

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

ФАКУЛЬТЕТ СЕРВИСА И ТУРИЗМА  
КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА

## КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Сервисная деятельность»

Тема: «ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ И ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ:  
СУЩНОСТЬ И СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ В РФ.»

Выполнила:  
студент 2 курса  
группы 5331  
Хузина Эндже Фаритовна

Научный руководитель:  
к. э. н., доцент  
Кулягина Наталья Геннадьевна

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРТИФИКАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ.....

1.1 ПОНЯТИЕ И ПРИНЦИПЫ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ И ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ.....

1.2 ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ В РФ.....

1.3 ОРГАНЫ ПО СЕРТИФИКАЦИИ В РФ.....

ГЛАВА 2. СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ В РФ НА ПРИМЕРЕ ПРЕДПРИЯТИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.....

2.1 ОБЩАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.....

2.2 ПОРЯДОК ПРОХОЖДЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.....

2.3 СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СЕРТИФИКАЦИИ В РФ.....

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....

## ВВЕДЕНИЕ

Сертификация - это процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям.

Иногда сертификацию и лицензирование отождествляют. Лицензия - это право (разрешение) на осуществление какой-либо деятельности, а сертификат на продукцию или сертификат на услуги - документ, подтверждающий, что качество продукции или услуг соответствует определённым требованиям.

Действительность выданного в России сертификата распространяется также на Белоруссию, Казахстан и Грузию. Все государства, входящие в состав СНГ, требуют соответствия ввозимой в эти страны продукции нормам Госстандарта. Это обусловлено недостатком в этих странах собственных оснащенных лабораторий для проведения сертификационных испытаний. Сертификаты или свидетельства об их признании представляются в таможенные органы вместе с грузовой таможенной декларацией и являются необходимыми документами для получения разрешения на ввоз продукции на территорию Российской Федерации. Сотрудник таможни может проверить сведения, указанные в сертификате соответствия. Наличие сертификата соответствия в торговой точке также может быть проверено сотрудниками торг. инспекции и санитарно-эпидемиологических станций, рядом других контролирующих организаций, а также любым клиентом.

Сертификация в наши дни - это не просто выполнение требований государственных стандартов. Сертификация товаров и услуг служит активному продвижению их на рынке, так как таким способом продукция завоевывает уважение и доверие покупателей. Наличие сертификата стимулирует рост продаж и позитивно отражается на имидже производителя. Т.е. сертификация - это маркетинговый инструмент. Система добровольной сертификации давно и успешно функционирует за рубежом и становится все более популярной в России, особенно в свете грядущего вступления России в

ВТО. Однако, кроме добровольной сертификации, существует и обязательная, которая включает в себя получение гигиенического сертификата, оформление сертификата соответствия ГОСТ Р, сертификата пожарной безопасности.

В России существует порядка 100 систем сертификации, из них около 20 - обязательных, остальные - добровольные, охватывающие в основном рынок потребительских товаров и услуг. Крупнейшими из них являются системы ГОСТ Р и СовАсК.

Целью данной курсовой работы является рассмотрение обязательной и добровольной сертификации в Российской Федерации.

Задачи данной курсовой работы:

1. дать понятие обязательной и добровольной сертификации.
2. выявить недостатки и преимущества обязательной и добровольной сертификации.
3. сделать на основе полученных результатов соответствующие выводы о актуальности и необходимости сертификации в нашей стране.

Объектом исследования данной курсовой работы является обязательная и добровольная сертификация.

Предметом исследования данной курсовой работы является сертификация услуг предприятий общественного питания.

Обязательная сертификация — подтверждение уполномоченным на то органом соответствия продукции обязательным требованиям, установленным законодательством.

Обязательная сертификация является формой государственного контроля за безопасностью продукции. Ее осуществление связано с определенными обязанностями, налагаемыми на предприятия, в том числе материального характера. Поэтому она может осуществляться лишь в случаях, предусмотренных законодательными актами РФ, т.е. законами и нормативными актами Правительства РФ. Отсюда второе наименование обязательной сертификации — «сертификация в законодательно регулируемой сфере».

В соответствии со ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, утверждаются Правительством РФ. На основании этих перечней разрабатывается и вводится в действие постановлением Госстандарта России «Номенклатура продукции и услуг (работ), в отношении которых законодательными актами Российской Федерации предусмотрена их обязательная сертификация». По существу, «Номенклатура...» — это детализированный «Перечень...». Если «Перечень...» представлен классами

соответствующего Общероссийского классификатора (по продукции ОК 005—93 — ОКП, по услугам ОК 002—93 — ОКУН) с двухразрядным кодом, то «Номенклатура...» — видами продукции (услуг) с шестиразрядным кодом. Если «Перечни...» включают объекты, как подвергаемые в настоящее время, так и намечаемые в перспективе для обязательной сертификации, то «Номенклатура...» включает только объекты, подвергаемые в настоящее время обязательной сертификации.

При обязательной сертификации подтверждаются только те обязательные требования, которые установлены законом, вводящим обязательную сертификацию. Так, согласно ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обязательной сертификации товаров (работ, услуг) должна подтверждаться их безопасность. Согласно ст. 6 Закона РФ «Об энергосбережении» энергопотребляющая продукция (в том числе электротовары, радиотовары и пр.) подлежит обязательной сертификации также по показателям энергоэффективности.

При обязательной сертификации действие сертификата соответствия и знака соответствия распространяется на всей территории РФ.

Организация и проведение работ по обязательной сертификации возлагаются на специально уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в области сертификации — Госстандарт России, а в случаях, предусмотренных законодательными актами РФ в отношении отдельных видов продукции, и на другие федеральные органы исполнительной власти. Поэтому в России в 1999 г. действовало 16 систем обязательной сертификации. Самая представительная и известная — Система обязательной сертификации ГОСТ Р, образованная и возглавляемая Госстандартом России. В рамках этой системы действуют системы сертификации однородной продукции (пищевой продукции и продовольственного сырья, игрушек, посуды, товаров легкой промышленности и др.) и однородных услуг (услуг общественного питания, туристских услуг и услуг гостиниц и др.).

Добровольная сертификация проводится в соответствии с Законом РФ «О сертификации продукции и услуг» по инициативе заявителей (изготовителей, продавцов, исполнителей) в целях подтверждения соответствия продукции (услуг) требованиям стандартов, технических условий, рецептур и других документов, определяемых заявителем.

Добровольная сертификация проводится на условиях договора между заявителем и органом по сертификации. Добровольная сертификация продукции, подлежащей обязательной сертификации, не может заменить обязательную сертификацию такой продукции.

Тем не менее по продукции, прошедшей обязательную сертификацию, могут проверяться в рамках добровольной сертификации требования, дополняющие обязательные. Допустим, при анализе зубных паст может быть проверена эффективность их действия, при проверке телевизоров некоторых зарубежных моделей — наличие благоприятного биологического воздействия, которые они якобы (согласно рекламным проспектам) оказывают на человека.

На 1 января 2000 г. в России было зарегистрировано 104 системы добровольной сертификации.

Примерами систем добровольной сертификации могут быть:

Система стоимостной оценки автотранспортных средств (СЕРТОЦАТ), разработанная Министерством автомобильного транспорта РФ;

Система сертификации экологического агропроизводства (ЭкоНива), разработанная АОЗТ «ЭкоНива»;

Система сертификации санаторно-оздоровительных услуг, разработанная Центром сертификации Центрального региона (ЦСЦР).

В России в настоящее время преобладает обязательная сертификация, за рубежом — добровольная. В условиях развитой рыночной экономики проведение добровольной сертификации становится условием преодоления торговых барьеров, так как, повышая конкурентоспособность, она фактически обеспечивает производителю место на рынке. Например, во Франции добровольная сертификация проводится на соответствие стан-

дартам Франции «NF». По ее результатам продукция маркируется знаком NF. Продукция, не маркированная этим знаком, не пользуется спросом. Именно поэтому около 75% продукции французских фирм проходит через добровольную сертификацию.

В России кровно заинтересованы в добровольной сертификации продукции лишь российские экспортеры. По мере ужесточения конкуренции на рынке будет возрастать потребность в добровольной сертификации.

Сертификация направлена на достижение следующих целей:

- содействие потребителям в компетентном выборе продукции (услуги);
- защита потребителя от недобросовестности изготовителя (продавца, исполнителя);
- контроль безопасности продукции (услуги, работы) для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;
- подтверждение показателей качества продукции (услуги, работы), заявленных изготовителем (исполнителем);
- создание условий для деятельности организаций и предпринимателей на едином товарном рынке России, а также для участия в международном экономическом, научно-техническом сотрудничестве и международной торговле.

При проведении сертификации необходимо руководствоваться следующими принципами.

1. Законодательная основа сертификации. (Деятельность по сертификации в РФ основана на Законах РФ «О сертификации продукции и услуг», «О защите прав потребителей» и других нормативных актах.)

2. Открытость системы сертификации. (В работах по сертификации участвуют предприятия, учреждения, организации независимо от форм собственности (в том числе других стран), признающие и выполняющие ее правила.)

3. Гармонизация правил и рекомендаций по сертификации с международными нормами и правилами. (Гармонизация является условием признания сертификатов и знаков соответствия за рубежом, тесного



взаимодействия с международными, региональными и национальными системами сертификации других стран.)

4. Открытость и закрытость информации. (При сертификации должно осуществляться информирование всех ее участников — изготовителей, потребителей, органов по сертификации, а также всех других заинтересованных сторон — общественных организаций, предприятий, отдельных лиц — о правилах и результатах сертификации. С другой стороны, при сертификации должна соблюдаться конфиденциальность информации, составляющей коммерческую тайну.)

1.2 Порядок проведения сертификации устанавливает последовательность действий, составляющих совокупную процедуру сертификации. Сертификация осуществляется по типовой последовательности процедур.

1. Этап заявки на сертификацию заключается в выборе заявителем органа по сертификации, способного провести оценку соответствия интересующего его объекта. Это определяется областью аккредитации органа по сертификации. Если данную работу могут провести несколько органов по сертификации, то заявитель может обратиться в любой из них. Заявка направляется по установленной в системе сертификации форме. Орган по сертификации рассматривает ее и сообщает заявителю решение. Решение по заявке также имеет определенную форму. В ней указываются все основные условия сертификации, в том числе схема сертификации, наименование испытательной лаборатории для проведения испытаний (если они предусмотрены схемой сертификации) или их перечень для выбора заявителем, номенклатура нормативных документов, на соответствие которым будет проведена сертификация.

2. Этап оценки соответствия имеет особенности в зависимости от объекта сертификации.

Применительно к продукции он состоит из отбора и идентификации образцов изделий и их испытаний. Образцы должны быть такими же, как и

продукция, поставляемая потребителю. Образцы выбираются случайным образом по установленным правилам из готовой продукции. Отобранные образцы изолируют от основной продукции, упаковывают, пломбируют или печатают на месте отбора. Составляется акт по установленной в испытательной лаборатории форме. На всех стадиях хранения, транспортирования и подготовки образцов к испытаниям, а также в процессе испытаний должны соблюдаться требования, приведенные в нормативной документации на продукцию. Все этапы движения образцов в ходе работ по сертификации регистрируются в журнале и подтверждаются подписью ответственных лиц.

Испытательная лаборатория или орган по сертификации может включить в отбираемую выборку дополнительно по одному образцу каждого вида продукции (кроме скоропортящейся) для хранения в качестве контрольного экземпляра. Срок хранения последнего должен соответствовать сроку действия сертификата или сроку годности продукции, по истечении которого образцы возвращаются заявителю.

Отбор образцов для испытаний осуществляет, как правило, испытательная лаборатория или по ее поручению другая компетентная организация. В случае проведения испытаний в двух и более испытательных лабораториях отбор образцов может быть осуществлен органом по сертификации (при необходимости с участием испытательных лабораторий).

Испытания для сертификации проводятся в испытательных лабораториях, аккредитованных на проведение тех испытаний, которые предусмотрены в нормативных документах, используемых при сертификации данной продукции.

В случае отсутствия испытательной лаборатории, аккредитованной на компетентность и независимость, или значительной ее удаленности, что усложняет транспортирование образцов, увеличивает стоимость испытаний и недопустимо удлиняет их сроки, испытания с целью сертификации допускается проводить в испытательных лабораториях, аккредитованных только на компетентность, под контролем представителей органа по

сертификации конкретной продукции. Объективность таких испытаний наряду с испытательной лабораторией обеспечивает орган по сертификации, поручивший ей их проведение. Протокол испытаний в этом случае подписывают уполномоченные специалисты испытательной лаборатории и органа по сертификации.

Протоколы испытаний представляются заявителю и в орган по сертификации. Копии протоколов испытаний подлежат хранению в течение времени не менее срока действия сертификата. Конкретные сроки хранения копий протоколов (в том числе и в случае, когда заявителю не может быть выдан сертификат ввиду несоответствия продукции требованиям) устанавливаются в системе сертификации однородной продукции и в документах испытательной лаборатории.

Оценка соответствия услуг зависит от их вида. Услуги нематериального характера (например, оценка движимого и недвижимого имущества) оцениваются экспертным или социологическим методом. Проверка материальных услуг (например, услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств) основана на испытаниях результата услуги.

Испытания результата услуги проводятся в испытательных лабораториях, аккредитованных в установленном порядке, или на базе заявителя экспертами органа по сертификации с использованием его испытательного и технологического оборудования. Это оборудование должно быть поверено или откалибровано органами метрологической службы. При проведении испытаний осуществляется выборочная проверка отремонтированных изделий, если сертифицируются услуги по ремонту (например, автомобиль или швейная машинка). Если вид услуг подпадает под требования обязательной сертификации, то оцениваются показатели безопасности изделий после ремонта или обслуживания. При добровольной сертификации услуг в основном оцениваются функциональные показатели. Число проверяемых изделий и порядок их отбора определяет орган по

сертификации в соответствии с нормативными документами системы сертификации.

По результатам испытаний оформляется протокол, который направляется органу по сертификации, а копия — заявителю.

Подтверждение соответствия системы качества предприятия требованиям, установленным в соответствующих нормативных документах, включает в себя предварительную оценку степени готовности проверяемой организации и оценку системы качества непосредственно на месте.

Предварительная оценка состоит в анализе описания системы качества в документах, присланных предприятием вместе с заявкой на сертификацию.

Этап предварительной оценки системы качества завершается подготовкой письменного заключения о возможности проведения второго этапа сертификации системы качества. При положительном решении орган по сертификации направляет заявителю «Заключение по результатам предварительной оценки системы качества» и проект договора на проведение проверки и оценки системы качества в организации. В договоре определяют цель, объем и сроки проводимых работ, ответственность сторон, а также порядок оплаты работ по проверке и оценке системы качества.

Этап оценки системы качества на предприятии начинается с подготовки в органе по сертификации. При подготовке к проверке и оценке системы качества выполняют следующие работы:

- составляют программу проверки;
- распределяют обязанности между членами комиссии в соответствии с программой проверки;
- подготавливают рабочие документы;
- согласуют программы проверки с проверяемой организацией.

Программу проверки разрабатывает главный эксперт. С программой должны быть ознакомлены эксперты и консультанты комиссии и проверяемая организация. Возражения заявителя против каких-либо пунктов программы должны быть доведены до сведения главного эксперта. Разногласия между главным экспертом и представителем заявителя,

имеющим соответствующие полномочия, разрешаются до начала проведения проверки. Конкретные детали программы следует сообщать заявителю только в ходе проверки, если их преждевременное раскрытие мешает сбору объективной информации.

Обследование проверяемой организации осуществляется путем сбора и анализа фактических данных и регистрации наблюдений в ходе проверки. Сбор фактических данных производится на основе опроса персонала, анализа использованных документов, процессов производства, деятельности функциональных подразделений и персонала, а также изучения и оценки проводимых мероприятий по обеспечению качества продукции.

Обнаруженные отклонения от требований стандарта должны быть тщательно рассмотрены группой экспертов, проводящих проверку, перед тем, как охарактеризовать их как несоответствия и отнести к той или иной категории. Окончательное решение принимает главный эксперт. Зарегистрированные несоответствия (уведомления) официально представляют руководству проверяемой организации. Главный эксперт дает соответствующие пояснения по каждому несоответствию (уведомлению). Каждое несоответствие должно быть подтверждено объективными доказательствами. Уполномоченный представитель руководства проверяемой организации ставит свою подпись на бланках с несоответствиями (уведомлениями), чем подтверждает их принятие.

Несоответствие — это невыполнение установленных требований. Категории несоответствия: значительное (категория 1), заключающееся в отсутствии, неприменении или полном нарушении требований к элементам системы качества; и малозначительное (категория 2) — единичное упущение в элементе системы качества. Уведомление — наблюдение, сделанное экспертом в целях предотвращения появления возможного несоответствия.

Решение о признании системы качества соответствующей стандарту ГОСТ Р ИСО 9001—2001 принимают при отсутствии значительных несоответствий или наличии не более 10 малозначительных несоответствий. Отрицательное решение принимается в случае одного значительного

несоответствия или более 10 малозначительных несоответствий. Наличие уведомлений не влияет на решение о сертификации.

Составление акта, где указываются результаты проверки, выводы и рекомендации комиссии, проводят по окончании работ по оценке соответствия.

В акте комиссия указывает, соответствует или нет проверенная система качества заявленному стандарту, дает заключение о наличии в проверяемой организации системы испытаний, обеспечивающих контроль всех характеристик продукции, указывает сроки устранения малозначительных несоответствий, если они имеются. Акт подписывают члены комиссии, главный эксперт и руководитель проверяемой организации. К нему прилагаются программа проверки, сведения о несоответствиях и уведомлениях. Акт издается в трех экземплярах: для проверяемой организации, органа по сертификации и Технического центра регистра систем качества.

На заключительном совещании главный эксперт представляет руководству предприятия, главным и ведущим специалистам замечания комиссии в порядке их значимости, заключение комиссии о соответствии или несоответствии проверенной системы качества требованиям заявленного стандарта. Он также знакомит их с рекомендациями комиссии органу по сертификации о выдаче или отказе в выдаче сертификата соответствия системы качества.

На этом этап практической оценки соответствия при сертификации систем качества заканчивается.

3. Этап анализа практической оценки соответствия объекта сертификации установленным требованиям заключается в рассмотрении результатов испытаний, экзамена или проверки системы качества в органе по сертификации.

При сертификации продукции заявитель представляет в орган документы, указанные в решении по заявке, и протокол испытаний образцов продукции из испытательной лаборатории. Эксперты органа по

сертификации проверяют соответствие результатов испытаний, отраженных в протоколе действующей нормативной документации. После этого принимается решение о выдаче сертификата соответствия или проведении недостающих испытаний. Аналогичные действия производятся органом по сертификации услуг при проверке соответствия результата услуги.

При сертификации систем качества анализ результатов оценки соответствия проводится на основании акта о проверке. Выводы по акту сводятся к одному из трех вариантов:

- 1) система полностью соответствует заявленному стандарту;
- 2) система в целом соответствует стандарту, но обнаружены отдельные малозначительные несоответствия по элементам системы качества;
- 3) система содержит значительные несоответствия.

Решение о сертификации или отказе в ней принимает руководство органа по сертификации совместно с главным экспертом комиссии. В системе сертификации ГОСТ Р окончательное решение принимает Центральный орган по сертификации.

4. Решение по сертификации сопровождается выдачей сертификата соответствия заявителю или отказом в нем. При положительных результатах испытаний (проверок), предусмотренных схемой сертификации, и экспертизы представленных документов орган по сертификации оформляет сертификат соответствия, регистрирует его и выдает лицензию на право применения знака соответствия. Этим знаком маркируется продукция или документация на услуги, прошедшая сертификацию. При отрицательных результатах сертификационных испытаний, несоблюдении требований, предъявляемых к объекту сертификации, или отказе заявителя от оплаты работ по сертификации орган по сертификации выдает заявителю заключение с указанием причин отказа в выдаче сертификата.

Вид сертификата соответствия и срок его действия устанавливаются правилами системы сертификации. Обычно действие сертификата на продукцию распространяется на срок ее службы, эксплуатации или

реализации: на услуги — до трех лет, на системы качества предприятий — три года, на персонал — пять лет.

5. Инспекционный контроль за сертифицированным объектом проводится органом, выдавшим сертификат, если это предусмотрено схемой сертификации. Он проводится в течение всего срока действия сертификата, обычно один раз в год в форме периодических проверок. В комиссии органа по сертификации при инспекционном контроле могут участвовать специалисты территориальных органов Ростехрегулирования, представители обществ потребителей и других заинтересованных организаций. Внеплановые проверки осуществляются при наличии информации о претензиях к качеству продукции и услуг, а также при существенных изменениях в конструкции сертифицированного изделия, технологии оказания услуг или организационной структуре предприятия, влияющих на процессы системы качества.

Инспекционный контроль включает в себя анализ информации о сертифицированном объекте и проведение выборочных проверок образцов продукции, услуг или элементов системы качества. При контроле сертифицированного специалиста проверяется соответствие его работы принятым критериям. По итогам инспекционного контроля составляется акт, где делается заключение о возможности сохранения действия сертификата или приостановлении его действия. Информация о приостановлении доводится органом по сертификации до сведения заявителя, потребителей, представителей Ростех-регулирования и других участников системы сертификации. Приостановление действия сертификата происходит при выявлении нарушений его использования, которые можно устранить в достаточно короткое время. В этом случае орган по сертификации предписывает заявителю выполнение корректирующих мероприятий и устанавливает срок их реализации. Заявитель со своей стороны должен уведомить потребителей его продукции или услуг о выявленных несоответствиях и предпринять необходимые меры.



Отмена действия сертификата соответствия и права применения знака соответствия осуществляется при несоответствии продукции и услуги требованиям нормативных документов, а также в случае изменений нормативного документа на объект сертификации, технологического процесса изготовления продукции или реализации услуги, а также конструкции, комплектности продукции или состава услуг.

### 1.3 Органы

Органы по сертификации – органы, проводящие сертификацию соответствия определенной продукции, согласно аккредитации.

Аккредитация – процедура, посредством которой уполномоченный в соответствии с законодательными актами РФ орган официально признает возможность выполнения конкретных работ в области сертификации.

Органы по сертификации выполняют следующие функции:

привлекают на договорной основе для проведения испытаний испытательные лаборатории (центры) в порядке, установленном Правительством РФ;

осуществляют контроль за объектами сертификации, если такой контроль предусмотрен соответствующей схемой обязательной сертификации и договором;

ведут реестр выданным ими сертификатов соответствия;

информируют соответствующие органы государственного контроля (надзора) о продукции, поступившей на сертификацию, но не прошедшей ее;

приостанавливают или прекращают действие выданного ими сертификата соответствия;

обеспечивают предоставление заявителям информации о порядке проведения обязательной сертификации;

устанавливают стоимость работ по сертификации на основе утвержденной Правительством РФ методики определения стоимости таких работ.

ОС несет ответственность за обоснованность и правильность выдачи сертификата соответствия, за соблюдением правил сертификации.

Аккредитованные испытательные лаборатории (ИЛ) осуществляют испытания конкретной продукции или конкретные виды испытаний согласно области аккредитации и выдают протоколы испытаний для целей сертификации.

ИЛ несет ответственность за соответствие проведенных ею сертификационных испытаний требованиями НД, а также за достоверность и объективность результатов.

ОС не вправе предоставлять аккредитованным испытательным лабораториям сведения о заявителе.

Эксперт ОС (лицо, аттестованное на право проведения одного или нескольких видов работ в области сертификации) – главный участник работ по сертификации. От его знаний, опыта, личных качеств, т.е. компетентности, зависят объективность и достоверность решения о возможности выдачи сертификата.

Специально уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в области технического регулирования - Госстандарт России – осуществляет межотраслевую координацию и регулирование в области стандартизации, метрологии и сертификации.

Госстандарт России осуществляет свою деятельность на основании Конституции РФ, законов, указов и распоряжений Президента РФ, а также своего Положения о системе сертификации (Постановление Госстандарта № 11 от 17.03.98).

Госстандарт России выполняет следующие функции:

формирует и реализует государственную политику в области сертификации, устанавливает общие правила и рекомендации по проведению сертификации на территории Российской Федерации и публикует официальную информацию о них;

проводит государственную регистрацию систем сертификации и знаков соответствия, действующих в Российской Федерации;

опубликовывает официальную информацию о действующих в Российской Федерации системах сертификации и знаков соответствия и представляет ее в установленном порядке в международные (региональные) организации по сертификации;

готовит в установленном порядке предложения о присоединении к международным (региональным) системам сертификации, а также может в установленном порядке заключать соглашения с международными (региональными) организациями о взаимном признании результатов сертификации;

представляет в установленном порядке Российскую Федерацию в международных (региональных) организациях по вопросам сертификации и как национальный орган Российской Федерации по сертификации осуществляет межотраслевую координацию в области сертификации.

Для осуществления этих функций Госстандарта России имеет в своей системе около 150 предприятий и организаций (НПО, НИИ, КБ, центры стандартизации и метрологии, издательство, типографии, институт повышения квалификации, техникумы). К работе также привлекаются общественные, государственные и коммерческие организации.

#### 1.4

Обязательная сертификация – процедура, необходимая для подтверждения соответствия продукции установленным стандартам, требованиям, осуществляющаяся независимой от потребителя и изготовителя структурой. Основная её цель – обеспечение безопасности и качества продуктов на рынке России, защита граждан в роли потребителей. Существует единый перечень товаров и услуг, для которых необходимо прохождение обязательной сертификации. Он постоянно обновляется и дополняется. Параметры, характеристики и показатели, которые проверяются на соответствие стандартам, оглашаются структурой, отвечающей за сертификацию.

Обязательная сертификация призвана помогать потребителям в выборе

наиболее безопасных и подходящих им наименований продукции. Выдача сертификатов соответствия защищает не только людей от использования некачественных товаров, но также и окружающую среду. Благодаря подтверждению заявленных характеристик можно не сомневаться, что изделие или продукт будут точно такими, как это ожидается. Конкурентоспособность товарных позиций, которые получили сертификат соответствия, повышается не только на отечественном, но и на международном рынках.

Обязательной сертификации подлежит широкая номенклатура товаров и услуг. В первую очередь это касается пищевой продукции и различных изделий, которые используются непосредственно людьми, а значит, могут нести угрозу их жизни и здоровью. Для товаров подобного типа, помимо обычных лабораторных испытаний, целью которых является установление соответствия заявленных показателей и характеристик государственным стандартам и нормам, требуется также и санитарно-эпидемиологическое заключение.

Аналогично с номенклатурой товаров, существует перечень услуг, для которых необходимо прохождение процедуры обязательной сертификации. В обобщенном варианте он включает:

- Обеспечение связи;
- Торговлю;
- Общественное питание;
- Бытовые услуги;
- здравоохранение;
- Образование;
- Перевозки пассажирским и общественным транспортом;
- Прочие услуги.

Предприятие общественного питания – предприятие, предназначенное для производства кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий, их реализации и организации их потребления.

В зависимости от характера торгово-производственной деятельности предприятия общественного питания подразделяют на рестораны, кафе, бары, буфеты, закусочные, столовые и др. Предприятия с полным циклом производства осуществляют обработку сырья, выпускают полуфабрикаты и готовую продукцию, а затем сами реализуют ее в залах, буфетах, магазинах кулинарии. В зависимости от типа, места расположения, степени материально-технической оснащенности и объема, предоставляемых потребителям услуг предприятия общественного питания подразделяют на типы и классы.

Предприятия с характерными особенностями обслуживания, ассортиментом реализуемой кулинарной продукции и номенклатурой, предоставляемых потребителю услуг делятся на типы ПОП.

По производственно-торговому признаку (с учетом выполнения функций по приготовлению и реализации пищи) предприятия общественного питания подразделяются на заготовочные и доготовочные. Заготовочные предприятия – механизированные предприятия, предназначенные для централизованного выпуска полуфабрикатов, а также кулинарных и мучных кондитерских изделий. Это фабрики кулинарных изделий и полуфабрикатов, кулинарные фабрики, фабрики-кухни, фабрики быстрозамороженных блюд, специализированные цехи по производству полуфабрикатов и др.

Наиболее крупными механизированными предприятиями, предназначенными для изготовления полуфабрикатов и комплексного снабжения ими доготовочных предприятий и магазинов кулинарии, служат фабрики кулинарных изделий и полуфабрикатов. Они оснащены высокопроизводительным оборудованием – поточно-механизированными и автоматизированными линиями, автоматами. Фабрики имеют складское

хозяйство, включающее различные специализированные кладовые, холодильные и морозильные камеры для обеспечения соответствующими режимами хранения сырья и готовой продукции.

Кулинарная фабрика изготавливает промышленным методом блюда, осуществляет их расфасовку в алюминиевые или пластмассовые лотки, гибкую пленку, пакеты. Кулинарные фабрики, как правило, имеют высокий уровень механизации поточно-механизированные и автоматические линии, оборудование непрерывного действия.

Фабрика-кухня представляет собой крупное механизированное предприятие, выпускающее продукцию собственного производства, кулинарные и кондитерские изделия.

Фабрика быстрозамороженных блюд специализируется на выпуске готовых блюд, которые затем поступают в расфасованном виде или в блоках в доготовочные предприятия.

Специализированные цехи по выработке полуфабрикатов снабжают доготовочные предприятия и магазины кулинарии мясными, рыбными, овощными полуфабрикатами.

Комбинат питания – крупное объединение, в состав которого входят фабрика-заготовочная, широко разветвленная сеть доготовочных предприятий (столовые, рестораны, кафе, закусочные), магазины кулинарии. Комбинат питания может изготавливать полуфабрикаты и для других предприятий и магазинов кулинарии розничной торговли.

Доготовочные предприятия – небольшие предприятия, работающие на полуфабрикатах высокой степени готовности и готовых охлажденных блюдах, которые поступают из заготовочных предприятий общественного питания. К ним относятся столовые-раздаточные, вагоны-рестораны, кафе, закусочные.

Класс предприятий общественного питания - это совокупность отличительных признаков предприятий определенного типа, характеризующихся качеством предоставления услуг, уровнем и условиями обслуживания.

« Кулинария предприятий общественного питания» предусматривает пять типов предприятий общественного питания ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная.

При определении типа предприятия учитываются следующие факторы:

- ассортимент реализуемой продукции, разнообразность и сложность приготовления
- техническая оснащенность
- методы обслуживания

квалификация персонала

качество обслуживания (комфортность, этика общения, эстетика и т.д.)

Классы предприятия люкс, высший и первый – присваиваются ресторанам и барам. Кафе, столовые и закусочные на классы не подразделяют.

Класс люкс в соответствии с упомянутым выше стандартом присваивается ресторанам и барам, отвечающим таким требованиям, как изысканность интерьеров, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, оригинальный ассортимент, изысканные заказные и фирменные блюда, изделия для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей.

Высший класс получают рестораны и бары, имеющие оригинальные интерьеры, широкий выбор услуг, комфортность, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий, а также напитков сложного приготовления (для ресторанов), а также напитков и коктейлей несложного приготовления, в том числе заказных и фирменных (для баров).

Ресторан – предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, винно-водочные, табачные и кондитерские изделия, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха. Рестораны размещают преимущественно на центральных, оживленных улицах, на железнодорожных вокзалах и автовокзалах, в аэропортах, на

пристанях, теплоходах, морских судах, в плавучих домах отдыха, при гостиницах, мотелях, а также в местах массового отдыха. Посетителей обслуживают в ресторане официанты, метрдотели, бармены, прошедшие специальную подготовку. Блюда и напитки приготавливают высококвалифицированные повара. Обслуживающий персонал в ресторанах имеет форменную одежду и обувь единого образца. Рестораны организуют обслуживание не только отдельных посетителей, но и съездов, конференций, официальных вечеров, приемов, семейных торжеств, банкетов, тематических вечеров.

В ресторане посетителям предоставляют в основном обеды и ужины, а при обслуживании участников съездов, совещаний, конференций – полный рацион питания.

В ресторане класса люкс помимо заказных и фирменных блюд принимают заказы на изготовление блюд, не включенных в меню. В ассортименте покупных товаров должны быть шоколад, конфеты (в ассортименте), фрукты, ягоды, цитрусовые. Посуду и столовые приборы изготавливают по специальному заказу, либо подбирают с учетом особенности кухни и обслуживания.

В ресторанах первого класса используют металлическую посуду, и столовые приборы из нержавеющей стали, посуду из фарфора, белые или цветные скатерти и салфетки.

Ресторан высшего класса располагает банкетным залом, баром, коктейль-холлом с барной стойкой. Помещения должны быть красиво оформлены, выдержанны в определенном стиле, соответствующем названию ресторана.

Меню в ресторанах класса люкс и высшего класса должно быть отпечатано типографским способом. При обслуживании иностранных гостей меню печатается на трех языках (английском, французском, немецком).

В ресторанах класса люкс и высшего класса предусмотрены выступления оркестра, инструментального или вокального ансамбля, концертная программа.



Рестораны различаются:

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

Бар – специализированное предприятие с барной стойкой, предназначается для реализации смешанных напитков в широком ассортименте. В баре также реализуются блюда, закуски и кондитерские изделия. Назначение бара – предоставить возможность посетителям отдохнуть в уютной обстановке, послушать музыку, посмотреть выступление артистов  
варьете, видеопередачу.

Бары в зависимости от ассортимента делятся на пивные, винные, молочные, коктейль-холлы, и коктейль-бары.

Бары размещают в административно-культурных и торговых центрах, в микрорайонах, при ресторанах, кафе, гостиницах. В зависимости от расположения в здании бары бывают вестибюльные (служат местом для встреч и бесед), вспомогательные (на этажах гостиниц), банкетные (в банкетных залах), мини-бары (в гостевых комнатах гостиниц). Меню баров содержат как смешанные напитки, так и натуральные крепкие алкогольные.

Наиболее распространенные закуски в барах – сырные палочки, канапе, тарталетки, маслины, оливки, соленый миндаль, фисташки. Кондитерские изделия, предлагаемые в барах, имеют узкий ассортимент мелкие пирожные, шоколад, конфеты, цукаты.

Во всех барах должны быть стереофоническая звуковоспроизводящая аппаратура, телевизоры, видеомагнитофоны, игровые автоматы. Появились разновидности безалкогольных баров. К ним относят салат-бары, фруктовые бары, молочные бары, диско-бары, экспресс-бары, снэк - бары.

Кафе – предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции.

Кафе предназначено для производства и реализации фирменных, заказных блюд несложного приготовления в ограниченном ассортименте, а также разнообразных горячих (кофе, чай, какао) и холодных (соки, воды) напитков, кисломолочных продуктов, мучных кондитерских изделий, сладких блюд. В качестве вторых блюд несложного приготовления отпускают яичницы, сосиски, сардельки, блины и блинчики. Из первых блюд могут быть только бульоны.

В зависимости от ассортимента продукции и контингента потребителей кафе подразделяют на две группы:

- по ассортименту продукции – кафе-мороженое, кафе-кондитерская, кафе-молочная

- по контингенту потребителей – кафе молодежное, детское и т.п.

Кафетерий организуют преимущественно в продовольственных или крупных непродовольственных магазинах, в кафетериях продают горячие напитки, молоко, кисломолочные продукты, бутерброды, кондитерские изделия и другие товары, не требующие трудоемких операций по подготовке их к продаже. Реализация алкогольных напитков в кафетериях не допускается.

Столовая – общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню.

Столовая – наиболее распространенный тип предприятия общественного питания. Основное назначение – приготовление и реализация населению преимущественно продукции собственного производства. В столовых отпускают обеды на дом, принимают предварительные заказы, а также продают кулинарные изделия и полуфабрикаты.

Столовые различаются:

- по ассортименту реализуемой продукции – общего типа и диетическая
- обслуживаемому контингенту потребителей – школьная, студенческая и т.п.

- месту расположения – общедоступная, по месту учебы, работы.

Закусочная – предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья, предназначенное для быстрого обслуживания посетителей.

Ассортимент закусовых – холодные и горячие блюда, закуски массового спроса и несложного приготовления (сосиски, сардельки, пельмени, вареники, ячницы), а также напитки (чай, кофе). Кроме того в продаже должны быть кисломолочные и кондитерские изделия, конфеты, шоколад. Продажа спиртных напитков запрещена.

Закусочные имеют высокую пропускную способность. Их размещают в оживленных местах, на пути движения интенсивных покупательских потоков.

Закусочные разделяют по ассортименту реализуемой продукции – общего типа и специализированные. Специализированные закусовые – это пельменная, вареничная, шашлычная, блинная, пирожковая, котлетная, сосисочная, бутербродная и др..

Буфеты (внутренние и внешние) предназначены для продажи кулинарных изделий, полуфабрикатов, различных сопутствующих товаров, а также для приготовления и отпуска горячих напитков массового спроса.

Во всех буфетах (кроме буфетов при школах и училищах) должны быть в продаже табачные изделия.

Буфеты размещают при гостиницах, зрелищных предприятиях, спортивных сооружениях, на вокзалах, речных и морских судах, при производственных и транспортных предприятиях, стройках, учреждениях.

Предприятие по отпуску готовых блюд на дом предназначено для приготовления, отпуска на дом и реализации продукции собственного производства, кулинарных и кондитерских изделий и полуфабрикатов, а также для выполнения предварительных заказов на эту продукцию.

Магазины кулинарии реализуют населению различные кулинарные и кондитерские изделия, полуфабрикаты, некоторые сопутствующие товары. В

магазинах проводят консультации по приготовлению различных блюд, кондитерских изделий, использованию полуфабрикатов, новых видов сырья, сервировке столов. Принимают предварительные заказы на реализуемую продукцию. В крупных магазинах кулинарии могут быть организованы кафетерии с продажей горячих напитков, кондитерских изделий.

Магазины кулинарии обычно размещают в блоках с жилыми домами, в отдельно стоящих зданиях на оживленных улицах. Они служат филиалами ресторанов, столовых и других предприятий.

Чайная реализует в широком ассортименте чай и мучные кондитерские изделия. В меню чайных включают вторые блюда из мяса, рыбы, яиц говядину духовую в горшочке, рыбу, запеченную на сковороде, яичницу натуральную, с колбасой, ветчиной.

Кофейня – специализированное заведение, предлагающее посетителям широкий ассортимент кофейных напитков. В меню включаются наиболее популярные напитки, известные во всем мире, такие как кофе натуральный, кофе капучино, кофе люц, кофе корретто, кофе по-варшавски, кофе по-турецки, кофе эспрессо.

В кофейне посетители могут пить и другие напитки, составляющие альтернативу кофейным, - от соков до крепких алкогольных. Одной из альтернативных позиций в меню, может быть, чай – черный, зеленый, травяной.

Закуски в кофейне могут быть такими же, как в ресторане или кафе, т.е., по существу, включать даже целые обеды.

## 2.2

Сертификацию предприятия общепита проходят в добровольном порядке, но торговать они могут только продуктами питания, которые были сертифицированы.

В процессе сертификации общепита предприятие проверяется на соответствие государственному стандарту из системы ГОСТ Р – 5072-95.

В разделе № 1 стандарта указано, что он используется для идентификации и классификации предприятий общественного питания и устанавливает требования к работе этих предприятий. Стандарт можно использовать для целей сертификации, которая проводится для присвоения класса и типа предприятиям общественного питания.

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

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

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

Органы по сертификации услуг проводят сертификацию услуг общественного питания в соответствии с областью аккредитации. Работа проводится экспертами Органа по сертификации или привлеченными экспертами из других организаций, аттестованными на право проведения работ по сертификации услуг общественного питания.

Сертификация услуг предприятий общественного питания иностранных фирм осуществляется по тем же правилам и процедурам, что и отечественных предприятий.

Для проведения сертификации услуг общественного питания заявитель - юридическое лицо направляет заявку в орган по сертификации. При наличии у предприятия общественного питания филиалов, сертификации подлежат услуги, оказываемые каждым филиалом.

Заявитель дополнительно к заявке заполняет анкету - вопросник, перечень вопросов которой может уточняться по согласованию с заявителем.

Срок рассмотрения заявки и принятие решения о проведении (непроведении) сертификации не должен превышать одного месяца после ее получения Органом по сертификации. Орган по сертификации регистрирует заявку и рассматривает ее с целью определения возможности проведения сертификации услуги.

Причиной отказа в рассмотрении заявки является наличие официальной информации от органов Госкомсанэпиднадзора России о несоответствии предприятия санитарным правилам и нормам.

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

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

По результатам рассмотрения заявки и дополнительных материалов Орган по сертификации принимает решение по заявке. Если решение по заявке принимается отрицательное, то Орган по сертификации аргументировано сообщает заявителю о невозможности проведения сертификации услуги.

При положительном решении по заявке Орган по сертификации направляет заявителю решение.

Одновременно с положительным решением по заявке Орган по сертификации направляет заявителю проект договора (по типовой форме) на проведение сертификации услуг, включая инспекционный контроль за

сертифицируемыми услугами. К договору также прилагаются календарный план работ по этапам и калькуляция работ.

Работы Органа по сертификации по рассмотрению заявки включаются в договор. После получения от заявителя подписанного договора Орган по сертификации приступает к сертификации услуг и испытаниям кулинарной продукции.

Владелец предприятия общепита или его представитель подает в орган сертификации такие документы:

- копии регистрационных документов, справки из органа статистики, договора аренды или покупки помещения, в котором находится предприятие общепита;
- письмо с описанием ассортимента продукции;
- сертификаты (декларации) соответствия на пищевую продукцию, которая производится на предприятии;
- письмо, в котором перечисляются виды оборудования, измерительных приборов;
- копии документов, удостоверяющих соответствие оборудования и приборов государственным стандартам;
- письмо, в котором перечисляются сотрудники предприятия. Здесь же указываются квалификация сотрудников, данные их квалификационных свидетельств;
- справки, подтверждающие то, что сотрудники предприятия общепита здоровы;
- лицензия на продажу алкогольной продукции – при необходимости;
- копии контрактов с предприятиями, осуществляющими обслуживание предприятия общепита, поставку сырья для производства пищевой продукции.

### 2.3 Состояние и перспективы развития сертификации в России.

В начале своего развития сертификация применялась только к технике. Это были автомобили, сельскохозяйственная техника. Позднее сертификации

стали подвергаться все виды товаров. И только после возникновения такого государства, как Российская Федерация, требования и методология сертифицирования стали постепенно закрепляться в законодательстве. Хотя нельзя отрицать, что во времена СССР существовала оценка качества продукции. Однако в то время такой оценке подвергалась только малая часть производимой продукции, поскольку сертификация не имела твердой законодательной основы. Кроме того, законодательных актов было достаточно мало, чтобы регулировать все оценочные мероприятия.

С 1993 года развитие сертификации началось быстрыми темпами, поскольку ориентироваться стали на западные рынки. Отечественные и импортные товары стали подвергаться тщательным проверкам. После проведения лабораторных испытаний выдавался сертификат соответствия. Тогда существовала только одна система сертификации - система ГОСТ Р. Сертификат соответствия и по сей день является основным документом, подтверждающим качество товаров. Хотя нельзя сказать, что 100% продукции проверялось, но большая часть стала производиться в соответствии с заявленными требованиями.

Сегодня сертификация направлена не только на улучшение качества продукции, но и защиту потребителя от некачественных товаров.

Производитель, получив сертификат качества и соответствия на свою продукцию, может повысить конкурентоспособность своего товара или услуги. То есть сертификация в настоящее время находится на таком уровне, что может быть положительной для производителя и потребителя одновременно.

Несмотря на то, что в настоящее время сертификация бывает обязательной и добровольной, большая часть производителей заинтересована в ее проведении. Это связано с тем, что таким образом производитель может претендовать на конкурентоспособность своей продукции и, следовательно, получать высокие прибыли. Таким образом, можно отметить, что настоящее развитие сертификации является высоким, поскольку в ней заинтересованы



не только потребители, но и производители. Взаимодействие интересов двух противоположных сторон, в свою очередь, приводит к появлению на рынках только качественных и конкурентоспособных товаров и услуг.