

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА»**

**ПЕРМСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТА

**Кафедра технологии питания и менеджмента**

**КУРСОВОЙ ПРОЕКТ**

**по дисциплине: «Сервисная деятельность предприятий питания»**

**на тему: «Государственное регулирование сервисной деятельности»**

Выполнил

студент группы ТП-11

очной формы обучения

факультета менеджмента

Егошин Марк Антонович

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

Научный руководитель:

доцент кафедры технологии питания и менеджмента

Пестова Инга Геннадьевна

Оценка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

Пермь – 2024

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| Введение | 3 |
| Глава 1. Государственное регулирование сервисной деятельности | 7 |
| 1.1. Регулирование сервисной деятельности на федеральном уровне | 7 |
| 1.2. Качество услуги в сервисной деятельности | 8 |
| 1.3. Стандартизация в управлении качеством услуг | 9 |
| 1.4. Сертификация услуг | 10 |
| 1.5. Лицензирование видов деятельности | 10 |
| 1.6. Формы и инструменты регулирования | 11 |
| 1.7. Эффективность государственного регулирования сервисной деятельности | 12 |
| Вывод по главе | 13 |
| Глава 2. Анализ трактовки терминов | 15 |
| 2.1. Качество услуги | 15 |
| 2.2. Сервис | 16 |
| 2.3. Корпоративная культура | 17 |
| Глава 3. Анализ стандарта ГОСТ Р 53995—2010 | 18 |
| 3.1. Введение | 18 |
| 3.2. Общая характеристика стандарта | 18 |
| 3.3. Построение стандарта | 19 |
| 3.4. Изложение стандарта | 20 |
| 3.5. Содержание стандарта | 20 |
| 3.6. Анализ соответствия требований по построению, изложению, оформлению и содержанию стандарта требованиям ГОСТ Р 1.5—2012 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные РФ. Правила построения, изложения, оформления и обозначения» | 21 |
| 3.7. Заключение | 22 |
| Заключение | 25 |
| Список использованных источников | 28 |
| Приложение 1. Сведения о разработке стандарта ГОСТ 32692-2014 и внесении его для утверждения | 29 |

**ВВЕДЕНИЕ**

Государственное регулирование сервисной деятельности играет важную роль в обеспечении качества предоставляемых услуг, защите прав потребителей и обеспечении безопасности населения. Оно направлено на создание условий для эффективного функционирования предприятий и организаций, занимающихся оказанием различных услуг, включая сферу образования, здравоохранения, туризма, транспорта и других сфер жизнедеятельности общества.

Государственное регулирование сервисной деятельности включает в себя разработку и внедрение нормативов, стандартов, лицензирование деятельности, контроль за соблюдением законодательства и механизмы обращения за защитой прав потребителей. Важно, чтобы государство выполняло свою роль в этой области справедливо и эффективно, с учетом интересов всех сторон - потребителей, предпринимателей и общества в целом.

Государственное регулирование сервисной деятельности – это совокупность мер и действий, направленных на установление законодательных и нормативных рамок для различных видов обслуживания и предоставления услуг, которые оказываются гражданам и предприятиям. Сервисная сфера включает в себя широкий спектр услуг, начиная от образования, здравоохранения, транспорта, туризма, до финансовых, технических и информационных услуг.

Государственное регулирование сервисной деятельности необходимо для обеспечения стабильности и безопасности рынка услуг, защиты прав и интересов потребителей, а также содействия развитию экономики и социальной сферы. Такое регулирование включает в себя принятие законов, разработку нормативных актов, лицензирование деятельности, контроль и надзор за соблюдением законодательства, а также меры по стимулированию качественного и конкурентоспособного предоставления услуг.

В условиях рыночной экономики государство играет активную роль в создании условий для эффективного функционирования предприятий и организаций, занимающихся оказанием услуг. Государственное регулирование сервисной деятельности также направлено на минимизацию рисков для потребителей, повышение доступности качественных услуг, стимулирование инноваций и развитие конкуренции.

Поэтому важно, чтобы государственное регулирование сервисной деятельности осуществлялось с учетом интересов всех сторон – потребителей, предпринимателей, государства и общества в целом. Необходимо соблюдать принципы прозрачности, эффективности, справедливости и регулярно совершенствовать механизмы регулирования, чтобы обеспечить устойчивое и сбалансированное развитие сервисной сферы.

Государственное регулирование сервисной деятельности является актуальной и важной темой для изучения, поскольку всё большее значение приобретает сфера услуг в современной экономике. Сервисы составляют значительную долю в общем ВВП многих стран, а также играют ключевую роль в обеспечении удовлетворения потребностей населения и развития социальной сферы.

Актуальность изучения государственного регулирования сервисной деятельности заключается в том, что изучение этой темы способствует повышению эффективности работы органов государственного управления, повышению качества предоставляемых услуг и улучшению условий жизни населения.

Объектом исследования является государственное регулирование сервисной деятельности, результаты, формы и инструменты регулирования.

Предметами исследования являются:

- лицензирование видов деятельности;

- качество услуги;

- сертификация услуг;

- стандартизация в управлении;

- содержание ГОСТ Р 53995—2010;

- определения терминов: качество услуги, сервис, корпоративная культура.

Целью данного курсового проекта является изучение основных принципов и механизмов государственного регулирования в сфере предоставления сервиса, определить эффективность государственного регулирования, проанализировать определения терминов: качество услуги, сервис, корпоративная культура, а так же рассмотреть стандарт - ГОСТ Р 53995—2010 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания».

Для достижения обозначенных целей были поставлены задачи:

- понять сущность государственного регулирования сервисной деятельности;

- выделить его основные формы и инструментарий регулирования;

- определить суть сертификации и стандартизации услуг;

- найти различные трактовки терминов из источников;

- изучить содержание ГОСТов: ГОСТ Р 53995—2010 и ГОСТ 1.5-2012.

Использованным, при написании курсового проекта методам относятся:

- анализ;

- сопоставление;

- сравнение;

- классификация.

На тему государственного регулирования в сервисе было написано много статей и научных работ. Были изучены наиболее значимые труды для более глубокого понимания и раскрытия этой темы:

- Суетин И. Н. Правовое регулирование сервисной деятельности / Суетин И. Н. - Ульяновск: программа учебной дисциплины модуля Теоритических основ сервиса, 2021;

- Кайсарова В. П. Государственное регулирование общественного сектора услуг крупного города: методология оценки эффективности и практика: научная статья / Кайсарова В. П. - М., 2015 – 19 с.

**ГЛАВА 1. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

* 1. **Регулирование сервисной деятельности на федеральном уровне**

В современном мире сервисная деятельность играет все более важную роль в экономике. Сервисные компании предоставляют различные услуги, от торговли до транспортировки, от образования до здравоохранения. Для обеспечения эффективного функционирования рынка сервисных услуг необходимо государственное регулирование на федеральном уровне.

Первым шагом к регулированию сервисной деятельности на федеральном уровне является разработка и принятие соответствующих законодательных актов. Законы и нормативные документы определяют правила игры для сервисных компаний, устанавливают стандарты качества услуг, правила взаимодействия с потребителями и другие аспекты деятельности в данной сфере.

Важным элементом регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне является мониторинг и контроль за соблюдением законодательства. Государственные органы должны осуществлять постоянный контроль за деятельностью сервисных компаний, своевременно реагировать на нарушения законодательства и принимать меры по их устранению.

Одним из ключевых инструментов регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне является лицензирование. Лицензии позволяют государству контролировать качество услуг, профессионализм персонала, безопасность предоставляемых услуг и другие важные аспекты деятельности сервисных компаний.

Кроме того, федеральное регулирование сервисной деятельности включает в себя и другие инструменты, такие как налоговая политика, субсидии и государственные программы поддержки. Все эти меры направлены на создание благоприятных условий для развития сервисной отрасли и обеспечения высокого качества услуг для потребителей.

**1.2. Качество услуги в сервисной деятельности**

Качество услуги является ключевым показателем успешности сервисной деятельности. Потребители ожидают от сервисных компаний высокого уровня обслуживания, профессионализма и внимания к их потребностям. Для того чтобы удовлетворить эти требования, компании должны стремиться к достижению высокого качества услуг.

Первым шагом к обеспечению качества услуги в сервисной деятельности является понимание потребностей и ожиданий потребителей. Компании должны проводить исследования рынка, опрашивать клиентов, анализировать обратную связь, чтобы понять, что именно ценят потребители и какие аспекты деятельности можно улучшить.

Другим важным аспектом качества услуги является профессионализм персонала. Сотрудники компании должны быть обучены, компетентны и дружелюбны в общении с клиентами. Только высокий уровень профессионализма позволяет обеспечить качественное обслуживание и создать у потребителя положительное впечатление о компании.

Еще одним важным аспектом качества услуги является использование современных технологий и инноваций. Автоматизация процессов, цифровые технологии, онлайн-платформы для заказа услуг, все это позволяет повысить эффективность деятельности компании, сделать процесс обслуживания более удобным для клиентов и обеспечить высокое качество предоставляемых услуг.

Кроме того, важным элементом обеспечения качества услуги является постоянное контролирование и управление процессами компании. Контроль за качеством услуг, анализ обратной связи, постоянное совершенствование процессов – все это позволяет компаниям оперативно реагировать на изменения и удовлетворять потребности клиентов.

* 1. **Стандартизация в управлении качеством услуг**

Стандартизация играет важную роль в управлении качеством услуг, поскольку позволяет компаниям обеспечивать стабильное и высокое качество предоставляемых услуг. Стандарты качества определяют основные требования к процессам, процедурам и результатам деятельности компании, что обеспечивает единый подход к оказанию услуг и повышает уровень удовлетворенности клиентов.

Одним из наиболее распространенных стандартов в области управления качеством услуг является сертификация по ISO 9001. Этот стандарт устанавливает общие принципы управления качеством, такие как ориентация на клиента, лидерство, вовлеченность персонала, процессный подход и постоянное совершенствование. Сертификация по ISO 9001 является признаком высокого уровня управления качеством и повышает доверие клиентов к компании.

Кроме того, для определенных отраслей деятельности существуют специализированные стандарты качества, которые определяют особенности оказания услуг в данной отрасли. Например, в области туризма и гостиничного бизнеса существует стандарт ISO 9001:2015 для гостиниц и отелей, который устанавливает требования к качеству обслуживания гостей, управлению персоналом, обеспечению безопасности и другим аспектам деятельности.

Стандартизация в управлении качеством услуг позволяет компаниям формализовать процессы, установить единые стандарты и процедуры, что способствует повышению производительности, эффективности и качества предоставляемых услуг. Кроме того, стандарты качества являются инструментом для оценки качества услуг, анализа производительности и постоянного совершенствования процессов.

* 1. **Сертификация услуг**

Сертификация услуг - это процедура, в результате которой независимая сторона подтверждает соответствие определенных требований качества и безопасности предоставляемых услуг. Этот процесс имеет большое значение для компаний, оказывающих услуги, поскольку сертификация является доказательством их соответствия международным стандартам и требованиям.

В современном бизнесе сертификация услуг становится все более востребованной и значимой для компаний, так как позволяет демонстрировать высокий уровень качества предоставляемых услуг и повышает доверие клиентов к компании. Кроме того, сертификация услуг способствует улучшению производительности и эффективности бизнес-процессов, а также повышает конкурентоспособность компании на рынке.

Одним из наиболее распространенных стандартов для сертификации услуг является ISO 9001. Этот стандарт устанавливает общие требования к системе управления качеством и помогает компаниям создать процессы, которые обеспечивают постоянное улучшение качества услуг и удовлетворение потребностей клиентов.

Основные этапы сертификации услуг включают в себя оценку соответствия предоставляемых услуг установленным стандартам, аудит процессов и систем управления, а также выпуск сертификата, подтверждающего соответствие компании требованиям стандарта. После получения сертификата компания может использовать его для продвижения своих услуг на рынке и привлечения новых клиентов.

* 1. **Лицензирование видов деятельности**

Лицензирование видов деятельности - это процедура, при помощи которой государство устанавливает определенные правила и стандарты для осуществления определенного вида бизнеса или деятельности. Лицензия является документом, удостоверяющим право на осуществление определенной деятельности и подтверждающим, что лицензиат соответствует установленным требованиям.

Лицензирование видов деятельности является неотъемлемой частью регулирования бизнеса в различных отраслях экономики. Оно позволяет государству контролировать и регулировать деятельность компаний, обеспечивая защиту интересов потребителей, безопасность и качество предоставляемых услуг.

Процесс лицензирования видов деятельности включает в себя ряд этапов, таких как подача заявления на получение лицензии, проверка соответствия лицензиата установленным требованиям, а также выдача самой лицензии. Кроме того, зачастую лицензирование сопровождается платой за получение лицензии и регулярным прохождением аудитов со стороны контролирующих органов.

Лицензирование видов деятельности имеет ряд преимуществ как для государства, так и для предпринимателей. Государство получает возможность контролировать качество предоставляемых услуг и защищать интересы потребителей, а компании могут повысить доверие клиентов к своей деятельности, снизить риски и укрепить свою позицию на рынке.

* 1. **Формы и инструменты регулирования**

Регулирование - это один из ключевых инструментов государственной политики, направленный на управление социально-экономическими процессами в обществе. Для достижения определенных целей, таких как обеспечение стабильности экономики, защита прав потребителей, поддержка конкуренции и т.д., используются различные формы и инструменты регулирования.

Одной из форм регулирования является нормативно-правовое регулирование. Этот инструмент основывается на принятии законов, указов, постановлений и других нормативных актов, устанавливающих правила и принципы взаимодействия в обществе. Например, законы о земле, труде, налогах и т.д. регулируют отношения между государством, предпринимателями и гражданами.

Еще одной формой регулирования является финансово-экономическое регулирование. Оно включает в себя применение финансовых механизмов, таких как налоги, субсидии, кредиты, для воздействия на экономику. Например, государство может устанавливать налоговые льготы для определенных отраслей или предоставлять государственные гранты для стимулирования развития инноваций.

Кроме того, важной формой регулирования является административное регулирование. Этот инструмент предполагает участие государственных органов в управлении отдельными секторами экономики и служит для обеспечения соблюдения законов и нормативных актов. Например, лицензирование деятельности, проведение инспекций и контроль за соблюдением норм и стандартов.

* 1. **Эффективность государственного регулирования сервисной деятельности**

Сервисная деятельность играет значительную роль в современной экономике, поскольку предоставление качественных услуг является ключевым элементом удовлетворения потребностей потребителей. Государственное регулирование в данной сфере имеет цель обеспечения эффективности, конкуренции, безопасности и защиты прав потребителей.

Одним из инструментов государственного регулирования в сервисной деятельности является лицензирование. Лицензирование предполагает обязательное получение специального разрешения на осуществление определенного вида деятельности. Этот механизм позволяет государству контролировать качество услуг, обеспечивать безопасность и защиту интересов потребителей.

Другим важным инструментом регулирования является установление стандартов качества услуг. Государство устанавливает минимальные требования к предоставлению сервисов, что способствует повышению уровня качества и надежности услуг для потребителей. Соответствие стандартам способствует конкуренции, стимулирует развитие технологий и инноваций.

Помимо этого, государство также устанавливает правила и нормы поведения для предпринимателей в сфере сервисной деятельности. Это включает законы о защите прав потребителей, правила трудовых отношений, санитарные и гигиенические нормы и другие нормативные акты, направленные на обеспечение соблюдения законности и обеспечение безопасности услуг.

**Вывод по главе**

Таким образом, регулирование сервисной деятельности на федеральном уровне играет важную роль в обеспечении стабильного функционирования рынка услуг. Эффективное взаимодействие государства и бизнеса позволяет достичь оптимального баланса между интересами предпринимателей и потребителей, обеспечивая устойчивое развитие экономики.

Обеспечение качества услуги в сервисной деятельности требует комплексного подхода, включающего понимание потребностей клиентов, высокий профессионализм персонала, использование современных технологий и постоянный контроль за процессами. Только такие компании могут успешно конкурировать на рынке и обеспечить долгосрочное развитие своего бизнеса.

Стандартизация в управлении качеством услуг является необходимым инструментом для обеспечения стабильного и высокого качества услуг, повышения удовлетворенности клиентов и улучшения конкурентоспособности компании на рынке. Внедрение стандартов качества позволяет компаниям достичь цели по предоставлению качественных услуг и успешно развиваться в долгосрочной перспективе.

Сертификация услуг играет важную роль в современном бизнесе, позволяя компаниям демонстрировать свой профессионализм, повышать качество предоставляемых услуг и укреплять свою позицию на рынке. Внедрение сертификации услуг способствует развитию бизнеса, повышает уровень доверия клиентов к компании и способствует росту прибыли.

Лицензирование видов деятельности играет важную роль в регулировании бизнеса и обеспечении безопасности и качества предоставляемых услуг. Эта процедура способствует развитию бизнеса, повышает доверие клиентов к компаниям и способствует укреплению правовой системы в обществе.

Формы и инструменты регулирования играют важную роль в создании благоприятного экономического и социального окружения. Правильное применение этих инструментов позволяет государству обеспечивать устойчивое развитие экономики, защиту интересов граждан и предпринимателей, а также эффективное функционирование общества в целом.

Эффективное государственное регулирование в сфере сервисной деятельности играет важную роль в обеспечении качественных услуг, защите прав потребителей и развитии конкуренции. Правильное применение инструментов регулирования помогает создать благоприятную среду для предпринимателей, способствует экономическому развитию и повышению уровня жизни населения.

**ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ТРАКТОВКИ ТЕРМИНОВ**

**2.1. Качество услуги**

Таблица 2.1. – Анализ трактовки понятия «Качество услуги»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Трактовка  анализируемого  понятия | Автор данной трактовки | Выходные данные литературного источника, содержащего данную  трактовку (ссылка) |
| 1. Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя. | Технический комитет ТК 342 «Услуги населению» | Технический комитет ТК 342 «Услуги населению» ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг, от 01.01.1995, п. 2, ст. 2. |
| 2. Качество услуги - это степень соответствия совокупности присущих характеристик услуг требованиям, предъявляемым к услугам | И.Э. Жирова. | И.Э. Жирова. Система характеристик, определяющих качество предоставления государственных и муниципальных услуг: Научная статья / И.Э. Жирова. —Томск, 2019. - 3 с. (с. 1). |

Термин «качество услуги» является многогранным и сложным, имеющим множество интерпретаций в зависимости от контекста, целей и субъекта оценки, качество услуги измеряется уровнем удовлетворенности потребителя полученным результатом. Удовлетворенность является более широким понятием, чем ожидания, и включает в себя эмоциональные и психологические аспекты взаимодействия с услугой.

Можно считать более понятной и правильной трактовкой определение Жировой И.Э.

Можно сказать, что качество услуги – это комплексное понятие, включающее в себя как объективные, так и субъективные критерии. Успешные организации стремятся к постоянному совершенствованию качества своих услуг, ориентируясь на потребности и ожидания своих клиентов.

**2.2. Сервис**

Таблица 2.2. – Анализ трактовки понятия «Сервис»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Трактовка  анализируемого  понятия | Автор данной трактовки | Выходные данные литературного источника, содержащего данную  трактовку (ссылка) |
| 1. Сервис - это решение проблемы клиента до её проявления. | Деружинский Г.В. | Деружинский Г.В. Теоретико-методологические аспекты понятий «услуга»: Научная статья / Деружинский Г.В. – М., 2012. – 7 с. (с. 2). |
| 1. Сервис - подсистема деятельности предприятия, обеспечивающая комплекс услуг по сбыту и эксплуатации машин, оборудования, средств транспорта.   В широком смысле - услуги, предлагаемые организациями своим клиентам по ремонту и наладке технических средств, бытовой аппаратуры, коммунальной техники и т.д. | А. В. Шаркова, А. А. Килячков, Е. В. Маркина, Л. А. Чалдаева. | А. В. Шаркова, А. А. Килячков, Е. В. Маркина, Л. А. Чалдаева Словарь финансово-экономических терминов : словарь / А. В. Шаркова, А. А. Килячков, Е. В. Маркина, Л. А. Чалдаева. — Москва : Дашков и К, 2015. — 1168 с. (с. 478) |

Сервис понимается как процесс предоставления нематериальных благ для удовлетворения потребностей клиентов. Сервис рассматривается как сопровождение продукта или услуги, обеспечивающее его бесперебойную работу и удовлетворенность клиента. Например, гарантийное обслуживание, техническая поддержка.

Таким образом в словаре финансово-экономических терминов, наиболее корректно дало определение понятия «Сервис».

«Сервис» – это многогранное понятие, которое включает в себя как процесс оказания услуг, так и его результат. Успешные компании стремятся к постоянному совершенствованию своих сервисов, ориентируясь на потребности и ожидания своих клиентов и формируя культуру клиентоориентированности.

**2.3. Корпоративная культура**

Таблица 2.3. – Анализ трактовки понятия «Корпоративная культура»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Трактовка  анализируемого  понятия | Автор данной трактовки | Выходные данные литературного источника, содержащего данную  трактовку (ссылка) |
| 1. Корпоративная культура - система норм поведения и ценностей, которая обеспечивает эффективное достижение целей организации, а также поднимает авторитет организации, увеличивая ее привлекательность для сотрудников, партнеров по бизнесу и инвесторов. | Севумян Э.Н. | Севумян Э.Н. Понятия «корпоративная культура» и «организационная культура»: социально-философский анализ: Научная статья / Севумян Э.Н. – Ростов-на-Дону, 2017. – 68 с. (с. 64). |
| 2. Корпоративная культура - это среда, атмосфера, в которой мы пребываем, все, что нас окружает, с чем (и кем) мы имеем дело на работе. | Спивак В.А. | Спивак В.А. Корпоративная культура: учебное пособие / Спивак В.А.- Санкт-Петербург, 2001. - 352 с (с. 8) |

Корпоративная культура – это динамическое явление, которое постоянно развивается и меняется под влиянием различных факторов. Успешные организации уделяют большое внимание формированию и поддержанию сильной корпоративной культуры, которая способствует достижению их стратегических целей.

Таким образом в научном труде Севумян Э.Н. Понятия «корпоративная культура» и «организационная культура»: социально-философский анализ наиболее полно и корректно дано определение термина «корпоративная культура».

**ГЛАВА 3. АНАЛИЗ СТАНДАРТА ГОСТ Р 53995-2010**

**3.1. Введение**

ГОСТ Р 53995-2010 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» - это нормативный документ, который устанавливал общие требования к методам и формам обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания в Российской Федерации.

Этот ГОСТ являлся рекомендательным, однако его соблюдение свидетельствовало о высоком уровне предприятия и его стремлении к качественному обслуживанию клиентов. В настоящее время исследуемый ГОСТ отменён, вместо него введен ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания».

**3.2. Общая характеристика стандарта**

ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» разработан Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»), внесен Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии. Принят межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол от 18 апреля 2014 г. N 66-П). Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2014 г. N 459-ст межгосударственный стандарт ГОСТ 32692-2014 введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 января 2016 г. Исследуемый стандарт введен на территории: Армении, Белоруссии, Киргизии, России. Настоящий стандарт подготовлен на основе применения ГОСТ Р 53995-2010, введён впервые. Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок - в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет.

**3.3. Построение стандарта**

На титульном листе стандарта указаны:

- Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации;

- обозначение стандарта и его статус: «межгосударственный стандарт»;

- наименование стандарта;

- слова «Издание официальное»;

- выходные сведения об издании.

На следующей странице после титульного листа размещено предисловие. Предисловие начинается с соответствующего заголовка, которое помещено в верхней части страницы, посередине, записано с прописной буквы и выделено полужирным шрифтом. В предисловии стандарта приведены общие сведения о данном стандарте, нумеруемые арабскими цифрами. В общих сведениях указаны данные кем подготовлен, внесен, принят в действие стандарт, а так же переиздание. Далее приведены сведения о странах, в которых действует стандарт: Армения, Белоруссия, Киргизия, Россия.

На следующей странице указано содержание, в котором указывается: область применения, нормативные ссылки, термины и определения, методы и формы обслуживания, общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях (объектах) общественного питания, приложение А, библиография.

Нормативные положения основной части стандарта оформлены в виде разделов, на последних страницах стандарта указаны библиографические данные, УДК 641.5: 006.354, ЬКС 03.080.30, ключевые слова по стандарту.

**3.4. Изложение стандарта**

В исследуемом стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты: ГОСТ 30389 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования», ГОСТ 30524 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу», ГОСТ 31985 «Услуги общественного питания. Термины и определения».

**3.5. Содержание стандарта**

Стандарт ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» обеспечивает высокое качество обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания классифицируя предприятия общественного питания, определяя формы, методы обслуживания, требования к персоналу и тд.

Важность исследуемого стандарта заключается в том, что он обеспечивает высокой уровень сервиса, защиту прав потребителей и развитие сферы общественного питания в России и не только, так как стандарт межнациональный.

ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» представляет собой комплексный документ, регламентирующий различные аспекты обслуживания клиентов в заведениях общественного питания. Основные положения ГОСТа:

1. Классификация предприятий общественного питания. Определяет различные типы заведений (рестораны, бары, кафе, столовые и т.д.) в зависимости от ассортимента блюд, уровня обслуживания и целевой аудитории.

2. Формы обслуживания. Описывает различные формы обслуживания, такие как самообслуживание, обслуживание официантами, комбинированное обслуживание и т.д.

3. Методы обслуживания. Регламентирует различные методы обслуживания, включая предварительный заказ, обслуживание банкетов, кейтеринг и другие.

4. Требования к персоналу. Устанавливает требования к квалификации, внешнему виду, этикету и профессиональным навыкам персонала, работающего на предприятиях общественного питания.

5. Требования к материально-технической базе. Определяет требования к оборудованию, посуде, мебели, инвентарю и другим элементам, необходимым для качественного обслуживания клиентов.

6. Требования к информационному обеспечению. Устанавливает требования к оформлению меню, прейскурантов, рекламных материалов и другой информации, предоставляемой потребителям.

**3.6. Анализ соответствия требований по построению, изложению, оформлению и содержанию стандарта требованиям ГОСТ Р 1.5—2012 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные РФ. Правила построения, изложения, оформления и обозначения»**

ГОСТ Р 1.5-2012 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные РФ. Правила построения, изложения, оформления и обозначения» разработан Федеральным государственным унитарным предприятием «Всероссийский научно-исследовательский институт стандартизации и сертификации в машиностроении» (ВНИИНМАШ), внесен Техническим комитетом по стандартизации ТК 12 «Методология стандартизации», утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 ноября 2012 г. № 1147-ст.

ГОСТ Р 1.5-2012 играет важную роль в обеспечении единого подхода к разработке и оформлению национальных стандартов РФ. Основные причины его необходимости:

1. Единообразие и согласованность стандартов. Стандарт устанавливает единые правила для структуры, терминологии, оформления и обозначения национальных стандартов. Это обеспечивает согласованность и взаимосвязь между различными стандартами, упрощает их использование и понимание.

2. Повышение качества стандартов. Четкие требования к содержанию и оформлению стандартов способствуют повышению их качества и информативности.

3. Содействие международному сотрудничеству. Соответствие национальных стандартов международным правилам оформления облегчает обмен информацией и сотрудничество в области стандартизации.

4. Обеспечение доступности и понятности стандартов. Единообразное оформление и четкая структура делают стандарты более доступными и понятными для широкого круга пользователей.

Согласно пункту 3.3.1, правила построения стандартов и требования к содержанию их отдельных структурных элементов, [9] исследуемый ГОСТ не соответствует требованиям, так как в сведениях о разработке стандарта и внесении его для утверждения частично отсутствуют типовые формулировки: разработан, внесен, утвержден и внесен в действие, указаны пункты: подготовлен, внесен, принят. (Приложение 1)

**3.7. Заключение**

ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» представляет собой краеугольный камень для развития и совершенствования сферы общественного питания в России. Его значимость обусловлена многогранным воздействием на различные аспекты отрасли, обеспечивая выгоды как для потребителей, так и для предприятий.

С точки зрения потребителей:

- Гарантия качества обслуживания: Стандартизация процессов обслуживания обеспечивает определенный уровень качества, независимо от выбранного заведения. Это формирует доверие потребителей и создает уверенность в получении качественных услуг;

- Защита прав: ГОСТ обеспечивает прозрачность предоставляемых услуг и цен;

- Комфорт и безопасность: Требования к материально-технической базе и санитарно-гигиеническим условиям гарантируют комфортное и безопасное пребывание в заведениях общественного питания;

- Информированность: Четкие требования к информационному обеспечению позволяют потребителям получать полную и достоверную информацию об услугах и ценах.

С точки зрения предприятий общественного питания:

- Повышение конкурентоспособности: Соблюдение требований ГОСТа демонстрирует стремление к высокому качеству обслуживания, что привлекает клиентов и укрепляет позиции на рынке;

- Оптимизация процессов: Стандартизация процессов способствует повышению эффективности работы персонала и снижению количества ошибок;

- Развитие и инновации: ГОСТ стимулирует внедрение новых форматов обслуживания и поиск инновационных решений, отвечающих современным потребностям клиентов;

- Профессионализация отрасли: Требования к квалификации персонала способствуют повышению профессионального уровня сотрудников и качества предоставляемых услуг.

В целом, ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» является важным инструментом для обеспечения высокого уровня сервиса, защиты прав потребителей и развития сферы общественного питания в России. Его применение способствует формированию цивилизованного рынка, отвечающего современным требованиям и ожиданиям потребителей.

Однако важно отметить, что ГОСТ является рекомендательным документом, а не обязательным к исполнению. Тем не менее, его использование является важным шагом на пути к повышению качества обслуживания и развитию отрасли в целом.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Сервисная деятельность, охватывающая широкий спектр услуг от общественного питания до финансовых консультаций, играет ключевую роль в современной экономике. Обеспечение качества и доступности сервисных услуг является важным фактором благосостояния общества. В связи с этим возникает вопрос о необходимости и степени государственного регулирования в данной сфере. Государственное регулирование сервисной деятельности должно стремиться к балансу между обеспечением общественных интересов (защита прав потребителей, безопасность, конкуренция, доступность) и свободой предпринимательства, так как является необходимым инструментом для обеспечения общественных интересов и развития сферы услуг. Однако важно найти баланс между регулированием и свободой предпринимательства, чтобы создать условия для эффективной и инновационной сервисной экономики.

Поиск оптимального баланса между свободой рынка и общественным благом является ключевым вызовом для государства. Успешное регулирование должно учитывать специфику различных секторов сервисной деятельности, применять гибкие и адаптивные подходы, а также активно вовлекать бизнес и общественность в процесс принятия решений.

Понятие «качество услуги» лежит в основе успешного функционирования любой сервисной организации. Однако, его многогранность и субъективность требуют глубокого изучения, выходящего за рамки простого определения. Изучение термина «качество услуги» - это непрерывный процесс, требующий внимания к изменяющимся потребностям клиентов, развитию технологий и новым тенденциям в сервисной деятельности. Глубокое понимание этого понятия является ключевым фактором успеха для любой организации, стремящейся к предоставлению качественных услуг и созданию долгосрочных отношений с клиентами.

Термин «сервис» широко используется в современном мире, но его значение может варьироваться в зависимости от контекста. Для полноценного понимания этого понятия необходимо изучить его с разных сторон. Изучение термина «сервис» - это комплексный процесс, требующий внимания к различным аспектам сервисной деятельности. Глубокое понимание этого понятия позволяет эффективно управлять сервисом, повышать его качество и создавать конкурентные преимущества.

Корпоративная культура - это не просто набор правил и ценностей, висящих на стене офиса. Это невидимая, но ощутимая сила, которая формирует поведение сотрудников, влияет на принятие решений и определяет успех организации. Изучение этого термина открывает двери в глубинное понимание жизни компании. Изучение корпоративной культуры - это увлекательное путешествие, которое поможет вам лучше понять, как функционируют организации, какие факторы влияют на их успех и как создать культуру, способствующую достижению высоких результатов.

Изучение и анализ ГОСТов имеет огромное значение в различных сферах деятельности, так как эти стандарты являются основой для обеспечения качества продукции, услуг и процессов. Знание и понимание ГОСТов позволяют организациям соблюдать установленные нормы, повышать надежность продукции, обеспечивать безопасность потребителей и улучшать эффективность производства.

ГОСТы (государственные стандарты) - это нормативно-технические документы, устанавливающие требования к продукции, услугам, процессам и методам. Несмотря на развитие международных стандартов, изучение ГОСТов остается важным и необходимым для всех людей, кем бы они не являлись:

1. Для производителей. Обеспечение соответствия продукции и услуг требованиям стандартов;

2. Для потребителей. Получение информации о качестве и безопасности продукции и услуг.

3. Для специалистов. Улучшение профессиональных знаний и навыков.

4. Для студентов. Получение базовых знаний о стандартизации и ее роли в экономике.

Существует множество источников для изучения стандартов: специализированные базы данных (электронные библиотеки стандартов), учебная литература (учебники и пособия по стандартизации и сертификации), официальный сайт Росстандарта (доступ к актуальным ГОСТам и другой нормативной документации), профессиональные курсы и семинары (повышение квалификации в области стандартизации).

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

* + 1. Суетин И. Н. Правовое регулирование сервисной деятельности / Суетин И. Н. - Ульяновск: программа учебной дисциплины модуля Теоритических основ сервиса, 2021 - 11 с.
    2. Кайсарова В. П. Государственное регулирование общественного сектора услуг крупного города: методология оценки эффективности и практика: научная статья / Кайсарова В. П. - М., 2015 – 19 с.
    3. Севумян Э.Н. Понятия «корпоративная культура» и «организационная культура»: социально-философский анализ: Научная статья / Севумян Э.Н. – Ростов-на-Дону, 2017. – 68 с. (с. 64).
    4. Спивак В.А. Корпоративная культура: учебное пособие / Спивак В.А.- Санкт-Петербург, 2001. - 352 с (с. 8)
    5. И.Э. Жирова. Система характеристик, определяющих качество предоставления государственных и муниципальных услуг: Научная статья / И.Э. Жирова. —Томск, 2019. - 3 с. (с. 1).
    6. Деружинский Г.В. Теоретико-методологические аспекты понятий «услуга»: Научная статья / Деружинский Г.В. – М., 2012. – 7 с. (с. 2).
    7. А. В. Шаркова, А. А. Килячков, Е. В. Маркина, Л. А. Чалдаева Словарь финансово-экономических терминов : словарь / А. В. Шаркова, А. А. Килячков, Е. В. Маркина, Л. А. Чалдаева. — Москва : Дашков и К, 2015. — 1168 с. (с. 478)
    8. Технический комитет ТК 342 «Услуги населению» ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг, от 01.01.1995, п. 2, ст. 2.
    9. ГОСТ Р 1.5—2012 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные РФ. Правила построения, изложения, оформления и обозначения». - М.: Стандартинформ, 2014.
    10. ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания». – М.: Стандартинформ, 2016.

**Приложение 1**

**Сведения о разработке стандарта** **ГОСТ 32692-2014 и внесении его для утверждения**

