоактивных),

биологических веществ и их соединений, микроорганизмов и других биологических организмов, представляющих опасность для здоровья нынешнего и будущих поколений.

2. Пищевая ценность продуктов детского питания должна соответствовать функциональному состоянию организма ребенка с учетом его возраста. Продукты детского питания должны быть безопасными для здоровья ребенка.

3. Продукты диетического питания должны иметь свойства, позволяющие использовать такие продукты для лечебного и профилактического питания человека в соответствии с установленными федеральным органом исполнительной власти в области здравоохранения требованиями к организации диетического питания, и быть безопасными для здоровья человека.

Статья 16. Требования к обеспечению качества и безопасности новых пищевых продуктов, материалов и изделий при их разработке и постановке на производство.

1. При разработке новых пищевых продуктов, материалов и изделий, новых технологических процессов их изготовления, упаковки, хранения, перевозок и реализации индивидуальные предприниматели и юридические лица обязаны обосновывать требования к качеству и безопасности таких пищевых продуктов, материалов и изделий, их упаковке, маркировке и информации о таких пищевых продуктах, материалах и изделиях, сохранению качества и безопасности таких пищевых продуктов, материалов и изделий при их изготовлении и обороте, разрабатывать программы производственного контроля за качеством и безопасностью таких пищевых продуктов, материалов и изделий, методики их испытаний, а также устанавливать сроки годности таких пищевых продуктов, материалов и изделий.

Сроки годности пищевых продуктов, материалов и изделий устанавливаются в отношении таких пищевых продуктов, материалов и изделий, качество которых по истечении определенного срока с момента их изготовления ухудшается, которые приобретают свойства, представляющие опасность для здоровья человека, и в связи с этим утрачивают пригодность для использования по назначению.

2. Показатели качества и безопасности новых пищевых продуктов, материалов и изделий, сроки их годности, требования к их упаковке, маркировке, информации о таких пищевых продуктах, материалах и изделиях, условиям изготовления и оборота таких пищевых продуктов, материалов и изделий, программам производственного контроля за их качеством и безопасностью, методикам испытаний, способам утилизации или уничтожения некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий должны быть включены в технические документы.

Проекты технических документов и опытные образцы новых пищевых продуктов, материалов и изделий подлежат санитарно-эпидемиологической экспертизе.

Проекты технических документов и опытные образцы изготовленных из продовольственного сырья животного происхождения новых пищевых продуктов, кроме того, подлежат ветеринарно-санитарной экспертизе.

Указанные проекты могут быть утверждены изготовителем только при получении заключений государственной санитарно-эпидемиологической службы Российской Федерации или государственной ветеринарной службы Российской Федерации, удостоверяющих соответствие таких пищевых продуктов, материалов и изделий требованиям санитарных или ветеринарных правил и норм, а также безопасность для здоровья человека.

Требования утвержденных технических документов являются обязательными для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, осуществляющих деятельность по изготовлению и обороту конкретных видов пищевых продуктов, материалов и изделий.

3. Новые пищевые продукты, материалы и изделия допускаются к изготовлению после государственной регистрации в порядке, установленном статьей 10 настоящего Федерального закона.

Статья 17. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий при их изготовлении.

1. Изготовление пищевых продуктов, материалов и изделий следует осуществлять в соответствии с техническими документами при соблюдении требований санитарных и ветеринарных правил и норм.

Изготовитель пищевых продуктов, материалов и изделий в целях обеспечения их качества и безопасности разрабатывает и внедряет системы качества в соответствии с требованиями государственных стандартов.

2. Для изготовления пищевых продуктов должно применяться продовольственное сырье, качество и безопасность которого соответствует требованиям нормативных документов.

При изготовлении продовольственного сырья допускается использование кормовых добавок, стимуляторов роста животных (в том числе гормональных препаратов), лекарственных средств, пестицидов, агрохимикатов, прошедших санитарно-эпидемиологическую экспертизу и государственную регистрацию в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Продовольственное сырье животного происхождения допускается для изготовления пищевых продуктов только после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы и получения изготовителем заключения государственной ветеринарной службы Российской Федерации, удостоверяющего соответствие продовольственного сырья животного происхождения требованиям ветеринарных правил и норм.

3. При изготовлении продуктов детского питания и продуктов диетического питания не допускается использовать продовольственное сырье, изготовленное с использованием кормовых добавок, стимуляторов роста животных (в том числе гормональных препаратов), отдельных видов лекарственных средств, пестицидов, агрохимикатов и других опасных для здоровья человека веществ и соединений.

4. Пищевые добавки, используемые при изготовлении пищевых продуктов, и биологически активные добавки не должны причинять вред жизни и здоровью человека.

При изготовлении пищевых продуктов, а также для употребления в пищу могут быть использованы пищевые добавки и биологически активные добавки, прошедшие государственную регистрацию в порядке, установленном статьей 10 настоящего Федерального закона.

5. Используемые в процессе изготовления пищевых продуктов материалы и изделия должны соответствовать требованиям нормативных документов к качеству и безопасности таких материалов и изделий.

При изготовлении пищевых продуктов допускается применение материалов и изделий, прошедших государственную регистрацию в порядке, установленном статьей 10 настоящего Федерального закона.

6. Изготовитель обязан проверить качество и безопасность каждой партии пищевых продуктов, материалов и изделий и передать покупателю вместе с пищевыми продуктами, материалами и изделиями удостоверение качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий.

Удостоверение качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий не оформляется на продукцию общественного питания.

7. Соответствие пищевых продуктов, материалов и изделий, перечни которых утверждаются Правительством Российской Федерации, требованиям нормативных документов подтверждается сертификатом соответствия или декларацией о соответствии и знаком соответствия.

8. Изготовитель пищевых продуктов, материалов и изделий обязан немедленно приостановить изготовление некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий на срок, необходимый для устранения причин, повлекших за собой изготовление таких пищевых продуктов, материалов и изделий. В случае, если устранить такие причины невозможно, изготовитель обязан прекратить изготовление некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий, изъять их из оборота, обеспечив возврат от покупателей, потребителей таких пищевых продуктов, материалов и изделий, организовать в установленном порядке проведение их экспертизы, утилизацию или уничтожение.

Статья 18. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов при их расфасовке, упаковке и маркировке.

1. Пищевые продукты должны быть расфасованы и упакованы такими способами, которые позволяют обеспечить сохранение качества и безопасность при их хранении, перевозках и реализации.

2. Индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие расфасовку и упаковку пищевых продуктов, обязаны соблюдать требования нормативных документов к расфасовке и упаковке пищевых продуктов, их маркировке, а также к используемым для упаковки и маркировки пищевых продуктов материалам.

3. На этикетках или ярлыках либо листках-вкладышах упакованных пищевых продуктов кроме информации, состав которой определяется законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей, с учетом видов пищевых продуктов должна быть указана следующая информация на русском языке:

— о пищевой ценности (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов);

— о назначении и об условиях применения (в отношении продуктов детского питания, продуктов диетического питания и биологически активных добавок);

— о способах и об условиях изготовления готовых блюд (в отношении концентратов и полуфабрикатов пищевых продуктов);

— об условиях хранения (в отношении пищевых продуктов, для которых установлены требования к условиям их хранения);

— о дате изготовления и дате упаковки пищевых продуктов.

Статья 19. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий при их хранении и перевозках.

1. Хранение и перевозки пищевых продуктов, материалов и изделий должны осуществляться в условиях, обеспечивающих сохранение их качества и безопасность.

2. Индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие хранение, перевозки пищевых продуктов, материалов и изделий, обязаны соблюдать требования нормативных документов к условиям хранения и перевозок пищевых продуктов, материалов и изделий и подтверждать соблюдение таких требований соответствующими записями в товарно-сопроводительных документах.

3. Хранение пищевых продуктов, материалов и изделий допускается в специально оборудованных помещениях, сооружениях, которые должны соответствовать требованиям строительных, санитарных и ветеринарных правил и норм.

4. Для перевозок пищевых продуктов должны использоваться специально предназначенные или специально оборудованные для таких целей транспортные средства, имеющие оформленные в установленном порядке санитарные паспорта.

5. В случае, если при хранении, перевозках пищевых продуктов, материалов и изделий допущено нарушение, приведшее к утрате пищевыми продуктами, материалами и изделиями соответствующего качества и приобретению ими опасных свойств, индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие хранение, перевозки пищевых продуктов, материалов и изделий, обязаны информировать об этом владельцев и получателей пищевых продуктов, материалов и изделий.

Такие пищевые продукты, материалы и изделия не подлежат реализации, направляются на экспертизу, в соответствии с результатами которой они утилизируются или уничтожаются.

Статья 20. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий при их реализации.

1. При реализации пищевых продуктов, материалов и изделий граждане (в том числе индивидуальные предприниматели) и юридические лица обязаны соблюдать требования нормативных документов.

2. В розничной торговле не допускается продажа нерасфасованных и неупакованных пищевых продуктов, за исключением определенных видов пищевых продуктов, перечень которых устанавливается федеральным органом исполнительной власти в области торговли по согласованию с уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по государственному санитарно-эпидемиологическому надзору.

3. Реализация на продовольственных рынках пищевых продуктов непромышленного изготовления допускается только после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы и получения продавцами заключений государственной ветеринарной службы Российской Федерации, удостоверяющих соответствие таких пищевых продуктов требованиям ветеринарных правил и норм.

4. В случае, если при реализации пищевых продуктов, материалов и изделий допущено нарушение, приведшее к утрате пищевыми продуктами, материалами и изделиями соответствующего качества и приобретению ими опасных свойств, граждане (в том числе индивидуальные предприниматели) и юридические лица, осуществляющие реализацию пищевых продуктов, материалов и изделий, обязаны снять такие пищевые продукты, материалы и изделия с реализации, обеспечить их отзыв от потребителей, направить некачественные и опасные пищевые продукты, материалы и изделия на экспертизу, организовать их утилизацию или уничтожение.

Статья 21. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, ввоз которых осуществляется на территорию Российской Федерации.

1. Качество и безопасность пищевых продуктов, материалов и изделий, ввоз которых осуществляется на территорию Российской Федерации, должны соответствовать требованиям нормативных документов.

2. Обязательства изготовителей, поставщиков по соблюдению требований нормативных документов в отношении пищевых продуктов, материалов и изделий, ввоз которых осуществляется на территорию Российской Федерации, являются существенными условиями договора их поставки.

3. Запрещается ввоз на территорию Российской Федерации пищевых продуктов, материалов и изделий, не прошедших государственной регистрации в порядке, установленном в статье 10 настоящего Федерального закона, а также пищевых продуктов, материалов и изделий, не имеющих документов, удостоверяющих соответствие качества и безопасности таких пищевых продуктов, материалов и изделий требованиям нормативных документов.

4. В пунктах пропуска через Государственную границу Российской Федерации и пунктах таможенного оформления пищевых продуктов, материалов и изделий, ввоз которых осуществляется на территорию Российской Федерации, должностные лица, осуществляющие государственный санитарно-эпидемиологический надзор, государственный ветеринарный надзор и государственный фитосанитарный контроль, в соответствии со своей компетенцией проводят досмотр таких пищевых продуктов, материалов и изделий, проверку их товарно-сопроводительных документов и принимают решение о возможности оформления ввоза таких пищевых продуктов, материалов и изделий на территорию Российской Федерации.

В случае, если пищевые продукты, материалы и изделия, ввоз которых осуществляется на территорию Российской Федерации, вызывают у должностных лиц, осуществляющих государственный санитарно-эпидемиологический надзор, государственный ветеринарный надзор и государственный фитосанитарный контроль, обоснованные сомнения в безопасности таких пищевых продуктов, материалов и изделий, указанные лица принимают решение о временном приостановлении оформления ввоза на территорию Российской Федерации таких пищевых продуктов, материалов и изделий.

В случае, если пищевые продукты, материалы и изделия, ввоз которых осуществляется на территорию Российской Федерации, признаются опасными, должностные лица, осуществляющие государственный санитарно-эпидемиологический надзор, государственный ветеринарный надзор и государственный фитосанитарный контроль, запрещают ввоз таких пищевых продуктов, материалов и изделий на территорию Российской Федерации и делают отметку в их товарно-сопроводительных документах о том, что такие пищевые продукты, материалы и изделия опасны для здоровья человека и не подлежат реализации.

Владелец опасных пищевых продуктов, материалов и изделий обязан в течение десяти дней вывезти их за пределы территории Российской Федерации.

В случае, если опасные пищевые продукты, материалы и изделия в установленный абзацем четвертым настоящего пункта срок не вывезены за пределы территории Российской Федерации, они конфискуются в соответствии с законодательством Российской Федерации, направляются на экспертизу, в соответствии с результатами которой утилизируются или уничтожаются.

Статья 22. Требования к организации и проведению производственного контроля за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий.

1. Индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, обязаны организовывать и проводить производственный контроль за их качеством и безопасностью, соблюдением требований нормативных и технических документов к условиям изготовления и оборота пищевых продуктов, материалов и изделий.

2. Производственный контроль за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий проводится в соответствии с программой производственного контроля, которая разрабатывается индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом на основании государственных стандартов и технических документов. Указанной программой определяются порядок осуществления производственного контроля за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий, методики такого контроля и методики проверки условий их изготовления и оборота.

Статья 23. Требования к работникам, осуществляющим деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов.

1. Работники, занятые на работах, которые связаны с изготовлением и оборотом пищевых продуктов, оказанием услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания и при выполнении которых осуществляются непосредственные контакты работников с пищевыми продуктами, материалами и изделиями, проходят обязательные предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры, а также гигиеническое обучение в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Больные инфекционными заболеваниями, лица с подозрением на такие заболевания, лица, контактировавшие с больными инфекционными заболеваниями, лица, являющиеся носителями возбудителей инфекционных заболеваний, которые могут представлять в связи с особенностями изготовления и оборота пищевых продуктов, материалов и изделий опасность распространения таких заболеваний, а также работники, не прошедшие гигиенического обучения, не допускаются к работам, при выполнении которых осуществляются непосредственные контакты работников с пищевыми продуктами, материалами и изделиями.

Статья 24. Требования к изъятию из оборота некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий.

1. Некачественные и опасные пищевые продукты, материалы и изделия подлежат изъятию из оборота.

Владелец некачественных и (или) опасных пищевых продуктов, материалов и изделий обязан изъять их из оборота самостоятельно или на основании предписания органов государственного надзора и контроля.

2. В случае, если владелец некачественных и (или) опасных пищевых продуктов, материалов и изделий не принял меры по их изъятию из оборота, такие пищевые продукты, материалы и изделия конфискуются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Статья 25. Требования к проведению экспертизы, к утилизации или уничтожению некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий, изъятых из оборота.

1. Некачественные и опасные пищевые продукты, материалы и изделия, изъятые из оборота, подлежат соответствующей экспертизе (санитарно-эпидемиологической, ветеринарно-санитарной, товароведческой и другой), проводимой органами государственного надзора и контроля в соответствии со своей компетенцией, в целях определения возможности утилизации или уничтожения таких пищевых продуктов, материалов и изделий.

Пищевые продукты, материалы и изделия, владелец которых не может подтвердить их происхождение, которые имеют явные признаки недоброкачественности и представляют в связи с этим непосредственную угрозу жизни и здоровью человека, подлежат утилизации или уничтожению без проведения экспертизы. До утилизации или уничтожения таких пищевых продуктов, материалов и изделий их владелец в присутствии представителя органа государственного надзора и контроля обязан изменить свойства таких пищевых продуктов, материалов и изделий любым доступным и надежным способом, исключающим возможность их дальнейшего использования по назначению.

2. Некачественные и опасные пищевые продукты, материалы и изделия на срок, необходимый для проведения их экспертизы, утилизации или уничтожения, направляются на временное хранение, условия осуществления которого исключают возможность доступа к таким пищевым продуктам, материалам и изделиям.

Находящиеся на временном хранении некачественные и опасные пищевые продукты, материалы и изделия подлежат строгому учету. Ответственность за сохранность таких пищевых продуктов, материалов и изделий несет их владелец.

3. На основании результатов экспертизы некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий соответствующий орган государственного надзора и контроля принимает постановление об их утилизации или уничтожении.

Владелец некачественных и (или) опасных пищевых продуктов, материалов и изделий осуществляет выбор способов и условий их утилизации или уничтожения в соответствии с требованиями нормативных либо технических документов и согласовывает с органом государственного надзора и контроля, вынесшим постановление об утилизации или уничтожении таких пищевых продуктов, материалов и изделий, способы и условия их утилизации или уничтожения.

Возможность использования некачественных и (или) опасных пищевых продуктов в качестве корма животных согласовывается с государственной ветеринарной службой Российской Федерации.

4. Расходы на экспертизу, хранение, перевозки, утилизацию или уничтожение некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий оплачиваются их владельцем.

5. Владелец некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий обязан представить в орган государственного надзора и контроля, вынесший постановление об их утилизации или уничтожении, документ либо его заверенную в установленном порядке копию, подтверждающие факт утилизации или уничтожения таких пищевых продуктов, материалов и изделий.

6. Органы государственного надзора и контроля, вынесшие постановление об утилизации или уничтожении некачественных и (или) опасных пищевых продуктов, материалов и изделий, обязаны осуществлять контроль за их утилизацией или уничтожением в связи с опасностью возникновения и распространения заболеваний и отравлений людей и животных, а также загрязнения окружающей природной среды.

Глава V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА

Статья 26. Утратила силу. — Федеральный закон от 30.12.2001 №196-ФЗ.
(см. текст в предыдущей редакции)

Статья 27. Уголовная ответственность за нарушение настоящего Федерального закона.

Нарушение настоящего Федерального закона, приведшее к случаю возникновения заболевания, отравления или смерти человека, наступившему в результате употребления некачественных и (или) опасных пищевых продуктов, влечет за собой уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Статья 28. Гражданско-правовая ответственность за нарушение настоящего Федерального закона.

1. Индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие деятельность по обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, а также оказание услуг в сфере общественного питания, за нарушение настоящего Федерального закона несут ответственность в соответствии с гражданским законодательством.

2. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина либо имуществу юридического лица вследствие недостатков пищевых продуктов, материалов и изделий, а также недостатков услуг, оказываемых в сфере общественного питания, в части их качества и безопасности, подлежит возмещению в соответствии с гражданским законодательством.

Статья 29. Ответственность должностных лиц органов государственного надзора и контроля.

Должностные лица органов государственного надзора и контроля за ненадлежащее исполнение своих обязанностей, а также за сокрытие фактов, создающих угрозу жизни и здоровью человека, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Глава VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 30. Введение в действие настоящего Федерального закона.

1. Настоящий Федеральный закон вводится в действие со дня его официального опубликования, за исключением положений пункта 1 статьи 10 настоящего Федерального закона, которые вводятся в действие со дня официального опубликования утвержденных Правительством Российской Федерации соответствующих нормативных правовых актов.

2. Положения статей 2–8, статьи 9 (за исключением абзаца второго пункта 2), статьи 12 (за исключением положений, касающихся оценки и подтверждения соответствия требованиям нормативных документов услуг, оказываемых в сфере розничной торговли и сфере общественного питания), статьи 13, статьи 16, пунктов 1, 2, 5–8 статьи 17, пунктов 1 и 2 статьи 18, пунктов 1–3 и 5 статьи 19, пунктов 1 и 4 статьи 20, ста-

тей 21–28 настоящего Федерального закона распространяются также на парфюмерную и косметическую продукцию, средства и изделия для гигиены полости рта, табачные изделия. Положения статьи 10 настоящего Федерального закона распространяются также на косметическую продукцию, средства и изделия для гигиены полости рта.

(в ред. Федерального закона от 05.12.2005 №151-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

3. Предложить Президенту Российской Федерации привести свои нормативные правовые акты в соответствие с настоящим Федеральным законом.

4. Поручить Правительству Российской Федерации разработать нормативные правовые акты, предусмотренные настоящим Федеральным законом, и привести свои нормативные правовые акты в соответствие с настоящим Федеральным законом.

Исполняющий обязанности
Президента Российской Федерации
В. ПУТИН
Москва, Кремль
2 января 2000 года
№29-ФЗ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

О ПРИМЕНЕНИИ КОНТРОЛЬНО-КАССОВОЙ ТЕХНИКИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ
НАЛИЧНЫХ ДЕНЕЖНЫХ РАСЧЕТОВ И (ИЛИ) РАСЧЕТОВ
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ

Принят Государственной Думой 25 апреля 2003 года

Одобрен
Советом Федерации
14 мая 2003 года

Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем Федеральном законе.

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные понятия:

– контрольно-кассовая техника, используемая при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт (далее — контрольно-кассовая техника), — контрольно-кассовые машины, оснащенные фискальной памятью, электронно-вычислительные машины, в том числе персональные, программно-технические комплексы;

– наличные денежные расчеты — произведенные с использованием средств наличного платежа расчеты за приобретенные товары, выполненные работы, оказанные услуги;

– фискальная память — комплекс программно-аппаратных средств в составе контрольно-кассовой техники, обеспечивающих некорректируемую ежесуточную (ежесменную) регистрацию и энергонезависимое долговременное хранение итоговой информации, необходимой для полного учета наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт, осуществляемых с применением контрольно-кассовой техники, в целях правильного исчисления налогов;

– фискальный режим — режим функционирования контрольно-кассовой техники, обеспечивающий регистрацию фискальных данных в фискальной памяти;

– фискальные данные — фиксируемая на контрольной ленте и в фискальной памяти информация о наличных денежных расчетах и (или) расчетах с использованием платежных карт;

Государственный реестр контрольно-кассовой техники (далее — Государственный реестр) — перечень сведений о моделях контрольно-кассовой техники, применяемой на территории Российской Федерации.

Статья 2. Сфера применения контрольно-кассовой техники.

1. Контрольно-кассовая техника, включенная в Государственный реестр, применяется на территории Российской Федерации в обязательном порядке всеми организациями и индивидуальными предпринимателями при осуществлении ими наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт в случаях продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг.

Порядок совершения кредитными организациями кассовых операций с применением контрольно-кассовой техники определяется Центральным банком Российской Федерации.

2. Организации и индивидуальные предприниматели в соответствии с порядком, определяемым Правительством Российской Федерации, могут осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в случае оказания услуг населению при условии выдачи ими соответствующих бланков строгой отчетности.

Порядок утверждения формы бланков строгой отчетности, приравненных к кассовым чекам, а также порядок их учета, хранения и уничтожения устанавливается Правительством Российской Федерации.

3. Организации и индивидуальные предприниматели в силу специфики своей деятельности либо особенностей своего местонахождения могут производить наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при осуществлении следующих видов деятельности:

— продажи газет и журналов, а также сопутствующих товаров в газетно-журнальных киосках при условии, если доля продажи газет и журналов в их товарообороте составляет не менее 50 процентов и ассортимент сопутствующих товаров утвержден органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Учет торговой выручки от продажи газет и журналов и от продажи сопутствующих товаров ведется раздельно;

— продажи ценных бумаг;

— продажи лотерейных билетов;

— продажи проездных билетов и талонов для проезда в городском общественном транспорте;

— обеспечения питанием учащихся и работников общеобразовательных школ и приравненных к ним учебных заведений во время учебных занятий;

— торговли на рынках, ярмарках, в выставочных комплексах, а также на других территориях, отведенных для осуществления торговли, за исключением находящихся в этих местах торговли магазинов, павильонов, киосков, палаток, автолавок, автомагазинов, автофургонов, помещений контейнерного типа и других аналогично обустроенных и обеспечивающих показ и сохранность товара торговых мест (помещений и автотранспортных средств, в том числе прицепов и полуприцепов), открытых прилавков внутри крытых рыночных помещений при торговле непродовольственными товарами;

— разносной мелкорозничной торговли продовольственными и непродовольственными товарами (за исключением технически сложных товаров и продовольственных товаров, требующих определенных условий хранения и продажи) с ручных тележек, корзин, лотков (в том числе защищенных от атмосферных осадков каркасами, обтянутыми полиэтиленовой пленкой, парусиной, брезентом);

— продажи в пассажирских вагонах поездов чайной продукции в ассортименте, утвержденном федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта;

— продажи в сельской местности (за исключением районных центров и поселков городского типа) лекарственных препаратов в аптечных пунктах, расположенных в фельдшерско-акушерских пунктах;

— торговли в киосках мороженым и безалкогольными напитками в розлив;

— торговли из цистерн пивом, квасом, молоком, растительным маслом, живой рыбой, керосином, вразвал овощами и бахчевыми культурами;

— приема от населения стеклопосуды и утильсырья, за исключением металлолома;

— реализации предметов религиозного культа и религиозной литературы, оказания услуг по проведению религиозных обрядов и церемоний в культовых зданиях и сооружениях и на относящихся к ним территориях, в иных местах, предоставленных религиозным организациям для этих целей, в учреждениях и на предприятиях религиозных организаций, зарегистрированных в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

— продажи по номинальной стоимости государственных знаков почтовой оплаты (почтовых марок и иных знаков, наносимых на почтовые отправления), подтверждающих оплату услуг почтовой связи.

Организации и индивидуальные предприниматели, находящиеся в отдаленных или труднодоступных местностях (за исключением городов, районных центров, поселков городского типа), указанных в перечне, утвержденном органом государственной власти субъекта Российской Федерации, могут осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники.

Статья 3. Порядок ведения Государственного реестра.

1. При осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт на территории Российской Федерации применяются модели контрольно-кассовой техники, включенные в Государственный реестр.

2. Порядок ведения Государственного реестра, требования к его структуре и составу сведений, а также федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный осуществлять ведение Государственного реестра, определяются Правительством Российской Федерации.

3. Центральный банк Российской Федерации направляет в федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный осуществлять ведение Государственного реестра, сведения о контрольно-кассовой технике, разрешенной к применению кредитными организациями, а также об используемых в ней программных продуктах.

4. Государственный реестр подлежит официальному опубликованию в установленном порядке. Изменения и дополнения, вносимые в Государственный реестр, подлежат официальному опубликованию в 10-дневный срок со дня принятия таких изменений и дополнений.

5. В случае исключения из Государственного реестра ранее применявшихся моделей контрольно-кассовой техники их дальнейшая эксплуатация осуществляется до истечения нормативного срока их амортизации.

Статья 4. Требования к контрольно-кассовой технике, порядок и условия ее регистрации и применения.

1. Требования к контрольно-кассовой технике, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями, порядок и условия ее регистрации и применения определяются Правительством Российской Федерации.

При этом контрольно-кассовая техника, применяемая организациями (за исключением кредитных организаций) и индивидуальными предпринимателями, должна:

- быть зарегистрирована в налоговых органах по месту учета организации или индивидуального предпринимателя в качестве налогоплательщика;
- быть исправна, опломбирована в установленном порядке;

Через шесть месяцев после вступления в силу настоящего Федерального закона при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт применение контрольно-кассовой техники без фискальной памяти не допускается (пункт 2 статьи 10 данного документа).

- иметь фискальную память и эксплуатироваться в фискальном режиме.

2. Порядок применения кредитными организациями контрольно-кассовой техники и используемых в ней программных продуктов утверждается Центральным банком Российской Федерации.

Статья 5. Обязанности организаций и индивидуальных предпринимателей, применяющих контрольно-кассовую технику.

Организации (за исключением кредитных организаций) и индивидуальные предприниматели, применяющие контрольно-кассовую технику, обязаны:

- осуществлять регистрацию контрольно-кассовой техники в налоговых органах;
- применять при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт исправную контрольно-кассовую технику, опломбированную в установленном порядке, зарегистрированную в налоговых органах и обеспечивающую надлежащий учет денежных средств при проведении расчетов (фиксацию расчетных операций на контрольной ленте и в фискальной памяти);
- выдавать покупателям (клиентам) при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт в момент оплаты отпечатанные контрольно-кассовой техникой кассовые чеки;
- обеспечивать ведение и хранение в установленном порядке документации, связанной с приобретением и регистрацией, вводом в эксплуатацию и применением контрольно-кассовой техники, а также обеспечивать должностным лицам налоговых органов, осуществляющих проверку в соответствии с пунктом 1 статьи 7 настоящего Федерального закона, беспрепятственный доступ к соответствующей контрольно-кассовой технике, предоставлять им указанную документацию;
- производить при первичной регистрации и перерегистрации контрольно-кассовой техники введение в фискальную память контрольно-кассовой техники информации и замену накопителей фискальной памяти с участием представителей налоговых органов.

Статья 6. Обязанности кредитных организаций, применяющих контрольно-кассовую технику.

Кредитные организации, применяющие в соответствии со статьей 2 настоящего Федерального закона контрольно-кассовую технику, обязаны:

- соблюдать требования, устанавливаемые Центральным банком Российской Федерации в соответствии с пунктом 2 статьи 4 настоящего Федерального закона;
- применять контрольно-кассовую технику, которая должна быть оснащена защитными средствами от несанкционированного доступа программными продуктами;
- предоставлять в налоговые органы по их запросам информацию в порядке, предусмотренном федеральными законами.

Статья 7. Контроль за применением контрольно-кассовой техники.

1. Налоговые органы:

- осуществляют контроль за соблюдением организациями и индивидуальными предпринимателями требований настоящего Федерального закона;
- осуществляют контроль за полнотой учета выручки в организациях и у индивидуальных предпринимателей;
- проверяют документы, связанные с применением организациями и индивидуальными предпринимателями контрольно-кассовой техники, получают необходимые объяснения, справки и сведения по вопросам, возникающим при проведении проверок;

— проводят проверки выдачи организациями и индивидуальными предпринимателями кассовых чеков;
— налагают штрафы в случаях и порядке, которые установлены Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на организации и индивидуальных предпринимателей, которые нарушают требования настоящего Федерального закона.

2. Органы внутренних дел взаимодействуют в пределах своей компетенции с налоговыми органами при осуществлении последними указанных в настоящей статье контрольных функций.

3. Действие полномочий налоговых органов, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи, не распространяется на кредитные организации. Контроль за соблюдением кредитными организациями требований настоящего Федерального закона осуществляет Центральный банк Российской Федерации.

Статья 8. Признание утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием настоящего Федерального закона.

Со дня вступления в силу настоящего Федерального закона признать утратившими силу:

— Закон Российской Федерации от 18 июня 1993 года №5215-1 «О применении контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, №27, ст. 1018);

— абзацы девятнадцатый — двадцать второй статьи 3 Федерального закона от 30 декабря 2001 года №196-ФЗ «О введении в действие Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, №1, ст. 2).

Статья 9. Внесение дополнений в некоторые законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием настоящего Федерального закона.

Пункт 1 статьи 7 Закона Российской Федерации от 21 марта 1991 года №943-1 «О налоговых органах Российской Федерации» (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, №15, ст. 492; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, №33, ст. 1912; №34, ст. 1966; 1993, №12, ст. 429; Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, №28, ст. 3484; 2002, №1, ст. 2) дополнить абзацем следующего содержания:

«Осуществлять контроль за соблюдением требований к контрольно-кассовой технике, порядка и условий ее регистрации и применения, которые определяются законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт, за полнотой учета выручки в организациях и у индивидуальных предпринимателей, проверять документы, связанные с применением контрольно-кассовой техники, получать необходимые объяснения, справки и сведения по вопросам, возникающим при проведении проверок, проводить проверки выдачи кассовых чеков, налагать штрафы на организации, а также на индивидуальных предпринимателей за нарушение требований законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт».

Статья 10. Вступление в силу настоящего Федерального закона.

1. Настоящий Федеральный закон вступает в силу по истечении одного месяца со дня его официального опубликования.

2. Через шесть месяцев после вступления в силу настоящего Федерального закона при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт применение контрольно-кассовой техники без фискальной памяти не допускается.

Президент
Российской Федерации
В. ПУТИН
Москва, Кремль
22 мая 2003 года
№54-ФЗ

ФЕДЕРАЛЬНАЯ НАЛОГОВАЯ СЛУЖБА

ПИСЬМО

от 19 апреля 2005 г. №22-3-11/611

О ПРИМЕНЕНИИ КОНТРОЛЬНО-КАССОВОЙ ТЕХНИКИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ДЕНЕЖНЫХ РАСЧЕТОВ С НАСЕЛЕНИЕМ

Федеральная налоговая служба сообщает.

До вступления в силу Федерального закона от 22.05.2003 №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» (далее — Федеральный закон) организации и индивидуальные предприниматели в случае отключения электроэнергии, зарегистрированного в энергоснабжающей организации, вправе были использовать квитанцию формы по ОКУД №0700003, утвержденную письмом Минфина России от 12.03.99 №16-00-24-32, на основании пункта 6 Перечня, утвержденного Постановлением Совета Министров — Правительства Российской Федерации от 30.07.93 №745 (в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 02.12.2000 №917).

В настоящее время пунктом 3 статьи 2 Федерального закона определены виды деятельности, при осуществлении которых организации и индивидуальные предприниматели в силу специфики своей деятельности либо особенностей своего местонахождения могут производить наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники. При этом возможность неприменения контрольно-кассовой техники и выдачи квитанций в случае отключения электроэнергии данным пунктом Федерального закона не предусмотрена.

Учитывая изложенное, с вступлением в силу Федерального закона организации и индивидуальные предприниматели при продаже товаров не вправе применять квитанции по форме по ОКУД №0700003 вместо контрольно-кассовых машин.

Дополнительно сообщаем, что Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях (ст. 14.5) предусмотрена административная ответственность в виде наложения штрафа за неприменение контрольно-кассовой машины.

И.Ф.ГОЛИКОВ

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

ПРИКАЗ

от 20 мая 2005 г. №402

О ЛИЧНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ КНИЖКЕ И САНИТАРНОМ ПАСПОРТЕ (в ред. Приказа Роспотребнадзора от 10.07.2007 №215)

В соответствии со статьями 34 и 36 Федерального закона от 30 марта 1999 г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 №122-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, №14, ст. 1650) и статьей 19 Федерального закона от 2 января 2000 г. №29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 №122-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, №2, ст. 150) приказываю:

1. Утвердить:

1.1. Форму личной медицинской книжки для работников отдельных профессий, производств и организаций, деятельность которых связана с производством, хранением, транспортировкой и реализацией пищевых продуктов и питьевой воды, воспитанием и обучением детей, коммунальным и бытовым обслуживанием населения (далее — личная медицинская книжка) (приложение №1).

1.2. Форму санитарного паспорта на специально предназначенные или специально оборудованные транспортные средства для перевозки пищевых продуктов (далее — санитарный паспорт) (приложение №2).

2. Федеральному государственному учреждению здравоохранения «Информационно-методический центр "Экспертиза"»:

2.1. Организовать обеспечение центров гигиены и эпидемиологии бланками личных медицинских книжек, санитарных паспортов и голографических марок к ним.

2.2. Осуществить разработку и внедрение автоматизированной системы учета выдачи личных медицинских книжек и санитарных паспортов.

- 2.3. Обеспечить ведение реестра выданных личных медицинских книжек и санитарных паспортов.
3. Установить, что личные медицинские книжки* работникам, указанным в пункте 1.1 настоящего Приказа, и санитарные паспорта на специально предназначенные или специально оборудованные транспортные средства для перевозки пищевых продуктов выдаются центрами гигиены и эпидемиологии.
4. Контроль за выполнением настоящего Приказа возложить на заместителя руководителя Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Н.В. Шестопалова.

Руководитель
Г.Г. ОНИЩЕНКО

*образец медицинской книжки указан в Приложении №1 Приказа №402 от 20.05.2005

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРИКАЗ
от 16 августа 2004 г. №83**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПЕРЕЧНЕЙ
ВРЕДНЫХ И (ИЛИ) ОПАСНЫХ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ
ФАКТОРОВ И РАБОТ, ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДЯТСЯ
ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ И ПЕРИОДИЧЕСКИЕ МЕДИЦИНСКИЕ ОСМОТРЫ
(ОБСЛЕДОВАНИЯ), И ПОРЯДКА ПРОВЕДЕНИЯ
ЭТИХ ОСМОТРОВ (ОБСЛЕДОВАНИЙ)**

(в ред. Приказа Минздравсоцразвития РФ от 16.05.2005 №338)

Во исполнение Постановления Правительства Российской Федерации от 27 октября 2003 года №646 «О вредных и (или) опасных производственных факторах и работах, при выполнении которых проводятся предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и порядке проведения этих осмотров (обследований)» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, №44, ст. 4313) приказываю:

1. Утвердить:

1.1. Перечень вредных и (или) опасных производственных факторов, при выполнении которых проводятся предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования) (Приложение №1).

1.2. Перечень работ, при выполнении которых проводятся предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования) (Приложение №2).

1.3. Порядок проведения предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на вредных работах и на работах с вредными и (или) опасными производственными факторами (Приложение №3).

*Врио Министра
В.И. СТАРОДУБОВ*

**ПЕРЕЧЕНЬ
ВРЕДНЫХ И (ИЛИ) ОПАСНЫХ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ
ФАКТОРОВ, ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДЯТСЯ
ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ И ПЕРИОДИЧЕСКИЕ МЕДИЦИНСКИЕ
ОСМОТРЫ (ОБСЛЕДОВАНИЯ)**

А. ВРЕДНЫЕ И (ИЛИ) ОПАСНЫЕ ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ФАКТОРЫ

1. ХИМИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ	
1.1 Химические вещества, обладающие выраженными особенностями действия на организм	
1.1.1.	Аллергены
1.1.2.	Канцерогены
1.1.3.	Опасные при воздействии на репродуктивную функцию
1.1.4.	Аэрозоли преимущественно фиброгенного и смешанного типа действий
1.1.4.1.	Кремния диоксид кристаллический (альфа-кварц, альфа-кristобалит, альфа-тридимит)
1.1.4.2.	Кремнийсодержащие аэрозоли: - с содержанием кристаллического диоксида кремния (кварцит, динас, гранит, шамот, слюда-сырец, углеродная пыль, горючие кукерситные сланцы, медно-сульфидные руды и прочие); - с содержанием аморфного диоксида кремния в виде аэрозоля дезинтеграции и конденсации (диатомит, кварцевое стекло, плавленый кварц, трепел и прочие); - кремний карбид, кремний нитрид, волокнистый карбид кремния
1.1.4.3.	Силикатсодержащие пыли, силикаты, алюмосиликаты
1.1.4.3.1.	Асбесты природные (хризотил, антофиллит, актинолит, тремолит, магнезиарфведсонит), синтетические, а также смешанные асбестопородные пыли, асбестоцемент, асбестобакелит, асбесторезина
1.1.4.3.2.	Глина, шамот, бокситы, нефелиновые сиениты, дистенсиллиманиты, оливин, апатиты, слюды, дуниты, известняки, бариты, инфузорная земля, туфы, пемзы перлит, форстерит, стекловолокно, стеклянная и минеральная вата, пыль стекла и стеклянных строительных материалов
1.1.4.3.3.	Цемент, хроммагнетит, аэрозоли железорудных и полиметаллических концентратов, металлургических агломератов
1.1.4.4.	Аэрозоли металлов (железо, алюминий) и их сплавов, образовавшиеся в процессе сухой шлифовки, получения металлических порошков
1.1.4.5.	Абразивные и абразивсодержащие (электрокорундов, карбида бора, альбора, карбида кремния), в т.ч. с примесью связующих
1.1.4.6.	Углеродные пыли
1.1.4.6.1.	Антрацит и другие ископаемые угли и углепородные пыли
1.1.4.6.2.	Алмазы природные, искусственные, металлизированные
1.1.4.6.3.	Коксы - каменноугольный, пековый, нефтяной, сланцевый
1.1.4.6.4.	Сажи черные промышленные
1.1.4.7.	Руды полиметаллические и содержащие цветные и редкие металлы
1.1.4.8.	Сварочные аэрозоли: - содержащие марганец (20% и более), никель, хром, соединения фтора, бериллий, свинец и прочие, в т.ч. в сочетании с газовыми компонентами (озон, оксид азота и углерода); - содержание менее 20% марганца, оксидов железа, алюминий, магний, титан, медь, цинк, молибден, ванадий, вольфрам и прочие, в т.ч. в сочетании с газовыми компонентами (озон, оксид азота и углерода)
1.2. Вещества и соединения, объединенные химической структурой	
1.2.1.	Азота неорганические соединения (аммиак, азотная кислота и прочие)
1.2.2.	Альдегиды алифатические (предельные, непредельные) и ароматические (формальдегиды, ацетальдегид, акролеин, бензальдегид, фталевый альдегид и прочие)
1.2.3.	Альдегидов и кетонов галогенопроизводные (хлорбензальдегид, фторацетон, хлорацетофенон и прочие)
1.2.4.	Алюминий, его сплавы и неорганические соединения

1.2.5.	Амиды органических кислот, анилиды и прочие производные (N,N-диметилформамид, диметилацетамид, капролактан и прочие)
1.2.6.	Бериллий и его соединения
1.2.7.	Бор и его соединения (бора карбид, нитрид и прочие)
1.2.7.1.	Бороводороды
1.2.8	Галогены: - хлор, бром, йод, соединения с водородом, оксиды; - фтор и его неорганические соединения
1.2.9	Фосгены
1.2.10	Гидразин и его производные (фенилгидразин, борингидрозин, диметилгидрозин (гептил))
1.2.11.	Диоксины
1.2.12.	Кадмий и его неорганические соединения
1.2.13.	Карбонилы металлов: никеля, кобальта, железа и прочие
1.2.14.	Кетоны алифатические и ароматические (ацетон, ацетофенон, метилэтилкетон и прочие)
1.2.15.	Кислоты органические (муравьиная, уксусная, пропионовая, масляная, валериановая, капроновая, щавелевая, адипиновая, акриловая, бензойная, нафтоновые и прочие). Кислот органических галогенопроизводные (хлоруксусная, – трихлоруксусная, перфтормасляная, трихлорпропионовая и прочие). Кислот органических ангидриды, хлорангидрид бензойной кислоты и прочие
1.2.16.	Кислоты фталевая и терефталевая
1.2.17.	Кобальт, ванадий, молибден, вольфрам, ниобий, тантал и их соединения
1.2.18.	Кремния органические соединения (силаны)
1.2.19.	Марганец и его соединения
1.2.20.	Медь и ее соединения Серебро, золото и их соединения
1.2.21.	Металлы щелочные и их соединения (натрий, калий, рубидий, цезий, гидроокись натрия, калия). Металлы щелочноземельные (кальций, стронций, барий и их соединения), металлы редкоземельные (лантан, иттрий, скандий, церий и их соединения)
1.2.22.	Литий и его соединения
1.2.23.	Мышьяк и его неорганические и органические соединения
1.2.24.	Никель и его соединения
1.2.25.	Озон
1.2.26.	Окиси органические и перекиси (окись этилена, окись пропилена, эпихлоргидрин, гидроперекиси и прочие). Перекиси неорганические (пергидроль)
1.2.27.	Олово и его соединения
1.2.28.	Платиновые металлы и их соединения (рутений, родий, палладий, осмий, иридий, платина)
1.2.29.	Ртуть и ее соединения
1.2.30.	Свинец и его соединения: - свинец и его неорганические соединения; - свинца органические соединения (тетраэтилсвинец)
1.2.31.	Селен, теллур и их соединения
1.2.32.	Сера и ее соединения: - серы оксиды, кислоты; - меркаптаны (метилмеркаптан, этилмеркаптан и прочие); - сероводород; - сероуглерод; - тетраметилтиурамдисульфид (тиурам Д)
1.2.33.	Спирты: - алифатические (одноатомные и многоатомные), ароматические и их производные (этиловый, пропиловый, бутиловый, аллилловый, бензиловый, этиленгликоль, пропиленгликоль, этилцеллозольв и прочие) - спирт метиловый
1.2.34.	Сурьма и ее соединения
1.2.35.	Таллий, индий, галлий и их соединения
1.2.36.	Титан, цирконий, гафний, германий и их соединения
1.2.37.	Углерода оксид
1.2.38.	Углеводороды ароматические: бензол и его производные (толуол, ксилол, стирол и прочие)
1.2.39.	Углеводородов ароматических amino- и нитросоединения и их производные (анилин, м-, п-толуидин, N-метиланилин, нитро-, amino-, нитрохлорбензолы, нитро-, aminoфенолы, тринитротолуол, фенилендиамин, хлоранилины, ксилидины, анизидины, N-фенил-альфа-нафтамин и прочие)

1.2.39.	Углеводородов ароматических amino- и нитросоединения и их производные (анилин, м-, п-толуидин, N-метиланилин, нитро-, amino-, нитрохлорбензолы, нитро-, aminoфенолы, тринитротолуол, фенилендиамины, хлоранилины, ксиллидины, анизидины, N-фенил-альфа-нафтиламин и прочие)
1.2.40	Изоцианаты (толуилендиизоцианат и прочие)
1.2.41.	O-толуидин, бензидин, бета-нафтиламин
1.2.42	Углеводородов ароматических галогенпроизводные: хлорбензол, хлортолуол, бромбензол, хлорированные бифенилы, бензил хлористый, бензилиден хлористый, бензотрихлорид, бензотрифторид и прочие
1.2.43	Углеводороды ароматические полициклические и их производные (нафталин, нафтолы, бенз(а)пирен, антрацен, бензантрон, бензантрацен, фенантрен и прочие)
1.2.44.	Углеводороды гетероциклические (фуран, фурфурол, пиридин и его соединения, пиазол, пиперидин, морфолин, альтакс, каптакс и прочие)
1.2.45.	Углеводороды предельные и непредельные: - алифатические, алициклические (метан, пропан, парафины, этилен, пропилен, ацетилен, циклогексан, терпены и прочие); - дивинил; - камфара, скипидар
1.2.46.	Углеводородов алифатических галогенпроизводные (дихлорэтан, четыреххлористый углерод, хлористый метилен, хлористый метил, хлороформ, бромэтил, трихлорэтилен, хлоропрен, перфторизобутилен и прочие). Винилхлорид
1.2.47.	Углеводородов алифатических, ациклических amino- и нитросоединения и их производные (метиламин, этиленимин, гексаметилендиамин, циклогексилламин и прочие)
1.2.48.	Фенол и его производные (хлорфенол, крезолы и прочие)
1.2.49.	Фосфор и его соединения: - фосфор и его неорганические соединения (белый, красный фосфор, фосфин, фосфиды металлов, галогениды фосфора и прочие); - органические соединения фосфора: трикрезилфосфат и прочие
1.2.50.	Хиноны и их производные (нафтохиноны, бензохиноны, гидрохинон, антрахинон и прочие)
1.2.51.	Хром, хром (VI) триоксид, хромовая кислота и ее соли (хроматы, бихроматы), соединения хрома и сплавы
1.2.52.	Цианистые соединения: - цианистоводородная кислота, ее соли, галоген- и другие производные (цианистый калий, хлорциан, цианамид и прочие); - нитрилы органических кислот (ацетонитрил, бензонитрил и и прочие); - акрилонитрил
1.2.53.	Цинк и его соединения
1.2.54.	Эфиры сложные: - уксусной кислоты (этилацетат, бутилацетат и прочие); - акриловой кислоты (метилакрилат, бутилакрилат, метилметакрилат и прочие); - фталевой и терефталевой кислот (дибутилфталат, диметилтерифталат и прочие)
1.3. Сложные химические смеси, композиции, химические вещества определенного назначения	
1.3.1.	Красители и пигменты органические (азокрасители бензидиновые, фталоцианиновые, хлортиазиноновые, антрахиноновые, триарилметановые, тиоиндигоидные, полиэфирные и прочие)
1.3.2.	Пестициды
1.3.2.1.	Хлорорганические (метоксихлор, гептахлор, хлориндан, дихлор, гексахлорбензол, гексахлорциклогексан, дикофол, линдан и прочие)
1.3.2.2.	Фосфорорганические (метафос, метилэтилтиофос, меркаптофос, метилмеркаптофос, карбофос, М-81 рогор, дифлос, хлорофос, глифосфат, гардона, валексон, диазинон, диметоат, малатион, фурадан, паратион метил, фенитратион, хлорфенвиндан и прочие)
1.3.2.3.	Ртутьорганические (гранозан, ртутибензол и прочие)
1.3.2.4.	Производные карбаминовых кислот (каторан, авадекс, дихлоральмочевина, метурин, фенурон, севин, манеб, дикрезил, ялан, эптам, карбатион, цинеб, карбофуран, карбосульфам, пиримикарб, тирам, манкоцеб, поликарбадин, десмедифам, феномедифам и прочие)
1.3.2.5.	Производные хлорированных алифатических кислот (хлоруксусная кислота и прочие)
1.3.2.6.	Производные хлорбензойной кислоты
1.3.2.7.	Производные хлорфеноксиуксусной кислоты (2,4 Д (2,4-дихлорфеноксиуксусная кислота), 2,4 ДА (аминная соль 2,4-дихлорфеноксиуксусной кислоты), М1ДПА (4-хлор-2-метилфеноксиуксусная кислота)

1.3.2.8	Производные хлорфеноксимасляной кислоты
1.3.2.9.	Галоидозамещенные анилиды карбоновых кислот
1.3.2.10.	Производные мочевины и гуанидина
1.3.2.11.	Производные симтриазинов (1,3,5-тиазины (атразин, прометрин, тербутилазин и прочие)
1.3.2.12.	Гетероциклические соединения различных групп: зоокумарин, ратиндан, морестан, пирамин, тиазон
1.3.2.13.	Хлорацетоанилиды (ацетохлор, алахлор, метазахлор, метолахлор)
1.3.2.14	Пиретроиды (бифентрин, перметрин, фенвалерат, лямбдацигалотрин, цыгалотрин, дельта-метрин и прочие)
1.3.2.15.	Производные сульфанимочевины (хлорсульфурон, римсульфурон, хлорсульфоксим, метсульфуронметил, трибунуронметил, тифенсульфуронметил и прочие)
1.3.2.16.	Азолы (бромконазол, ципраконазол, пропиконазол, тритриконазол, триадименол, прохлораз, имозалил и прочие)
1.3.3.	Синтетические моющие средства (сульфанол, алкиламида, Лоск, Ариель, Миф-Универсал, Тайд и прочие)
1.3.4.	Синтетические полимерные материалы: смолы, лаки, клеи, пластмассы, пресс-порошки, волокна
1.3.4.1.	Аминопласты мочевиноформальдегидные (карбомидные) смолы; карболпласты
1.3.4.2.	Полиакрилаты: полиметакрилат (оргстекло, плексиглас), полиакрилонитрил, полиакриламид и прочие (производство)
1.3.4.3.	Полиамиды (капрон, нейлон и прочие)
1.3.4.4.	Поливинилхлорид (ПВХ, винилпласты, перхлорвиниловая смола) (производство)
1.3.4.5.	Полиолефины (полиэтилены, полипропилены) (горячая обработка)
1.3.4.6.	Полисилоксаны (производство)
1.3.4.7.	Полистиролы (производство)
1.3.4.8.	Полиуретаны (пенополиуретан и прочие) (производство)
1.3.4.9.	Полиэфир (лавсан и прочие) (производство)
1.3.4.10.	Угле- и органопластики, углеродные волокнистые материалы
1.3.4.11.	Фенопласты (фенольная смола, бакелитовый лак и прочие) (производство)
1.3.4.12.	Фторопласты (политетрафторэтилен, тефлон и прочие) (производство и термическая переработка)
1.3.4.13.	Фурановые полимеры
1.3.4.14.	Эпоксидные полимеры (эпоксидные смолы, компаунды, клеи и прочие) (производство и применение)
1.3.5.	Смесь углеводородов: нефти, бензины, керосин, мазуты, битумы, асфальты, каменноугольные и нефтяные смолы и пеки, возгоны каменноугольных смол и пеков, минеральные масла (не полностью очищенные минеральные масла, сланцевые смолы и масла)
1.3.6.	Газы шинного производства, вулканизационные
1.3.7.	Агрехимикаты: - фосфорные удобрения (аммофос, нитрофоска и прочие) - азотные удобрения (нитрат аммония - аммиачная селитра, нитраты натрия, калия, кальция и прочие)
1.3.8.	Фармакологические средства
1.3.8.1.	Антибиотики (производство, применение)
1.3.8.2.	Противоопухолевые препараты (производство, применение)
1.3.8.3.	Сульфаниламида (производство, применение)
1.3.8.4.	Гормоны (производство, применение)
1.3.8.5.	Витамины (производство, применение)
1.3.8.6.	Наркотики, психотропные препараты (производство)
1.3.8.7.	Лекарственные препараты, не вошедшие в пп. 1.3.8.1–1.3.8.6 (производство)
2. БИОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ	
2.1.	Грибы-продуценты, белково-витаминные концентраты (БВК), кормовые дрожжи, комбикорма
2.2.	Ферментные препараты, биостимуляторы
2.3.	Аллергены для диагностики и лечения, компоненты и препараты крови, иммунобиологические препараты
2.4.	Инфицированный материал и материал, зараженный или подозрительный на зараженность микроорганизмами 3 - 4 групп патогенности (опасности) или гельминтами
2.5.	Материалы, зараженные или подозрительные на зараженность микроорганизмами 1 - 2 групп патогенности (опасности)
2.6.	Биологические токсины (яды животных, рыб, растений)

2.7.	Пыль животного и растительного происхождения (хлопка, льна, конопли, кенафа, джута, зерна, табака, древесины, торфа, хмеля, бумаги, шерсти, пуха, натурального шелка и прочие, в т.ч. с бактериальным загрязнением)
3. ФИЗИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ	
3.1.	Ионизирующие излучения. Радиоактивные вещества и другие источники ионизирующих излучений
3.2.	Неионизирующие излучения
3.2.1.	Электромагнитное излучение оптического диапазона (излучение от лазеров III и IV классов опасности)
3.2.2.	Электромагнитное поле радиочастотного диапазона (10 кГц - 300 ГГц). Электрическое и магнитное поле промышленной частоты (50- Гц). Электростатическое и постоянное магнитное поле. Электромагнитное поле широкополосного спектра частот
3.3.	Ультрафиолетовое излучение
3.4.	Производственная вибрация
3.4.1.	Локальная вибрация
3.4.2.	Общая вибрация
3.5.	Производственный шум
3.6.	Ультразвук (контактная передача)
3.7.	Инфразвук
3.8.	Пониженная температура воздуха
3.8.1.	Общее охлаждение: - при температуре воздуха в помещении ниже ПДУ на 8 град. С и более; - на открытой территории при средней температуре в зимнее время от -10 град. С и ниже
3.9.	Повышенная температура воздуха: более чем на 4 град. С выше верхней границы допустимого уровня
3.10.	Тепловое излучение
4. ФАКТОРЫ ТРУДОВОГО ПРОЦЕССА	
4.1. Физические перегрузки	
4.1.1.	Подъем и перемещение груза вручную (масса груза в кг) в течение смены: - подъем и перемещение тяжести (разовое): мужчины - более 30 кг, женщины - более 10 кг - постоянно в течение смены или при чередовании с другой работой: мужчины - более 15 кг женщины - более 7 кг Суммарная масса груза (в кг), перемещаемого в течение каждого часа смены: - подъем с рабочей поверхности: мужчины - более 870 женщины - более 350 - с пола: мужчины - более 435 женщины - более 175 Величина статической нагрузки за смену при удержании груза, – приложение усилий (кгс. с): - одной рукой: мужчины - более 36000 женщины - от 22000 - двумя руками: мужчины - более 70000 женщины - более 42000 - с участием мышц корпуса и ног: мужчины - более 100000 женщины - более 60000
4.1.2.	Работы, связанные: - с локальными мышечными напряжениями преимущественно мышц кистей и пальцев рук (количество стереотипных движений за смену более 40000) - с региональными мышечными напряжениями преимущественно мышц рук, плечевого пояса и ног (количество движений за смену более 20000) Работы, связанные с наклонами корпуса (более 30 град. от вертикали) более 100 раз за смену Пребывание в вынужденной рабочей позе (на коленях, на корточках и т.п.) свыше 25% времени смены
4.2.	Зрительно напряженные работы: прецизионные, работы с оптическими– приборами и наблюдение за экраном
4.2.1.	Прецизионные работы с объектом различения до 0,3 мм
4.2.2.	Работы, связанные с объектом различения от 0,3 до 1 мм
4.2.3.	Работы с персональными электронно-вычислительными машинами (ПЭВМ) лиц, профессионально связанных с эксплуатацией ПЭВМ
4.3.	Перенапряжение голосового аппарата, обусловленное профессиональной деятельностью

**ПЕРЕЧЕНЬ
РАБОТ, ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДЯТСЯ
ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ И ПЕРИОДИЧЕСКИЕ МЕДИЦИНСКИЕ
ОСМОТРЫ (ОБСЛЕДОВАНИЯ)**

(в ред. Приказа Минздравсоцразвития РФ от 16.05.2005 №338)

1.	Работы на высоте, верхолазные работы (верхолазными считаются все работы, когда основным средством предохранения работников от падения с высоты во все моменты работы и передвижения является предохранительный пояс) Работа крановщика (машиниста крана) Работа лифтера скоростных лифтов
2.	Работа по обслуживанию и ремонту действующих электроустановок с напряжением 42 В и выше переменного тока, 110 В и выше постоянного тока, а также монтажные, наладочные работы, испытания и измерения в этих электроустановках
3.	Работы в лесной охране, по валке, сплаву, транспортировке и первичной обработке леса
4.	Работы в нефтяной и газовой промышленности, выполняемые в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях, пустынных и других отдаленных и недостаточно обжитых районах, а также при морском бурении
5.	Работа на гидрометеорологических станциях, сооружениях связи, расположенных в полярных, высокогорных, пустынных, таежных и других отдаленных и недостаточно обжитых районах, в сложных климатических условиях
6.	Геологоразведочные, топографические, строительные и другие работы в отдаленных, малонаселенных, труднодоступных, тундровых, заболоченных и горных районах (в том числе вахтово-экспедиционным методом)
7.	Работы, связанные с применением легковоспламеняющихся и взрывчатых материалов, работы во взрыво- и пожароопасных производствах
8.	Работы в военизированной охране, службах спецсвязи, аппарате инкассации, банковских структурах, других ведомствах и службах, которым разрешено ношение огнестрельного оружия и его применение
9.	Работы, связанные с обслуживанием установок и емкостей с внутренним давлением газов и жидкостей выше 1.1 атм
10.	Работы, выполняемые в условиях измененного геомагнитного поля (экранированные помещения, заглубленные сооружения)
11.	Подводные работы
12.	Подземные работы
13.	Работы по предупреждению и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера Газоспасательная служба Газоспасательные дружины Военизированные части и отряды по предупреждению возникновения и ликвидации открытых газовых и нефтяных фонтанов Военизированные горные, горноспасательные службы Пожарная охрана
14.	Работы, выполняемые с применением изолирующих средств индивидуальной защиты и фильтрующих противогазов с полномерной лицевой частью
15.	Работы на судах
16.	Работы, связанные с пребыванием в условиях пониженного и повышенного атмосферного давления
17.	Работы по непосредственному управлению транспортными средствами (п. 17 введен Приказом Минздравсоцразвития РФ от 16.05.2005 №338)

18.	Работы в организациях пищевой промышленности, на молочных и раздаточных пунктах, базах и складах продовольственных товаров, где имеется контакт с пищевыми продуктами в процессе их производства, хранения, реализации, в том числе работы по санитарной обработке и ремонту инвентаря, оборудования, а также работы, где имеется контакт с пищевыми продуктами при транспортировке их на всех видах транспорта (п. 18 введен Приказом Минздравсоцразвития РФ от 16.05.2005 №338)
19.	Работы в организациях общественного питания, торговли, буфетах, на пищеблоках, в том числе на транспорте (п. 19 введен Приказом Минздравсоцразвития РФ от 16.05.2005 №338)
20.	Работы, выполняемые учащимися образовательных организаций общего и профессионального образования перед началом и в период прохождения практики в организациях, работники которых подлежат медицинским осмотрам (обследованиям) (п. 20 введен Приказом Минздравсоцразвития РФ от 16.05.2005 №338)
21.	Работы медицинского персонала родильных домов (отделений), детских больниц (отделений), отделений патологии новорожденных, недоношенных (п. 21 введен Приказом Минздравсоцразвития РФ от 16.05.2005 №338)
22.	Работы в образовательных организациях всех типов и видов (п. 22 введен Приказом Минздравсоцразвития РФ от 16.05.2005 №338)
23.	Работы в детских и подростковых сезонных оздоровительных организациях (п. 23 введен Приказом Минздравсоцразвития РФ от 16.05.2005 №338)
24.	Работы в дошкольных образовательных организациях, домах ребенка, организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (лиц, их заменяющих), образовательных организациях интернатного типа, оздоровительных образовательных организациях, в том числе санаторного типа, детских санаториях, круглогодичных лагерях отдыха (п. 24 введен Приказом Минздравсоцразвития РФ от 16.05.2005 №338)
25.	Работы в лечебно-профилактических учреждениях, организациях, санаториях, домах отдыха, пансионатах, домах-интернатах, а также работы социальных работников, непосредственно связанные с питанием пациентов (п. 25 введен приказом Минздравсоцразвития РФ от 16.05.2005 №338)
26.	Работы в организациях бытового обслуживания (банщики, работники душевых, парикмахерских) (п. 26 введен Приказом Минздравсоцразвития РФ от 16.05.2005 №338)
27.	Работы в бассейнах, а также водолечебницах (п. 27 введен Приказом Минздравсоцразвития РФ от 16.05.2005 №338)
28.	Работы в гостиницах, общежитиях, пассажирских вагонах (проводники) (п. 28 введен Приказом Минздравсоцразвития РФ от 16.05.2005 №338)
29.	Работы в организациях медицинской промышленности и аптечной сети, связанные с изготовлением, расфасовкой и реализацией лекарственных средств (п. 29 введен Приказом Минздравсоцразвития РФ от 16.05.2005 №338)
30.	Работы на водопроводных сооружениях, связанные с подготовкой воды и обслуживанием водопроводных сетей (п. 30 введен Приказом Минздравсоцразвития РФ от 16.05.2005 №338)
31.	Работы в агропромышленном комплексе, связанные с переработкой молока и изготовлением молочных продуктов (п. 31 введен Приказом Минздравсоцразвития РФ от 16.05.2005 №338)

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫХ И ПЕРИОДИЧЕСКИХ
МЕДИЦИНСКИХ ОСМОТРОВ (ОБСЛЕДОВАНИЙ) РАБОТНИКОВ,
ЗАНЯТЫХ НА ВРЕДНЫХ РАБОТАХ И НА РАБОТАХ С ВРЕДНЫМИ
И (ИЛИ) ОПАСНЫМИ ПРОИЗВОДСТВЕННЫМИ ФАКТОРАМИ**

1. Настоящий Порядок определяет порядок проведения предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на вредных работах и на работах с вредными и (или) опасными производственными факторами.

2. Предварительные медицинские осмотры (обследования) при поступлении на работу проводятся с целью определения соответствия состояния здоровья работника (освидетельствуемого) поручаемой ему работе (статья 213 Трудового кодекса Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, №1 (ч. 1), ст. 3)).

3. Периодические медицинские осмотры (обследования) проводятся с целью:

3.1. Динамического наблюдения за состоянием здоровья работников, своевременного выявления начальных форм профессиональных заболеваний, ранних признаков воздействия вредных и (или) опасных производственных факторов на состояние здоровья работников, формирования групп риска;

3.2. Выявления общих заболеваний, являющихся медицинскими противопоказаниями для продолжения работы, связанной с воздействием вредных и (или) опасных производственных факторов;

3.3. Своевременного проведения профилактических и реабилитационных мероприятий, направленных на сохранение здоровья и восстановление трудоспособности работников.

Частота проведения периодических медицинских осмотров (обследований) определяется территориальными органами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека совместно с работодателем исходя из конкретной санитарно-гигиенической и эпидемиологической ситуации, но периодические медицинские осмотры (обследования) должны проводиться не реже чем один раз в два года.

Лица, не достигшие возраста 21 года, проходят периодические медицинские осмотры ежегодно (статья 213 Трудового кодекса Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, №1 (ч. 1), ст. 3)).

4. Периодические медицинские осмотры (обследования) работников могут проводиться досрочно в соответствии с медицинским заключением или по заключению территориальных органов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека с обязательным обоснованием в направлении причины досрочного (внеочередного) осмотра (обследования) (ст. 213 Трудового кодекса Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, №1 (ч. 1), ст. 3)).

5. Предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования) работников проводятся медицинскими организациями, имеющими лицензию на указанный вид деятельности.

6. Работникам, занятым на вредных работах и на работах с вредными и (или) опасными производственными факторами в течение пяти и более лет, периодические медицинские осмотры (обследования) проводятся в центрах профпатологии и других медицинских организациях, имеющих лицензии на экспертизу профпригодности и экспертизу связи заболевания с профессией, один раз в пять лет.

7. Работодатель определяет контингенты и составляет поименный список лиц, подлежащих периодическим медицинским осмотрам (обследованиям), с указанием участков, цехов, производств, вредных работ и вредных и (или) опасных производственных факторов, оказывающих воздействие на работников, и после согласования с территориальными органами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека направляет его за 2 месяца до начала осмотра в медицинскую организацию, с которой заключен договор на проведение периодических медицинских осмотров (обследований).

8. Медицинская организация на основании полученного от работодателя поименного списка работников, подлежащих периодическим медицинским осмотрам (обследованиям), утверждает совместно с работодателем календарный план проведения медицинских осмотров (обследований).

9. Руководитель медицинской организации, осуществляющей предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), утверждает состав медицинской комиссии, председателем которой должен быть врач-профпатолог или врач иной специальности, имеющий профессиональную подготовку по профпатологии, членами комиссии — специалисты — прошедшие в рамках своей специальности подготовку по профессиональной патологии. Комиссия определяет виды и объемы необходимых исследований с учетом специфики действующих

производственных факторов и медицинских противопоказаний к осуществлению или продолжению работы на основании действующих нормативных правовых актов.

10. Работник для прохождения предварительного медицинского осмотра (обследования) представляет направление, выданное работодателем, в котором указываются вредные и (или) опасные производственные факторы и вредные работы, а также паспорт или другой документ, его заменяющий, амбулаторную карту или выписку из нее с результатами периодических осмотров по месту предыдущих работ и в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, — решение врачебной психиатрической комиссии.

11. Оформление результатов предварительных и периодических медицинских осмотров:

11.1. Заключение медицинской комиссии и результаты медицинского осмотра (обследования), как предварительного, так и периодического, а также выписка из амбулаторной карты работника вносятся в карту предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований).

11.2. Медицинская организация совместно с территориальными органами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и представителем работодателя обобщает результаты проведенных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников и составляет заключительный акт по его итогам в четырех экземплярах. Заключительный акт в течение 30 дней должен быть представлен медицинской организацией работодателю, территориальному органу Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и центру профпатологии.

11.3. Работник информируется о результатах проведенного медицинского осмотра (обследования).

11.4. В случае, если при проведении периодического медицинского осмотра (обследования) возникают подозрения на наличие у работника профессионального заболевания, медицинская организация направляет его в установленном порядке в центр профпатологии на экспертизу связи заболевания с профессией.

11.5. Центр профпатологии при установлении связи заболевания с профессией составляет медицинское заключение и в 3-дневный срок направляет соответствующее извещение в территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, работодателю, страховщику и в медицинскую организацию, направившую работника.

Работник, у которого установлен диагноз профессионального заболевания, центром профпатологии направляется с соответствующим заключением в медицинскую организацию по месту жительства, которая оформляет документы для представления на медико-социальную экспертизу.

11.6. Центр профпатологии субъекта Российской Федерации обобщает и анализирует результаты периодических медицинских осмотров (обследований), проведенных в течение года на территории субъекта Российской Федерации (в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22 июля 1993 г. №5487-1 (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, №33, ст. 1318)), и представляет ежегодный отчет в установленном порядке в орган управления здравоохранением субъекта Российской Федерации, который в установленном порядке представляет отчет в Федеральное агентство по здравоохранению и социальному развитию, и в копии — в территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Список литературы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 г. №14-ФЗ. 22.08.2004 г., от 09.05.2005 г., от 02.07.2005 г., от 31.12.2005 г., от 03.12.2006 г.).
2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции Федеральных законов от 02.06.1993 г., от 09.01.1996 г., от 17.12.1999 г., от 30.12.2001 г., от 22.08.2004 г., от 02.11.2004 г., от 21.12.2004 г., от 25.11.2006 г.).
3. Федеральный закон от 2 января 2000 г. №29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (в редакции Федеральных законов от 30.12.2001 г., от 10.01.2003 г., от 30.06.2003 г., от 22.08.2004 г., от 09.05.2005 г., от 05.12.2005 г., от 31.12.2005 г., от 31.06.2006 г.).
4. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. №184-ФЗ (в редакции Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон "О техническом регулировании"» от 09.05.2005 г., от 01.2007 г.).
5. Федеральный закон от 8 августа 2001 г. «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)» (с изменениями от 30.10.2002 г., от 01.01.2003 г., от 01.10.2003 г., от 22.08.2004 г., от 09.05.2005 г., от 02.07.2005 г., от 31.12.2005 г., от 03.12.2006 г.).
6. Федеральный закон от 22 ноября 1995 г. №171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» (в редакции Федеральных законов от 07.01.1999 г. №18-ФЗ, от 29.12.2001 г. №186-ФЗ, от 24.07.2002 г. №109-ФЗ, от 25.07.2002 г. №116-ФЗ, от 02.11.2004 г. №127-ФЗ, от 21.07.2005 г. №102-ФЗ, от 16.10.2006 г. №160-ФЗ, от 29.12.2006 г. №248-ФЗ, от 19.07.2007 г. №219-ФЗ, с изм. внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 12.11.2003 г. №17-П, Федеральными законами от 26.07.2006 г. №134-ФЗ, от 20.04.2007 г. №55-ФЗ).
7. Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"» от 05 февраля 2007 г. №12-ФЗ.
8. Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. №1036 (в редакции Постановления Правительства РФ от 21.05.2001 г. №389).

9. Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья».

10. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов».

11. ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения».

12. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».

13. ГОСТ Р 50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».

14. ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования».

15. ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

16. ОСТ 28-1-95 «Общественное питание. Требования к производственному персоналу».

17. Сборник технологических нормативов 1994-1997 гг.

18. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг, утвержденные Управлением технического регулирования и стандартизации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии 27 мая 2005 г., Регистрационный №РОСС RU. 0001.03ГУ00 от 31 мая 2005 г.

19. Система классификации гостиниц и других средств размещения, утвержденная приказом Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86.

20. Городская целевая программа развития потребительского рынка и услуг города Москвы на 2007–2009 годы.

21. Материалы Конкурса в области качества обслуживания на территории туристско-рекреационной зоны (ТРЗ) «Золотое кольцо Москвы» за 2006 год.

Учебно-методическое пособие.

Формат 72 x 104 /16. Физических печатных листов 6.

Печать офсетная. Тираж 1000 экз.

