

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Южно-Уральский государственный университет  
(национальный исследовательский университет)»  
Юридический институт  
Кафедра «Предпринимательское, конкурентное и экологическое право»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
Зав. кафедрой ПКЭП  
\_\_\_\_\_ В.В. Кванина  
\_\_\_\_\_ 2018 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО  
ПИТАНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ЮУрГУ – 40.03.01. 2013. Ю-571

Научный руководитель выпускной  
квалификационной работы бакалавра  
Тихомирова Анжелика Витальевна,  
канд. юрид. наук, доцент  
\_\_\_\_\_ 2018 г.

Автор выпускной квалификационной  
работы бакалавра  
Амерханов Вадим Альбертович  
\_\_\_\_\_ 2018 г.

Нормоконтролер  
Спиридонова Алена Вячеславовна,  
канд. юрид. наук, доцент  
\_\_\_\_\_ 2018 г.

Челябинск 2018

## ОГЛАВЛЕНИЕ

	ВВЕДЕНИЕ.....	3
Глава 1	ПОНЯТИЕ И МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ	
1.1	Понятие и социально-экономическое значение сферы общественного питания.....	6
1.2	Понятие и признаки услуг общественного питания.....	16
Глава 2	ОБЪЕКТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ И КАЧЕСТВО УСЛУГ	
2.1	Понятие и виды объектов, оказывающих услуги общественного питания .....	27
2.2	Правовое обеспечение качества услуг общественного питания.....	33
2.3	Критерии качества услуг общественного питания.....	42
Глава 3	ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ	
3.1	Юридическая характеристика договора на оказание услуг общественного питания.....	51
3.2	Права, обязанности и ответственность сторон по договору на оказание услуг общественного питания.....	63
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	73
	БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	78

## ВВЕДЕНИЕ

Современный этап развития отечественной экономики характеризует стремительное расширение области услуг, что подтверждается ростом доли услуг во валовом внутреннем продукте России. Повышение роли услуг в отечественной экономике определило закрепление категории услуги в Конституции РФ (п. 1 ст. 8, п. 2 ст. 74) и в ГК РФ (в частности, ст. 128 ГК РФ, глава 39 ГК РФ «Возмездное оказание услуг»). Также за последние десятилетия был принят ряд законов и актов Правительства РФ, в которых нашла отражение особенность законодательного регламентирования некоторых видов услуг.

Область общественного питания играет значимую роль в жизни каждого человека и современного социума в целом. Довольно много людей предпочитают питаться вне дома. Общественное питание занимает особенное место в области услуг. Это обеспечивается возникновением новых технологий переработки продуктов питания, развитием коммуникаций, средств доставки продукции и сырья, интенсификацией многих процессов производства. Общественное питание способствует решению многих проблем в социальной и экономической сфере: помогает лучше применять продовольственные ресурсы государства, своевременно предоставляет людям качественное питание, имеющее ключевое значение для сохранения здоровья, роста производительности труда, росту качества учебы; позволяет более результативно применять свободное время, что в настоящее время выступает немало значимым фактором для людей.

Несмотря на большую практическую значимость услуг общественного питания, последние недостаточно урегулированы в нормах российского законодательства. Так, в частности, услуги, оказываемые в области торговли и общественного питания, не получили закрепления в п. 2 ст. 779 ГК РФ.

Краткий анализ научной литературы показал, что в различных источниках исследуемая тема отражена не полностью. Наиболее полно, на

наш взгляд, данная тема разработана в монографических исследованиях, вузовских учебниках и учебных пособиях по предпринимательскому праву следующих авторов: Д.А. Алексеева, В.С. Белых, О.А. Беляева, О.Э. Брезе, Г.Г. Востриков, Е.П. Губин, В.В. Гуцин, С.И. Жилинский, И.И. Захарова, Т.Н. Кутаева, С.Ю. Мурашова, Е.Е. Румянцева, О.В. Русакова, Л.В. Санникова, Т.А. Скворцова, И.А. Смагина, А.В. Тихомирова и др.

Однако, по исследуемой теме имеется ограниченное количество источников в связи с чем в данной работе нами были использованы практические материалы.

Объект исследования – общественные отношения, возникающие в сфере услуг общественного питания.

Предмет исследования – нормы российского законодательства, соответствующие разделы и главы специализированной литературы, материалы правоприменительной практики и периодической печати, раскрывающие особенности правового регулирования сферы общественного питания.

Цель исследования – комплексно и детально проанализировать особенности правового регулирования сферы общественного питания, выявить актуальные проблемы в представленной сфере, сформулировать рекомендации по их разрешению.

Задачи исследования:

- проанализировать понятие и социально-экономическое значение сферы общественного питания;
- изучить понятие и выявить признаки услуг общественного питания;
- рассмотреть понятие и виды субъектов, оказывающих услуги общественного питания;
- осмыслить тонкости правового обеспечения качества услуг общественного питания;
- определить критерии качества услуг общественного питания;

- исследовать общие положения договора на оказание услуг общественного питания;
- разобрать права, обязанности и ответственность сторон по договору на оказание услуг общественного питания.

В процессе исследования использованы следующие методы: методы анализа и синтеза, сравнительно-правовой, обобщения, восхождения от абстрактного к конкретному, системный, логический и диалектический методы научного познания.

Нормативно-правовую базу исследования составили законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие сферу общественного питания.

Эмпирическая основа настоящего исследования представлена материалами правоприменительной практики.

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что сформулированные автором теоретические выводы, практические рекомендации и предложения вносят определенный вклад в правовую науку, систематизируют научные знания по вопросам правового регулирования сферы общественного питания, а также могут быть использованы в дальнейших научных изысканиях.

Практическое значение исследования состоит в том, что сформулированные в нем выводы и предложения могут быть использованы в ходе дальнейшего развития и совершенствования российского законодательства.

Структура выпускной квалификационной работы обусловлена целью и задачами исследования и состоит из введения, основной части (трех глав), заключения и библиографического списка.

## Глава 1. ПОНЯТИЕ И МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

### 1.1 Понятие и социально-экономическое значение сферы общественного питания

Общественное питание – одна из древнейших форм хозяйствования, зародившаяся в первобытном социуме, общественно организованный способ удовлетворения нужд народа в услугах по организации питания и досуга во внедомашних условиях, способствующий высвобождению времени лиц от осуществления домашнего хозяйства, поддержанию и восстановлению здоровья людей, рациональному применению ресурсов.

Т.И. Николаева и З.О. Фадеева<sup>1</sup> отмечают, что образование общественного питания как подотрасли торговли в России относится к 1917 г., когда был принят Декрет о расширении прав городского самоуправления в продовольственном деле, который дал городским властям право организовывать общественные столовые.

В ходе становления сферы общественного питания происходили различные реорганизации, преобразования, повысились объемы перерабатываемой продукции и предоставляемых услуг, менялись подходы и показатели, отличающие и определяющие значение, уровень и состояние развития общественного питания. В условиях административной экономики значительная часть организаций общественного питания обладали статусом государственных, основанных на общенародной собственности, существенная доля организаций была ведомственной.

В советскую эпоху сфера общественного питания развивалась в следующих направлениях: кооперативном и государственном. Анализировался как отрасль, ключевой целью которой выступало удовлетворение нужд людей в услугах по организации питания.

---

<sup>1</sup> Николаева Т.И., Фадеева З.О. Особенности услуг предприятий общественного питания на современном этапе развития отрасли // Наука. Практика. Право. 2016. № 3. С. 67.

Особенность сферы общественного питания советской эпохи выражалась в одномоментном массовом обслуживании людей в общедоступных организациях общественного питанияа и при промышленных организациях. Начиная с 1991 г. с переходом к рыночной экономике в государстве стали активно развиваться негосударственные формы общественного питания. Интерес данной сферы для частных инвесторов был определен возможностью быстрого оборота капитала, достаточно устойчивым спросом на продукцию и услуги общественного питания<sup>1</sup>.

В системе общественного питания рыночные отношения приобрели наивысшее становление и сформировали более эффективный механизм удовлетворения нужд людей, чем в советский период, когда услуги общественного питания были ориентированы на «массу», но не удовлетворяли нужды определенного потребителя.

На сегодняшний день миссия организаций общественного питания состоит в удовлетворении персонифицированных, индивидуальных нужд людей в услугах по организации не только питания, но и отдыха населения, досуга. Поэтапно формирующаяся благоприятная ситуация в общественном питании позволяет потребителям сравнивать одну услугу с иной, а также подталкивает конкурентов регулярно повышать качество оказываемых услуг. В современных общественно-экономических условиях перехода к рынку изменяются структура, качество и характер услуг общественного питания. В области общественного питания изменилось отношение к потребителю, ввиду того, что конкурентоспособность организаций общественного питания зависит от разнообразия и качества продукции и услуг, привлекательности определенного хозяйствующего субъекта для потребителя.

В настоящее время общественное питание – это одна из отраслей народного хозяйства, выражающая собой систему организаций,

---

<sup>1</sup> Востриков Г.Г. Предпринимательское право: учебник. М.: Юнити, 2015. С. 178.

предоставляющих услуги с помощью изготовления кулинарной продукции, ее дальнейшей реализации и организации питания разных групп людей.

В специализированных источниках можно встретить разные формулировки понятия общественного питания.

Так в Большой советской энциклопедии предоставлено следующее определение общественного питания «отрасль народного хозяйства, которая изготавливает, реализует готовую продукцию (еду) и обслуживает потребителей»<sup>1</sup>.

В Толковом словаре С.И. Ожегова общепит раскрывается как «отрасль народного хозяйства, занимающаяся изготовлением и продажей полуфабрикатов и готовой пищи»<sup>2</sup>.

В Толковом словаре под редакцией С.А. Кузнецова сформулировано определение системы общественного питания «включающая рестораны, кафе, столовые и др.»<sup>3</sup>.

И.Н. Смагина и Д.А. Смагин в работе «Организация коммерческой деятельности в общественном питании» предлагают следующую формулировку: «Общественное питание – это особенная отрасль народного хозяйства и вид торговой деятельности, ввиду того, что предмет деятельности из области производства переходит в область обращения и потребления»<sup>4</sup>.

Также определение общественного питания формулирует ГОСТ 31985-2013 «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения»<sup>5</sup>, определяющий общественное питание как независимую экономическую отрасль, состоящую из организаций разных

---

<sup>1</sup> Белых В.С. Российское предпринимательское право: учебник. М.: Норма, 2014. С. 187.

<sup>2</sup> Ожегов С.И. Словарь русского языка / под. ред. Н.Ю. Шведовой. М.: Советская Энциклопедия., 1973. С. 564.

<sup>3</sup> Беляева О.А. Предпринимательское право: учебник. М.: Проспект, 2015. С. 213.

<sup>4</sup> Смагина И.А. Предпринимательское право: учебник. М.: Проспект, 2014. С. 192.

<sup>5</sup> Постановление Госстандарта РФ «Государственный стандарт России 31985-2013. Межгосударственный стандарт. «Услуги общественного питания. Термины и определения» от 27 июня 2013 г. № 191-ст. М.: Стандартинформ, 2013.



форм собственности и организационно-управленческой структуры, организующей питание населения, а также производство и реализацию полуфабрикатов и готовой продукции как на предприятии общественного питания, так и вне его, с возможностью предоставления большого перечня услуг по организации досуга и иных дополнительных услуг.

Т.И. Николаева и З.О. Фадеева конкретизируют понятие общественного питания, с учетом произошедших рыночных преобразований «как отрасль народного хозяйства, особый вид экономической деятельности по удовлетворению нужд людей в области внедомашнего питания и организации потребления покупных товаров и продукции собственного производства, предоставления различных услуг народу с целью получения прибыли»<sup>1</sup>

Социально-экономическое значение общественного питания заключается в формировании условий для роста производительности и улучшения организации труда благодаря предоставлению полноценного горячего питания по месту учебы и работы людей; в обеспечении экономии общественного труда и средств; в формировании предпосылок для роста свободного времени участников социума.

Далее следует обозначить различия категорий «сфера общественного питания» и «отрасль общественного питания». Первая объединяет все организационные формы массового питания (в дошкольных учреждениях, больницах, детских домах, на предприятиях общественного питания разных форм собственности), задачами которых выступают восстановление и поддержание на должном уровне здоровья населения. Общественное питание можно также анализировать как отрасль, основной целью которой выступает оказание услуг людям в форме общественно организованного питания в обмен на его денежные доходы. Для отрасли общественного

---

<sup>1</sup> Николаева Т.И., Фадеева З.О. Особенности услуг предприятий общественного питания на современном этапе развития отрасли. С. 67.

питания свойственна общность материально-технической базы, и организационно-экономической, торгово-технологической структур.

В условиях рыночной экономики эффективность деятельности организации во многом зависит от товарооборота соответствующей организации, вместе с тем, товарооборот зависит от спроса на продукцию и услуги. Спрос потребителей следует из определенных потребностей и нужд. Потребность – это нужда, принявшая особенную форму в зависимости от уровня культуры и специфики личности индивида. Анализируя иерархию потребностей индивида, представленную Авраамом Маслоу, можно отметить, что организации общественного питания удовлетворяют основную физиологическую нужду в еде, а также разные социальные нужды – в принадлежности к определенной социальной группе, общении и др.<sup>1</sup>

В свою очередь, ключевая роль общественного питания состоит в удовлетворении нужд людей в питании. По нашему мнению, реализация указанной роли весьма значима, ввиду того, что правильно организованное питание на предприятиях ведет к росту работоспособности, что, соответственно, сказывается на результативности деятельности организации<sup>2</sup>.

Полноценное и рациональное питание в школах, институтах и иных образовательных организациях оказывает воздействие на формирование здоровья нации. Исследования здоровья школьников свидетельствуют о том, что 50 процентов из них имеют нарушения пищевой системы. Главной причиной указанного выступает низкий уровень организации питания детей в школах. Качественно организованное питание в больницах и иных медицинских организациях способствует выздоровлению больных. Организация питания людей во внерабочее время, осуществляемая, как за счет реализации готовых блюд на предприятиях питания, так и

---

<sup>1</sup> Маслоу А.Х. Мотивация и личность. СПб.: Питер 2008. С. 352.

<sup>2</sup> Николаева И.В. Обзор Российского и Самарского рынков общественного питания // Инновационная наука. 2016. № 11–1. С. 147.

полуфабрикатов через отделы кулинарии, уменьшает временные затраты на приготовление пищи и способствует облегчению домашнего труда. В настоящее время наблюдается уменьшение количества многодетных семей, что также обуславливает повышение посещаемости организаций общественного питания.

Отрасли общественного питания характерно сочетание трех функций: производство готовой пищи; ее реализация; организация потребления.

Примером производственной функции можно считать Кулинарию, как сферу деятельности человека, связанную с приготовлением пищи. Кулинария объединяет в себе совокупность оборудования, технологий и рецептов. Методы приготовления пищи и сами ингредиенты широко варьируют в различных государствах, выражая уникальные взаимосвязи культуры, традиций и экономики. Приготовление пищи само по себе сильно зависит и от образования, навыков работников. В экономике до рыночного типа в стране общественное питание относилось к сфере материального производства. Это было не совсем верным, ввиду того, что в общественном питании присутствуют только элементы материального производства, которые проявляются, большей частью, доработкой продуктов при производстве кулинарной продукции. Данные операции представляют собой продолжение процесса производства в области обращения. Основным же в общественном питании было и остается производство услуг потребителям<sup>1</sup>.

Производственная функция связана с качеством и ассортиментом выпускаемой продукции, а функции реализации, организации потребления и проведение досуга – с качеством обслуживания посетителей.

Все функции непосредственно связаны между собой и характеризуют деятельность организаций общественного питания. В современной статистической классификации общепит определен и к области материального производства, и к области товарного обращения, ввиду того,

---

<sup>1</sup> Брезе О.Э., Румянцева Е.Е. О тенденциях развития общественного питания // Государство и право. 2016. № 4. С. 73.

что, большей частью, текущие затраты здесь представлены издержками обращения и издержками по организации потребления. Все этапы воспроизводственного процесса связаны между собой, хотя определяющая и основная роль принадлежит производству как исходному пункту. Сфера общественного питания связана со всеми областями движения производимых благ.

Функция производства состоит в том, что поступающие на производство полуфабрикаты и сырье подвергаются переработке и в итоге образуется товар (готовая к употреблению пища), имеющая как стоимость, так и потребительную стоимость. Из указанного вытекает, что организации принимают участие в формировании ВВП и национального дохода страны. Это объединяет организации общественного питания и организации пищевой промышленности, ввиду того, что и те и другие занимаются производством пищевой продукции<sup>1</sup>.

При этом, хотелось бы обозначить и ряд отличий:

– ассортимент выпускаемой продукции отличается взаимозаменяемостью, разнообразностью, неповторяемостью во времени. Объем продукции колеблется по сезонам, месяцам, дням, неделям и часам. При этом оба они в условиях развивающейся конкуренции устанавливается типом организации;

– структура, объем готовой продукции зависят от характера спроса, покупательской способности, контингента потребителей, демографических параметров, покупательских предпочтений;

– процесс производства в общественном питании основывается на приготовлении кулинарной продукции небольшими партиями и не носит серийный характер;

---

<sup>1</sup> Чарьева М.О. Особенности развития общественного питания с использованием инноваций // Общество и право. 2015. № 7. С. 138.

– продукция организаций общественного питания готова к фактическому потреблению, не выдерживает продолжительного срока хранения и транспортировки, требует срочной продажи и потребления;

– организации общественного питания фактически связаны с потребителями их продукции;

– производство продукции и организация ее потребления объединяются во времени и пространстве, а именно территориально, преимущественно, все происходит в одном помещении.

В ходе производства в отрасли питания образуется новый продукт, обладающий стоимостью, отличной от стоимости продуктов, примененных в качестве исходного сырья. Изготовленная в общественном питании продукция поступает в продажу с новыми потребительскими качествами и дополнительной стоимостью.

Общепит, реализуя свои блюда, участвует в ходе осуществления товарообменных операций.

Функция реализации кулинарной продукции и покупных товаров (обмена) состоит в том, что выпускаемая продукция предоставляется в обмен на денежные средства других лиц. В следствие указанного, происходит смена форм собственности и форм стоимости. Продукция поступает в личную собственность, перемещаясь, тем самым, в завершающую стадию движения продукта – область потребления<sup>1</sup>.

Функция реализации сближает организации общественного питания и предприятия, предоставляющие услуги розничной торговли, но имеют место и отличие. Отличие заключается в том, что в общественном питании, большей частью, реализуют собственную продукцию, а в торговых организациях – готовые продукты. Следовательно, торговые предприятия являются посредником между производителями и потребителями готовой продукции. В обозначенном случае организации питания реализуют главные

---

<sup>1</sup> Алексеева Д.А. Состояние и тенденции развития общественного питания в России // Концепт. 2016. № 6. С. 115.

функции торговли и, как результат, участвуют в едином розничном обороте товаров.

Функция торговли организаций питания развивается под влиянием комплекса факторов, которые качественно и количественно воздействуют на нее. Количественная сторона находится в зависимости от численности населения, пользующегося анализируемыми услугами. Качественная сторона совершенствуется в зависимости от используемых методов и форм обслуживания потребителей. Необходимо указать, что функция производства выступает обязательной предпосылкой для реализации функции организации питания, а последняя как дополнительная, раскрывающая в условиях товарно-денежных отношений смену форм стоимости.

Функция организации потребления готовой продукции выступает особенной и раскрывает общепит как общественно-организованную форму потребления. Ее специфика заключается в том, что, прежде всего, указанная функция присуща лишь общепиту, кроме того, ее роль в рыночных условиях деятельности организаций увеличивается, также, производственная функция и функция реализации выступают исходными и способствуют реализации функции организации питания<sup>1</sup>.

Т.Н. Кутаева указывает на то, что роль общественного питания как составной части области производства услуг и их обращения состоит:

- в реализации продажи товаров и услуг согласно запросам потребителей (обеспечивает удовлетворение спроса населения);
- в обеспечении непрерывности воспроизводства общественного продукта (участвует в производстве, обращении и организации потребления благ);

---

<sup>1</sup> Алексеева Д.А. Состояние и тенденции развития общественного питания в России. С. 117

– в нормальном функционировании общественного питания, способствующем росту устойчивости финансового состояния и денежного обращения в государстве<sup>1</sup>.

Соответственно, в итоге деятельности отрасли питания формируется существенная доля финансовых ресурсов иных отраслей народного хозяйства и государства в целом. Все это позволяет решать отрасли общественного питания на рынке предоставления услуг населению социально-экономические задачи, а конкретно: социальные – удовлетворение культурных и физиологических нужд социума в организации питания, и экономические – обеспечение условий получения экономических выгод в ходе реализации своей деятельности.

М.О. Чарьева обращает внимание на то, что общественное питание как вид экономической деятельности на потребительском рынке является в настоящее время одним из самых перспективных в отечественной экономике, что связано, прежде всего, с поэтапным ростом уровня жизни населения страны. Это определено ростом инвестиционной привлекательности рынка общественного питания, возникновением на нем новых предпринимательских структур, освоением региональных рынков общественного питания и становлением сопутствующих рынков, к примеру, рынка оборудования складского и производственно-торгового назначения для организаций общественного питания (техническое оснащение специальным оборудованием, машинами и инструментом, транспортными средствами производственно-хозяйственным инвентарем), рынка посреднических услуг и др.<sup>2</sup>

В заключение отметим, что в нашей стране на сегодняшний день одной из самых динамично развивающихся отраслей выступает отрасль общественного питания, при этом последний несет в себе огромное

---

<sup>1</sup> Кутаева Т.Н., Кутаева Е.А. Общественное питание в системе потребительских услуг // Юридическая техника. 2017. № 8. С. 12.

<sup>2</sup> Чарьева М.О. Особенности развития общественного питания с использованием инноваций С. 138.

экономическое и социальное значение. Социальное значение рассматриваемой сферы и ее значение в современной рыночной экономике выражается в формировании условий, улучшающих и облегчающих жизнь людей, в связи с этим, требуется качественное развитие и изменение области услуг вообще, и в том числе, сферы общественного питания.

## 1.2 Понятие и признаки услуг общественного питания

Развитие области услуг в структуре экономики России представляет собой закономерный процесс, обусловленный эволюцией и трансформацией технологических укладов и нарастающей тенденцией доминирования сервисной экономики. В данной связи актуализируются вопросы определения сущности, места и роли услуг общественного питания в современной экономике.

Предоставление услуг в современном мире является одной из самых перспективных и быстро развивающихся сфер экономики, которая формирует сферу услуг, охватывающую транспорт, связь, туризм, информацию, издательские услуги и др.

Область услуг занимает одно из основных мест в мировом хозяйстве и является наиболее перспективной отраслью экономики.

Эволюционное становление области услуг происходило одновременно с развитием производства, что было определено научно-техническим прогрессом в XVI–XIX вв. Вместе с тем, область услуг трансформировалась в комплекс индустриально-организованных отраслей, включающих мелкие, средние, крупные организации.

Достижения научно-технического прогресса обеспечили переход от индустриального социума к постиндустриальному, ключевыми сторонами



которого выступают информационная и инновационная составляющие, сервисная экономика и экономика знаний<sup>1</sup>.

Отличительной особенностью экономики постиндустриального периода выступает интеграция процессов производства и предоставления услуг, позволяющая увеличивать их результативность и удовлетворенность потребителей, на основании указанного, многие производственные предприятия и организации предоставляют тот либо другой вид услуг. Благодаря активному применению достижений науки в области услуг, в настоящее время она становится важным сектором современной экономики, включающим в себя инновационные формы и виды: услуги по оптимизации финансовых потоков; управленческие и консалтинговые услуги; производство телекоммуникационных технологий, в том числе интранет и интернет; логистику; разработку и инсталляцию программного обеспечения и его сопровождение и др.

Развитые государства мира имеют высокий удельный вес услуг в структуре ВВП. Рынок их насыщен значительным числом товаров, что, в свою очередь, приводит к повышению спроса на услуги.

Отрасль общественного питания определена к услугам. ГОСТ 31985-2013 «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения» закрепляет определение услуги общественного питания.

Вышеуказанная услуга – результат работы предприятий общественного питания (юридических лиц либо индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению нужд потребителя в продукции общественного питания, в формировании условий для реализации и потребления данной продукции и покупок товаров, в осуществлении досуга и в иных дополнительных услугах.

---

<sup>1</sup> Русакова О.В. Функции и особенности системы общественного питания // Молодой ученый. 2014. № 7. С. 121.

Услуги общественного питания предоставляются в кафе, ресторанах, столовых, барах, закусочных и иных местах общественного питания, типы которых, а для баров и ресторанов также их классы (люкс, высший, первый) устанавливаются исполнителем на основании государственного стандарта (п. 3 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»<sup>1</sup>).

Е.А. Зюляева<sup>2</sup> отмечает, что услуга предприятия общественного питания – это самостоятельная экономическая форма проявления труда, которая имеет особенную потребительскую стоимость в качестве экономически полезной работы; процесс, объединяющий в себе серию неосязаемых действий, происходящих между покупателями и исполнителями услуги, ориентированных на удовлетворение коллективных и индивидуальных нужд в питании и осуществлении досуга, действия, которые выражаются в организации питания, в качестве обслуживания, продукции, организации досуга людей.

Услугу общественного питания, на наш взгляд, следует понимать как комплекс действий, деятельности организаций и граждан-предпринимателей, связанных либо не связанных с продукцией общественного питания, ориентированных на удовлетворение нужд людей в питании и осуществлении досуга и выступающих объектом купли-продажи.

Сущность данной услуги необходимо рассматривать как особый вид экономической деятельности хозяйствующих субъектов, ряд действий и/либо результат их деятельности, цель которых рост потребительской полезности услуги в области внедомашнего питания людей и связанные с производством, реализацией собственной продукции общественного питания, покупных товаров, осуществлении досуга.

---

<sup>1</sup> Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» от 15 августа 1997 г. № 1036 // Российская газета. 16.08.1997. № 21.

<sup>2</sup> Зюляева Е.А. Качество услуг общественного питания // Законность. 2016. № 5. С. 129.

Исследователи Т.И. Николаева и З.О. Фадеева полагают, что при всем разнообразии предоставляемых людям услуг общественного питания они имеют как единые для всех услуг признаки, так и особенные. Так к единым признакам услуг они определяют:

1) неотрывность производства услуг от потребления. В отличие от товара анализируемая услуга предоставляется и потребляется в одно время;

2) адресность. Услуга организации общественного питания предоставляется конкретному потребителю, носит персонифицированный характер;

3) непостоянство содержательных признаков. Качество рассматриваемых услуг может быть стабильным, но в ходе обслуживания данная стабильность может быть нарушена либо может варьироваться в зависимости от различных условий предоставления услуги, от уровня квалификации работников, их личностных признаков, присутствия определенных компетенций;

4) несохраняемость. Образование спроса на услуги организаций общественного питания зависит от индивидуальных нужд потребителей. Спрос на услуги зачастую не является стабильным, а в отличие от продукции услуги нельзя хранить.

К особенным признакам рассматриваемых услуг определены: участие потребителя в ходе приобретения услуги, зависимость результата не только от производителя, но и от потребителя, различный объем и характер услуг различных типов организаций, разнообразие форм обслуживания, предоставление услуги в условиях ограниченности знаний об объекте, субъективный характер оценки качества услуги в зависимости от состояния источника, уровня его квалификации, настроения. Реализация и производство в сфере оказания услуг общественного питания базируется на прямых контактах между исполнителем и потребителями. В ходе обслуживания потребитель и обслуживающий его исполнитель услуги общественного питания, находятся в близкой контактной зоне друг друга

(например, посетитель кафе, ресторана и официант). При этом исполнитель услуги должен владеть профессиональными навыками работы с клиентом в непосредственной близости от него. Окончательный результат услуги общественного питания зависит от общих действий исполнителя и потребителя, а также восприятия потребителя, его настроения.

Иные ученые обозначают общие, потребительские и особенные признаки рассматриваемых услуг. К общим свойствам определены: неотделимость от поставщика; неявность; нестабильность качества и несохраняемость во времени; преобладающее значение труда как фактора производства; функциональное назначение услуги; роль деловой репутации как фактора конкуренции; индивидуальный подход к потребителю; непосредственный контакт производителя с потребителем; к потребительским признакам: надежность; целостность; эффективность; ясность; гостеприимство; гибкость. Выделение таких признаков, как потребительские, связано на наш взгляд с тем, что услуга общественного питания первую очередь, должна ориентироваться на удовлетворение требований потребителей. В свою очередь, особенными признаками, которые определяют специфику управления функционированием и развитием организаций области услуг общественного питания выступают: отраслевая специфика; инвестиционная привлекательность; зависимость от влияния внешних факторов (концептуальные направления в кухне, модные тенденции в дизайне, платежеспособность покупателей); сочетание материальных характеристик (качеств) и нематериальных признаков услуги; бесплатность и платность услуг; зависимость качества услуги от разнообразия запросов потребителей; месторасположение функционирования организаций питания; характер производства; способ приготовления и ассортимент реализуемой продукции; контингент и особенность обслуживания потребителей; предоставление дополнительных услуг; организация досуга<sup>1</sup>. Инвестиционная привлекательность сферы оказания услуг общественного

---

<sup>1</sup> Востриков Г.Г. Предпринимательское право: учебник. М.: Юнити, 2015. С. 198.

питания связана с быстрым оборотом капитала вследствие короткого производственного цикла. Следует отметить локальность местонахождения, преобладания в сфере оказания услуг общественного питания малых и средних предприятий. Применение индивидуальных и нестандартных технологий, внедрение новых методов управления, направленных на всемерное удовлетворение нужд и потребностей клиента при предоставлении услуги общественного питания. На основании ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» услуги общественного питания подразделяют: услуги по изготовлению продукции общественного питания; услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию; на услуги питания; услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров; услуги по организации досуга, в том числе, развлекательные; консалтинговые (информационно-консультационные) услуги; иные услуги общественного питания.

Услуги питания включают в себя изготовление продукции общественного питания, формирование условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров в организациях общественного питания, а также с возможностью предоставления услуг по организации досуга и иных дополнительных услуг.

Услуги по изготовлению продукции общественного питания включают изготовление соответствующей продукции: кулинарных изделий, полуфабрикатов, блюд, булочных и мучных кондитерских изделий, в том числе, по заказам потребителей, с дополнительным оформлением, в сложном исполнении.

Услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию объединяют: организацию питания и обслуживание разных мероприятий (банкетов, праздников, корпоративных вечеров и др.), в том числе, кейтеринг (выездное обслуживание); организацию питания и обслуживание участников совещаний, семинаров, конференций, в том числе, кейтеринг (выездное обслуживание); организацию питания и обслуживание

потребителей в зонах отдыха, на спортивных и культурно-массовых мероприятиях и др.; организацию потребления алкогольных и безалкогольных напитков на месте предоставления услуг, включая изготовление свежееотжатых соков, коктейлей и иных напитков собственного производства; обслуживание потребителей в пути следования пассажирского железнодорожного, воздушного и водного транспорта и др.<sup>1</sup>.

Услуги по реализации продукции общественного питания объединяют: реализацию вышеуказанной продукции и покупной продукции на вынос из зала организации общественного питания; реализацию продукции общественного питания и покупных товаров через буфеты, столы заказов, окна раздачи и др.; реализацию продукции общественного питания и данных товаров вне организации, в том числе, в доготовочных и раздаточных организациях общественного питания, в летних кафе, филиалах, отделах и магазинах кулинарии; реализацию продукции общественного питания и покупных товаров в собственной мелкорозничной сети (палатки, киоски, средства развозной и разносной торговли, павильоны и пр.) и др.

Услуги по организации досуга, в том числе, развлекательные, объединяют: организацию музыкального и анимационного (развлекательного) обслуживания; организацию проведения концертов, видеопрограмм и программ варьете и пр.; предоставление потребителям музыкального, телевизионного и анимационного (развлекательного) сопровождения; предоставление потребителям прессы (журналов, газет); услуги для организации процесса курения (сигары, кальяны, сигареты, зажигалки, пепельницы, спички); организацию детских игровых комнат для детей младшего возраста; предоставление потребителям спортивных настольных игр, игровых автоматов, в том числе, детям младшего возраста в детских игровых комнатах.

---

<sup>1</sup> Постановление Госстандарта РФ «Государственный стандарт России ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» от 27 июня 2013 г. № 293-ст. М.: Стандартинформ, 2014.

Информационно-консультационные услуги объединяют: консультации специалистов по изготовлению, оформлению, подаче продукции общественного питания и сервировке стола; консультации специалистов по организации диетического питания при разных болезнях; консультации специалистов по подбору алкогольной продукции и вин; консультации специалистов по подбору табачной продукции и табака и др. Прочие услуги общественного питания объединяют: бронирование мест в залах организации общественного питания по заказам потребителей; продажу талонов по реализации рационов питания (ланчи, бранчи, бизнес-ланчи и др.); услуги бармена и официанта для обслуживания на дому; услуги кондитера на дому и повара; продажу сувениров, цветов и сопутствующих товаров; прокат столового белья, приборов, посуды, мобильного (передвижного) инвентаря и кухонного оборудования и др.

Услуги по организации доставки продукции общественного питания объединяют: доставку представленной продукции по заказам потребителей, в том числе, на рабочие места, в офис, на дом; доставку продукции общественного питания к железнодорожному, воздушному и водному транспорту для потребления в пути следования; доставку продукции общественного питания в отделы и магазины кулинарии, в мелкорозничную сеть, в организации розничной торговли.

О.В. Русакова<sup>1</sup> обращает внимание на то, что услуги общественного питания выполняют целый ряд значимых социально-экономических функций, таких как:

- удовлетворение субъективных социально-культурных нужд (досуг, общение, отдых) и объективных нужд людей в готовой пище и услугам по ее общественно-организованному потреблению;
- повышение реальных доходов потребителей за счет рационализации структуры расходов и реальных доходов малоимущих и незащищенных слоев людей;

---

<sup>1</sup> Русакова О.В. Функции и особенности системы общественного питания. С. 121.

– совершенствование структуры использования свободного времени потребителей.

Первоначальной функцией рассматриваемых услуг выступает обеспечение нужд в пище, а именно удовлетворение физиологических нужд. Вместе с тем, общепит предоставляет возможность реализовать нужду в отдыхе, развлечении и общении, разнообразии досуга.

В современном мире функции общественного питания не ограничиваются лишь формированием условий для питания и отдыха, а распространяют свое влияние на многие области: здравоохранение (рациональное и лечебное питание, быт, кулинарное искусство, культура), досуг (культурно-развлекательные программы), просвещение и образование, отдых и туризм. Общепит, кроме указанного, является механизмом социализации человека, что подразумевает осуществление конкретных функций, связанных с решением различных социальных задач общества и личности.

Общественное питание – один из инструментов решения комплекса задач по образованию, воспитанию, социальной защите, общению, развлечению и др.

Функции общественного питания как формы удовлетворения лишь физиологических нужд по мере становления социума становятся все более разнообразными, гибкими, сочетаются с новыми функциями. Следовательно, можно говорить, что общепит осуществляет две ключевые функции: это, прежде всего, воспроизводство личности, его физических возможностей; кроме того, социализация лиц с помощью разных систем общественного питания.

Экономическая цель рынка анализируемых услуг состоит в обеспечении эффективного применения потребительских ресурсов для удовлетворения нужд социума. Осуществление данной цели происходит в



итоге исследования нужд социума в услугах и представление их многообразия на рынке<sup>1</sup>.

Таким образом, можно сказать, что производство услуг общественного питания исходит из действительно изменяющихся рыночных условий и нужд людей. В области предоставления анализируемых услуг все участники рынка оказываются в примерно одинаковых условиях, что соотносит на уровне ценового регулирования производства услуг питания с реально изменяющимися нуждами. Для реализации эффективной деятельности общественного питания следует обеспечить бесперебойное снабжение организаций сырьем и товарами. В указанных целях организации общественного питания устанавливают хозяйственные связи с поставщиками сырья и его производителями.

В заключение отметим, что общепит – отрасль народного хозяйства, особый вид деятельности человека по удовлетворению нужд людей в области внедомашнего питания и организации досуга, посредством производства, реализации и организации потребления продукции собственного производства и покупной продукции, предоставления различных услуг людям с целью приобретения прибыли. Услуга общественного питания (индустрии питания) – результат деятельности предприятий общественного питания (организаций либо ИП) по удовлетворению нужд потребителя в продукции общественного питания, в формировании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в иных дополнительных услугах. Услуги общественного питания занимают все большую долю на рынке услуг. Выделение данных услуг определено их важностью в современной жизни потребителей: кроме организации питания и реализации продукции, все большую долю в структуре функций занимают различные услуги, которые выступают ключевыми для выбора людьми

---

<sup>1</sup> Ахмадеева О.А., Идрисова А.И. Тенденции развития рынка общественного питания в России // Молодой ученый. 2016. № 8. С. 483.

предприятий питания. Ключевое назначение услуг общественного питания – удовлетворение физиологических и социальных нужд людей посредством организация питания и досуга. За счет предоставления ключевых услуг предприятия общественного питания также удовлетворяют свои экономические нужды.

## Глава 2. ОБЪЕКТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ И КАЧЕСТВО УСЛУГ

### 2.1 Понятие и виды объектов, оказывающих услуги общественного питания

Услуги общественного питания, как разновидность предпринимательской деятельности, предоставляются значительным числом организаций всех форм собственности и индивидуальными предпринимателями.

Можно определить предприятие (объект) общественного питания (предприятие (объект) питания) как имущественный комплекс, применяемый организацией либо индивидуальным предпринимателем для предоставления услуг общественного питания, в том числе, изготовления продукции общественного питания, формирования условий для потребления и продажи данной продукции и покупных товаров как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для предоставления различных дополнительных услуг (п. 3.1 ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»<sup>1</sup>).

Предприятия общественного питания, предназначенные для удовлетворения нужд в питании и осуществлении досуга, подразделяются между собой по типам, по характеру предоставляемых услуг и размерам.

Тип предприятия общественного питания – вид предприятия с отличительными признаками обслуживания, ассортимента реализуемой кулинарной продукции и номенклатуры, оказываемых потребителям услуг. Предприятия общественного питания классифицируются на различные виды: ресторан, кафе, столовая, закусочная и др. Разнообразие организаций образуется вследствие сочетания ключевых видов.

---

<sup>1</sup> Постановление Госстандарта РФ «Государственный стандарт России ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» от 22 ноября 2013 г. № 1676-ст. М.: Стандартинформ, 2013.

Согласно п. 4.1 ГОСТ 30389-2013 объекты (предприятия) общественного питания подразделяют по характеру деятельности, типам и мобильности. По характеру деятельности:

– объекты (предприятия), организующие производство продукции общественного питания с возможностью доставки потребителям: заготовочные фабрики, цехи по производству кулинарных изделий и полуфабрикатов, предприятия (цехи) бортового питания, специализированные кулинарные цехи и др.;

– объекты (предприятия), организующие производство, реализацию продукции общественного питания и обслуживание потребителей с потреблением на месте и на вывоз (вынос) с возможностью доставки: кафе, рестораны, столовые, бары, объекты (предприятия) быстрого обслуживания, кафетерии, закусочные, буфеты;

– объекты (предприятия), организующие реализацию продукции общественного питания с возможным потреблением на месте: отделы (магазины).

По типам: кафе, ресторан, столовая, бар, предприятие быстрого обслуживания, кафетерий, буфет, отдел (магазин) кулинарии. По мобильности: стационарные; передвижные. По организации производства продукции общественного питания: объекты (предприятия), работающие на сырье (с полным технологическим циклом), полуфабрикатах (доготовочные), комбинированные. По уровню обслуживания: объекты (предприятия) класса (категории) люкс, высший, первый. По месторасположению: общедоступные и закрытого типа, обслуживающие определенный контингент потребителей. По времени функционирования: постоянно действующие, летние (сезонные).

В разделе 3 ГОСТ 30389-2013 раскрыты определения вышеуказанных субъектов, оказывающих услуги общественного питания. Ресторан – объект (предприятие) питания, оказывающий потребителю услуги по организации питания и досуга либо без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, прохладительных,

алкогольных, горячих и иных видов напитков, хлебобулочных и кондитерских изделий, покупных товаров.

Кафе – объект (предприятие) питания, оказывающий потребителю услуги по организации питания и досуга либо без досуга, с оказанием ограниченного, по сравнению с рестораном, ассортимента услуг и продукции, реализующий фирменные блюда, хлебобулочные и кондитерские изделия, покупные товары, алкогольные и безалкогольные напитки.

Бар – объект (предприятие) питания, оборудованный барной стойкой и реализующий, в зависимости от специализации, алкогольные и (либо) безалкогольные напитки, прохладительные и горячие напитки, блюда, горячие и холодные закуски в ограниченном ассортименте, покупные товары.

Предприятие быстрого обслуживания – объект (предприятие) питания, реализующий узкий ассортимент изделий, блюд, напитков несложного изготовления, большей частью, из полуфабрикатов высокой степени готовности, и обеспечивающее минимальные временные затраты на обслуживание потребителей<sup>1</sup>.

Буфет – объект (предприятие) общественного питания, реализующий с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе, горячие и холодные блюда, закуски, мучные хлебобулочные, кондитерские и кулинарные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.

Кафетерий – объект (предприятие) общественного питания, оборудованное барной либо буфетной стойкой, реализующий с потреблением на месте горячие напитки, прохладительные напитки, ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе, кондитерские и

---

<sup>1</sup> Николаева Т.И., Фадеева З.О. Особенности услуг предприятий общественного питания на современном этапе развития отрасли. С. 67.

хлебобулочные изделия, бутерброды, покупные товары, горячие блюда несложного изготовления.

Столовая – объект (предприятие) общественного питания, реализующий приготовление и продажу с потреблением на месте разнообразных блюд и кулинарных изделий согласно меню, различающимся по дням недели.

Закусочная – объект (предприятие) питания с ограниченным ассортиментом изделий и блюд несложного изготовления и предназначенный для быстрого обслуживания потребителей, с возможной реализацией покупных товаров, алкогольных напитков.

Магазин (отдел) кулинарии – отдел (магазин) по реализации народу продукции общественного питания в виде полуфабрикатов, кулинарных изделий, хлебобулочных и кондитерских изделий.

Объект (предприятие) общественного питания самостоятельно устанавливает ряд предоставляемых услуг в сфере общественного питания. К дополнительным услугам определяют: услуги по организации и проведению кейтеринга, в том числе, по доставке продукции по заказам потребителей и выездное обслуживание; банкетное обслуживание, в том числе, специальных мероприятий; организация анимационного (развлекательного) и музыкального обслуживания; вызов такси по просьбе (заказу) потребителей; консалтинговые (информационно-консультационные) услуги; парковка либо охраняемая стоянка автомобиля на территории объекта (предприятия).

Предприятия общественного питания классифицируются на типы по различным признакам. Так, в частности, по специализации (ассортименту реализуемой продукции) рестораны подразделяются на – неспециализированные; специализированные: рыбный, мясной, сырный, пивной, ресторан диетический, ресторан гастрономический, ресторан вегетарианский и др., ресторан этнической (национальной) кухни, ресторан европейской кухни, ресторан смешанной кухни; кафе – неспециализированные; специализированные: кафе-кондитерская, кафе-

мороженое, кафе-молочная, кафе-пекарня, кафе-шашлычная, кафе-пиццерия, кафе-чайная, кофейня таверна и др.; бары – неспециализированные; специализированные: пивной (паб-бар), винный, кофейный, молочный, десертный, коктейль-бар, суши-бар, гриль-бар, сэндвич- и салат-бар и др.; столовые – столовые, реализующие блюда, напитки и изделия массового спроса, столовые вегетарианские, столовые диетические, в том числе пищеблоки лечебных, оздоровительных организаций.

По интересам месторасположению и потребителей: рестораны – спорт-ресторан, клубный ресторан (ресторан-салон), ресторан – ночной клуб, ресторан выездного обслуживания, ресторан при гостинице и иных средствах размещения для обслуживания в номерах (room-service), вагон-ресторан и другие; кафе – кафе молодежное, офисное, детское, интернет-кафе, кафе-кабачок, кафе-клуб, арт-кафе, кафе-караоке и др.; бары – видео-бар, варьете-бар, кино-бар, диско-бар, караоке-бар, танцевальный бар (Данс Холл), лобби-бар, СПА-бар, спорт-бар, бар - ночной клуб, купе-бар, бар при бассейне и др.; столовые – общедоступная столовая, столовая, обслуживающая определенный контингент потребителей: студенческая, школьная, служебная, офисная, корпоративная, рабочая/на промышленных предприятиях и др.

По формам и методам обслуживания: рестораны – с полным самообслуживанием, рестораны с открытой кухней, ресторан выездного обслуживания, с полным обслуживанием официантами, с частичным обслуживанием официантами, кафе – с частичным самообслуживанием, с полным самообслуживанием, с полным обслуживанием официантами, с частичным обслуживанием официантами; бары – с обслуживанием официантами и барменами, с обслуживанием барменами; столовые – с полным самообслуживанием, с частичным самообслуживанием.

Рассмотрим следующие типы предприятий, оказывающих услуги общественного питания.

По специализации (ассортименту реализуемой продукции) предприятия быстрого питания подразделяются на следующие типы – неспециализированные; специализированные по ассортименту продукции: пиццерии, гамбургерные, блинные, пельменные, пончиковые, пирожковые, чебуречные, шашлычные и др.; закулочные – неспециализированные; специализированные: рюмочные, винные, пивные; кафетерии – неспециализированное предприятие питания; буфет – неспециализированное предприятие питания; магазин кулинарии – неспециализированный; специализированный по ассортименту и степени готовности реализуемой продукции (кулинарные полуфабрикаты, кулинарные изделия, кондитерские и мучные изделия).

По методам обслуживания: предприятия быстрого питания – обслуживание сотрудником ПБО на раздаточных линиях, станциях и стойках; осуществление некоторых технологических операций на виду у потребителей; закулочные – с частичным самообслуживанием; кафетерий – обслуживание продавцом либо буфетчиком; потребление продукции общественного питания производится, большей частью, стоя; буфет – обслуживание буфетчиком; магазин кулинарии – обслуживание продавцом; в магазине кулинарии могут быть организованы кафетерий, отделы заказов и отпуска обедов на дом.

Таким образом, услуги общественного питания, как вид предпринимательской деятельности, оказываются значительным числом ИП и организаций всех форм собственности. Объекты общественного питания, предназначенные для удовлетворения нужд в питании и осуществлении досуга, различаются между собой по типам, характеру оказываемых услуг и по размерам.



## 2.2 Правовое обеспечение качества услуг общественного питания

С древних времен людей интересовало качество предметов. В третьем веке до н. э. Аристотель определял качество как разницу между предметами или дифференциацию по признаку «хороший – плохой». Качество – это совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающих ему определенность.

Качество бывает техническим и функциональным. Техническое качество – это то, с чем остался клиент после взаимодействия со служащим (например, блюдо в кафе). Функциональное качество – это процесс предоставления услуг.

Основной мотивацией покупки услуги является получение удовольствия (положительных эмоций) от потребления. Удовольствие формируется при условии удовлетворения потребностей человека. Качество услуг может определять степень соблюдения предписанных требований и стандартов, позицию соответствия предоставляемых услуг их стоимости и степень удовлетворения ожиданий потребителя<sup>1</sup>. Развитие экономики России во многом связано с модернизацией различных отраслей сферы услуг, где существуют свои показатели качества.

Качество услуг общественного питания обеспечивается путем сертификации, стандартизации, метрологии.

Однако отметим, что услуги общественного питания сертифицируются только на добровольной основе<sup>2</sup>.

В соответствии с ч. 1 ст. 21 Федерального закона от 27 декабря 2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»<sup>3</sup> добровольное подтверждение соответствия осуществляется по инициативе заявителя на условиях договора

---

<sup>1</sup> Зюляева Е.А. Качество услуг общественного питания. С. 129.

<sup>2</sup> Решение Четырнадцатого арбитражного апелляционного суда по делу № А52-1579/2015 от 17 ноября 2015 г. Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 23.02.2018).

<sup>3</sup> Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184 // СЗ РФ. 2002. № 52 (ч. 1). Ст. 5140.

между заявителем и органом по сертификации. Добровольное подтверждение соответствия может осуществляться для установления соответствия документам по стандартизации, системам добровольной сертификации, условиям договоров.

Стандарт, как нормативный документ, в широком смысле – документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе и общественного питания, и доступный широкому кругу потребителей. Стандарт, как нормативный документ, является одним из эффективных инструментов регулирования рынка услуг, а также позволяет воздействовать как на недобросовестных изготовителей, так и на продавцов, и на потребителей услуг. Согласно Международному стандарту ИСО 8402-94 «Управление качеством и обеспечение качества. Словарь», качество услуги – это совокупность характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. В международном стандарте ИСО 8402-94 используется термин «качество обслуживания», которое рассматривается как совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя<sup>1</sup>.

Базу стандартизации, существующую в сфере общественного питания в настоящее время составляют следующие государственные стандарты:

– ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».

Настоящий ГОСТ устанавливает общие требования и классификацию предприятий (объектов) общественного питания различных типов;

– ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования».

---

<sup>1</sup> Приказ Росстандарта «Межгосударственный стандарт ГОСТ ISO 8402-94 «Управление качеством и обеспечение качества. Словарь» от 1 января 1994 г. М.: Стандартинформ, 1994.

Настоящий ГОСТ устанавливает перечень услуг общественного питания, общие требования к услугам, методы оценки качества услуг, требования безопасности услуг общественного питания для потребителей;

– ГОСТ 31985-2013. Межгосударственный стандарт. «Услуги общественного питания. Термины и определения».

Настоящий ГОСТ распространяется на услуги и продукцию общественного питания и устанавливает термины и определения основных понятий в этой области;

– ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг»<sup>1</sup> и др.

Настоящий ГОСТ устанавливает модель системы обеспечения качества услуг и предназначен для оценки систем менеджмента качества в организациях, предоставляющих услуги населению, а также для сертификации систем менеджмента качества услуг.

Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья»<sup>2</sup>.

Они разработаны с целью предотвращения возникновения и распространения инфекционных и неинфекционных заболеваний (отравлений) среди населения РФ и определяют основные санитарно-гигиенические нормы и требования к размещению, устройству, планировке, санитарно-техническому состоянию, содержанию организаций, условиям транспортировки, приемки, хранения, переработки, реализации продовольственного сырья и пищевых продуктов, технологическим

---

<sup>1</sup> Постановление Госстандарта РФ «Государственный стандарт ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг» от 6 сентября 2013 г. № 875-ст. М.: Стандартинформ, 2014.

<sup>2</sup> Постановление Главного государственного санитарного врача РФ «Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья» от 8 ноября 2001 г. № 31 // Экспресс-Закон. 2002. №10.

процессам производства, а также к условиям труда, соблюдению правил личной гигиены работников.

Правила распространяются на действующие, строящиеся и реконструируемые организации общественного питания независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности, в том числе при приготовлении пищи и напитков, их хранении и реализации населению.

1) Санитарно-эпидемиологические правила СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических мероприятий)»<sup>1</sup>. Определяют порядок организации и проведения производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и предусматривают обязанности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по выполнению их требований.

2) Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»<sup>2</sup>. Приведем пример из практики. В Управления Роспотребнадзора по Челябинской области поступило обращение родителя ребенка, посещающего детский сад на факты присутствия «червячков» в еде. Факты, изложенные в обращении не подтвердились.

Однако в процессе внеплановой проверки выявлены иные нарушения в части организации питания воспитанников. За допущенные нарушения

---

<sup>1</sup> Постановление Главного государственного санитарного врача РФ «Санитарно-эпидемиологические правила СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических мероприятий)» от 13 июля 2001 г. №18 // Экспресс-Закон. 2001. № 47.

<sup>2</sup> Постановление Главного государственного санитарного врача РФ Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций» от 15 мая 2013 г. №26 // Российская газета. 19.07.2013. № 157.

СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций» по организации работы пищеблока, должностные лица детского сада привлечены к административной ответственности в соответствии с КоАП РФ<sup>1</sup>. Таким образом, привлечение к административной ответственности явилось инструментом государства, обеспечивающим контроль за качеством в сфере питания.

Федеральные законы, иные подзаконные акты направлены на обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия населения как одного из основных условий реализации конституционных прав граждан на охрану здоровья и благоприятную окружающую среду, что в полной мере можно отнести и к услугам общественного питания.

Так, согласно требованиям Федерального закона от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»<sup>2</sup> индивидуальные предприниматели и юридические лица в соответствии с осуществляемой ими деятельностью обязаны: выполнять требования санитарного законодательства, а также постановлений, предписаний осуществляющих федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор должностных лиц; разрабатывать и проводить санитарно-противоэпидемические (профилактические) мероприятия; обеспечивать безопасность для здоровья человека выполняемых работ и оказываемых услуг, а также продукции производственно-технического назначения, пищевых продуктов и товаров для личных и бытовых нужд при их производстве, транспортировке, хранении, реализации населению; осуществлять производственный контроль, в том числе посредством проведения лабораторных исследований и испытаний, за соблюдением

---

<sup>1</sup> О качестве продуктов питания в МБДОУ «Детский сад № 370» г. Челябинска. Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс] URL:<http://74.rospotrebnadzor.ru> (дата обращения 27.03.2018).

<sup>2</sup> Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ // СЗ РФ. 1999. № 11. Ст. 1452.

санитарно-эпидемиологических требований и проведением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий при выполнении работ и оказании услуг, а также при производстве, транспортировке, хранении и реализации продукции; осуществлять гигиеническое обучение работников и др.

Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»<sup>1</sup> регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека. В законе определены понятия пищевых продуктов, их качество, безопасность. Установлены требования к качеству, безопасности, перевозке, хранению, фасовке, маркировке и т.д. Установлены требования к организации производственного контроля. В частности ст. 4, указанного Закона говорит, что качество и безопасность пищевых продуктов, материалов и изделий обеспечиваются посредством: применения мер государственного регулирования в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий; проведения гражданами, в том числе индивидуальными предпринимателями, и юридическими лицами, осуществляющими деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, организационных, агрохимических, ветеринарных, технологических, инженерно-технических, санитарно-противоэпидемических и фитосанитарных мероприятий по выполнению требований нормативных документов к пищевым продуктам, материалам и изделиям, условиям их изготовления, хранения, перевозок и реализации; проведения производственного контроля за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий, условиями их изготовления, хранения, перевозок и реализации, внедрением систем управления качеством пищевых продуктов, материалов и изделий; применения мер по пресечению нарушений Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых

---

<sup>1</sup> Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ // СЗ РФ. 2000. № 1. Ст. 122.

продуктов», в том числе требований нормативных документов, а также мер гражданско-правовой, административной и уголовной ответственности к лицам, виновным в совершении указанных нарушений.

Федеральный закон от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции»<sup>1</sup> предписывает необходимость лицензирования видов деятельности по производству и обороту этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, за отдельными исключениями.

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»<sup>2</sup> разработаны Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»<sup>3</sup>. Указанные правила регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечивают права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг, определяют порядок реализации этих прав.

В соответствии с этими же Правилами исполнитель обязан соблюдать установленных в государственных стандартах, противопожарных правилах, санитарных, технических документах, других правилах и нормативных документах обязательные требования безопасности услуг для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества (п. 6 Правил). Исполнитель обязан проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг,

---

<sup>1</sup> Федеральный закон «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ // СЗ РФ. 1995. № 41. Ст. 2376.

<sup>2</sup> Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 // Ведомости СНД и ВС РФ. 1992. № 15.

<sup>3</sup> Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» от 15 августа 1997 г. № 1036 // Российская газета. 27.08.1997. № 165.

включая продукцию общественного питания, в соответствии с требованиями нормативных документов. К оказанию услуг, связанных непосредственно с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются работники, прошедшие специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов (п. 22, 23 Правил).

Как говорилось выше, государством предусмотрена ответственность должностных лиц, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей:

1) за нарушение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания населения (ст. 6.6. КоАП РФ)<sup>1</sup>;

2) за оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных требований нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг (ст. 14.4 КоАП РФ);

3) за оказание услуг при отсутствии установленной информации либо неприменение в установленных федеральными законами случаях контрольно-кассовой техники (ст. 14.5 КоАП РФ);

4) за обман потребителей (ст. 14.7 КоАП РФ);

5) за нарушение права потребителя на информацию, за включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя (ст. 14.8 КоАП РФ).

Приведем пример осуществления на практике правового обеспечения контроля за соблюдением предприятием действующих норм и правил в сфере общественного питания.

Постановлением Кусинского районного суда Челябинской области от 10 октября 2017 г. по делу № 5-77/2017 ПО «Общепит» признано виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного

---

<sup>1</sup> Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ // СЗ РФ 2002. №1 (ч.1) Ст.1.



ст. 6.6 КоАП РФ, ему назначено наказание в виде административного приостановления деятельности кафе на срок 30 суток. ПО «Общепит» допустило нарушения статей 11, 17 Федерального закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», санитарно-эпидемиологических правил СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья»<sup>1</sup>. Суд принял во внимание, что потребление пищевых блюд и кулинарных изделий в кафе ПО «Общепит» может привести к угрозе возникновения и распространения острой инфекционной заболеваемости (в том числе сальмонеллез, дизентерия) и неинфекционной заболеваемости среди потребителей услуг общественного питания, оказываемых в кафе.

Ответственность за производство, хранение или перевозку в целях сбыта либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а равно неправомерные выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие указанных товаров, работ или услуг требованиям безопасности предусматривает ст. 238 Уголовного кодекса Российской Федерации<sup>2</sup>. Безопасность в данном случае означает отсутствие у потребителя риска для жизни и здоровья при использовании товаров и услуг, отсутствие обстоятельств, могущих сделать работы и услуги опасными для имущества, окружающей среды. Официальными документами, удостоверяющими соответствие товаров, работ и услуг требованиям безопасности, могут быть сертификат качества, санитарно-гигиенический сертификат, гарантийное обязательство изготовителя и др.

---

<sup>1</sup> Постановление Кусинского районного суда Челябинской области по делу № 5-77/2017 от 10 октября 2017 г. Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. URL: <http://sudact.ru> (дата обращения 01.02.2018).

<sup>2</sup> Уголовный кодекс Российской Федерации от 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ // СЗ РФ. 1996. № 25. Ст. 2954.

В рамках проведенного исследования основ правового регулирования качества услуг общественного питания, мы приходим к выводу о том, что на федеральном уровне разработана необходимая нормативная основа в анализируемой сфере.

В заключение отметим, что качество продукции и услуг общественного питания играет все более заметную роль. Объясняется это тем, что качество является главным составляющим конкурентоспособности услуг. Качество продукции и услуг должно быть безопасным, обеспечивать возможность их обязательной сертификации, что контролируется государственными органами, осуществляющими надзор. Все предприятия общественного питания должны гарантировать клиентам: качественное приготовление пищи из продуктов высокого качества; чистоту, гигиену, эстетичность; качественное обслуживание (компетентность, вежливость персонала); личную безопасность и безопасность имущества клиентов (безопасность от уголовного и террористического насилия, а также пожарную, техническую, санитарную, экологическую).

### 2.3 Критерии качества услуг общественного питания

Согласно п. 5.1 ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» номенклатура показателей качества услуг определяется с учетом условий предоставления услуг общественного питания, на основании нормативных документов, функционирующих на территории страны, принявшей стандарт.

Тот же ГОСТ устанавливает общие требования, которым должны отвечать услуги общественного питания:

– требование социальной адресности услуг предполагает: обеспеченность услугами общественного питания и доступность для потребителей разных групп; соответствие услуг потребительским ожиданиям, включая ассортимент предлагаемой продукции, форму и метод

обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру предоставляемых услуг, присутствие в правилах обслуживания отдельных условий и льгот для приоритетных категорий потребителей (люди с ограниченными физическими возможностями, дети и др.);

– требование функциональной пригодности услуг предполагает: своевременность и точность предоставления услуг, включая соблюдение закрепленного режима работы организации, соблюдение перечня ассортимента реализуемых блюд, напитков, изделий, соответствие времени предоставления услуг, времени ожидания заказа, обслуживания потребителей и пр.; обеспечение условий для выбора потребителем услуг разных видов; соответствие персонала профессиональному назначению, в том числе его квалификация и компетентность, умение общаться с потребителями, знание и соблюдение профессиональной этики поведения;

– требование безопасности услуг для потребителей предполагает обеспечение безопасных условий для жизни и здоровья потребителей, сохранность их имущества, соблюдение нормативно правовых документов. Например, Е.Г. Толстова обращает внимание на то, что в целом безопасность индивида в области услуг устанавливается эффективным функционированием представленной сферы, отсутствием в ее пределах различного рода угроз, ущерба для жизни, здоровья и имущества потребителей, сотрудников отрасли, а также для природной среды. Можно выделить немало видов безопасности услуг, что предполагает выделение разных сторон процесса безущербного обслуживания потребителей. Принято выделять следующие разновидности безопасности: эксплуатационно-техническая (в нее входит пожарная безопасность, безопасность от воздействия химических веществ, электробезопасность, прочность строительных конструкций и др.); информационная; экологическая;

финансовая; правовая; психологическая; имущественная; связанная со здоровьем лиц<sup>1</sup>.

ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» дает понятие безопасности услуги. Это комплекс свойств услуги (процесса), при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску. Каждое предприятие общественного питания должно гарантировать потребителям качественное приготовление пищи из продуктов высокого качества; гигиену, чистоту, эстетичность; достойное обслуживание (вежливость и компетентность сотрудников); личную безопасность и безопасность имущества посетителей (безопасность от уголовного и террористического насилия, а также техническую, пожарную, экологическую, санитарную).

Важным моментом является экологическая безопасность услуг, которая должна обеспечиваться соблюдением предусмотренных требований охраны природной среды к территории, содержанию и техническому состоянию помещений, водоснабжению, вентиляции. Особая разновидность безопасности в области услуг связана со здоровьем, физическим состоянием, внешним видом посетителя. С одной стороны, нормативные производственно-технологические требования, функционирующие в различных направлениях и видах сервиса, нацеливаются на то, чтобы исключить любую возможность нанесения ущерба здоровью и самочувствию посетителей. В организациях общественного питания технологические и санитарно-гигиенические требования выступают особо жесткими<sup>2</sup>. Технологический производственный процесс продукции общественного питания не должен оказывать отрицательного воздействия на природную среду.

---

<sup>1</sup> Толстова Е.Г. Безопасность как основа качества услуг общественного питания // Вопросы экономики и управления. 2016. № 1. С. 54.

<sup>2</sup> Толстова Е.Г. Безопасность как основа качества услуг общественного питания // Вопросы экономики и управления. С. 55.

Как свидетельствуют многочисленные материалы практики, в отдельных организациях общественного питания встречаются нарушения в части содержания вредных и опасных веществ в продуктах значительно выше нормы. Так, к примеру, в сети «Макдональдс» в г. Новосибирске была обнаружена рыба, содержащая вредные и опасные для здоровья вещества в количестве больше нормы, а в г. Москве в сети быстрого питания, после проведенного исследования шаурмы, было обнаружено превышение содержания вредных и опасных веществ в 2600 раз!<sup>1</sup>

На основании вышеизложенного, признаем целесообразным конкретизировать п. 6.2 ГОСТ 31984-2012 в отношении соответствия продукции общественного питания требованиям технических документов и представить данный пункт ГОСТ 31984-2012 в следующей редакции «Кулинарная продукция и иные услуги общественного питания и условия их предоставления должны соответствовать нормам государственных стандартов, технических регламентов, стандартов отрасли, стандартов организаций, сборников рецептур кулинарных изделий и блюд, технических условий и вырабатываться по картам и технологическим инструкциям при соблюдении норм СанПиНа для организаций общественного питания.

Сырье, полуфабрикаты и продукты, применяемые для изготовления кулинарной продукции, должны соответствовать нормативным стандартам, нормам технических регламентов, санитарным нормам и медико-биологическим требованиям и иметь декларацию соответствия либо сертификат соответствия. В сырье и пищевых продуктах, применяемых при производстве кулинарной продукции, содержание потенциально опасных для здоровья веществ биологического и химического происхождения (антибиотиков, токсичных элементов, микотоксинов, гормональных препаратов, пестицидов, патогенных микроорганизмов, нитрозаминов) не

---

<sup>1</sup> Захарова И.И., Шавандина И.В., Дубиновский М.З. Эффективность предприятий общественного питания в условиях развития экономики страны // Власть. 2017. № 2. С. 107.

должно превышать нормы, предусмотренные санитарными нормами и медико-биологическими требованиями».

– требование эргономичности услуг характеризует соответствие условий обслуживания и применяемых в процессе обслуживания мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим возможностям потребителей. Соблюдение требования эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья...потребителей;

– требование эстетичности услуг характеризует стилевое единство, гармоничность дизайна помещений для потребителей и условий обслуживания, в том числе внешний вид персонала, оформление меню, сервировку стола, оформление и подачу блюд и напитков и прочее;

– требование информативности услуг предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя обо всех предоставляемых услугах в зале и вне зала предприятия, обеспечивающее возможность их правильного выбора, а также информацию об изготовляемой и реализуемой продукции общественного питания согласно нормативным правовым документам, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

Сведения об услугах доводят до сведения клиентов в доступной и наглядной форме с помощью оформления папок для потребителей и информационных стендов, в прејскурантах, меню либо другими способами, принятыми исполнителем услуг.

Требование информативности подразумевает использование различных видов современной рекламы.

Услуги общественного питания должны соответствовать требованию гибкости, которое раскрывает способность услуг изменяться на основании изменяющихся условий и требований.

Критерием качества предоставления услуг общественного питания выступает уровень услуг.

Категория «критерий» применяется в двух ключевых смыслах: критерий как эталон, мерило оценки, высшая степень развития явления, процесса, предмета, и как характерный признак, объективно выражающий их состояние. Каждый критерий может включать как количественные, так и качественные показатели, отражающие его содержание и указывающие на уровень достижения целей, а именно более детальные характеристики, доступные измерению и наблюдению, требуемые для практического проведения анализа состояния и оценки деятельности<sup>1</sup>.

Первый нормативный критерий оценки качества услуг – присутствие и состояние документации, на основании которой функционирует учреждение. ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»<sup>2</sup> закрепляет следующий состав документации организации: положение об организации (устав организации); положение о структурных подразделениях организации; руководства, служебные инструкции, правила, регламентирующие процесс оказания услуг; документация на приборы, оборудование и аппаратуру. Указанные документы должны образовывать основу документации и системы качества организации в целом.

Второй критерий – условие размещения организации, обеспечивающее результативность ее деятельности: учреждения и его структурные подразделения размещены в специально предназначенном помещении, доступные для всех групп обслуживаемых лиц. Здания оснащены телефонной связью и обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания; по состоянию и размерам здания отвечают требованиям санитарно-гигиенических правил и норм, безопасности труда; площадь, занимаемая организацией, позволяет нормально разместить сотрудников и

---

<sup>1</sup> Захарова И.И., Шавандина И.В., Дубиновский М.З. Эффективность предприятий общественного питания в условиях развития экономики страны. С. 108.

<sup>2</sup> Постановление Госстандарта РФ «Государственный стандарт России ГОСТ ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания» от 30 декабря 2005 г. № 534-ст. М.: Стандартинформ, 2006.

посетителей и оказание им услуг; планом работы организации установлены меры, ориентированные на поддержание существующих условий, а при потребности и возможности – на их улучшение.

Третий критерий – укомплектованность организации специалистами и их квалификация – еще один, весьма важный фактор повышения результативности: полная укомплектованность организации необходимыми специалистами согласно штатному расписанию; при подборе кадров предпочтение отдается специалистам с профильным образованием, профессиональной подготовкой, квалификацией; регулярно осуществляются мероприятия, ориентированные на повышение квалификации персонала: деловые игры, практикумы и семинары, обмен опытом работы, конкурсы профессионального мастерства, направление на курсы; число работников, прошедших аттестацию в предусмотренном порядке и по ее результатам переведенных на более высокий разряд по оплате труда.

Любая разновидность деятельности человека подразумевает достижение конкретного результата, по которому оценивается осуществленная работа.

Одной из значимых ее качественных характеристик выступает эффективность. Последней в общественном питании выступает состояние информации об организации, порядке и правилах оказания услуг посетителям<sup>1</sup>. Проблема качества услуг в общественном питании – одна из самых актуальных в современных условиях. На рынке услуг общественного питания качество обслуживания – самое сильное оружие в конкурентной борьбе. Высокое качество оказываемых услуг в существенной степени способствует росту экономической эффективности деятельности организаций общественного питания. При раскрытии содержания категорий качества услуг следует принимать во внимание фактическую взаимосвязь качества и определенного труда работника. Взаимоотношения между ними

---

<sup>1</sup> Сидякова В.А. Эффективность качества услуг в общественном питании // Общество и право. 2015. № 9. С. 89.



проявляются в том, что качество находится в непосредственной зависимости от определенного труда, способного осуществить данную полезность, и возможности удовлетворить конкретную необходимость общества. Насколько высока квалификация сотрудника, настолько велико качество и полезность услуг.

В заключение отметим, что ключевое назначение услуг общественного питания – производство, реализация, организация потребления, досуга индивидуальных клиентов. При этом, удовлетворяются физиологические и социальные нужды людей. Услуги общественного питания должны соответствовать предусмотренным требованиям качества. Критерием качества предоставления услуг выступает их уровень. Качество услуг общественного питания выступает основной составляющей конкурентоспособности услуг. В области общественного питания установлены прозрачные и четкие критерии качества услуг. ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» устанавливает жесткие требования к указанным критериям.

Учитывая, что общественное питание играет значимую роль в жизни социума, ввиду того, что оно затрагивает интересы почти всех слоев населения важнейшим, выступает требование безопасности.

Тот же ГОСТ дает понятие безопасности услуги. Это комплекс свойств услуги (процесса), при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску. Каждое предприятие общественного питания должно гарантировать потребителям качественное приготовление пищи из продуктов высокого качества; гигиену, чистоту, эстетичность; достойное обслуживание (вежливость и компетентность сотрудников); личную безопасность и безопасность имущества посетителей (безопасность от уголовного и террористического насилия, а также техническую, пожарную, экологическую, санитарную).

Экологическая безопасность услуг должна обеспечиваться соблюдением предусмотренных требований охраны природной среды к территории, содержанию и техническому состоянию помещений, водоснабжению, вентиляции, канализации.

### Глава 3. ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

#### 3.1 Юридическая характеристика договора на оказание услуг общественного питания

По мнению А. В. Тихомировой анализ второй части ГК РФ позволяет прийти к выводу о том, что каждый тип договора представлен самостоятельной главой. Но, например договору на оказание гостиничных услуг в ГК РФ не отведена отдельная глава, в то же время в нем содержится 39-я глава, посвященная договору на оказание возмездных услуг<sup>1</sup>.

По нашему мнению в данном случае, возможно, провести аналогию с договором на оказание услуг общественного питания.

В нормах действующего Гражданского кодекса РФ отсутствует законодательное определение договора на оказание услуг общественного питания. Глава 39 ГК РФ, содержит только общие положения о договоре возмездного оказания услуг без конкретизации в самостоятельных статьях особенностей отдельных видов договоров возмездного оказания услуг.

При заключении договора оказания услуг общественного питания подлежат применению нормы закона «О защите прав потребителей», Правила оказания услуг общественного питания.

И.В. Кушнир раскрывает договор возмездного оказания услуг как соглашение, по которому исполнитель (одна сторона) обязуется по заданию заказчика (иной стороны) предоставить услуги (осуществить действия либо произвести конкретную деятельность), а заказчик – оплатить данные услуги<sup>2</sup>. В свою очередь, М.В. Вронская указывает на то, что основой вышеуказанного договора выступает обязательство исполнителя (одной стороны договора) предоставить установленные договором услуги, а

---

<sup>1</sup> Тихомирова А.В. Оказание гостиничных услуг по Российскому гражданскому праву: учеб. пособие. М.: Юрлитинформ, 2011. С.192.

<sup>2</sup> Кушнир И.В. Гражданское право: учебник. М.: Норма, 2014. С. 386.

заказчика (иной стороны) – оплатить их в предусмотренном порядке и в определенный срок. Договор выступает возмездным, консенсуальным, двустороннеобязывающим<sup>1</sup>.

Возмездность договора предусматривается обязанностью заказчика оплатить оказываемые услуги (ст. 779 Гражданского кодекса РФ). Договор является двусторонним: исполнитель и заказчик. Предусматривает как права, так и обязанности для обеих сторон: например, право исполнителя требовать от заказчика оплаты за оказанные услуги, обязанность исполнителя оказать услуги надлежащего качества и в указанный срок и, наоборот, обязанность заказчика произвести оплату, право заказчика требовать оказания услуг надлежащего качества и в указанный срок. И, наконец, консенсуальность договора определяется тем, что из его содержания следует, что исполнитель только обязуется оказать услуги, но не непосредственно их оказывает.

В соответствии со статьей 779 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Под оказанием услуг питания понимается удовлетворение потребности потребителя в питании и проведении досуга.

Таким образом, по договору оказания услуг общественного питания исполнитель (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) обязуется оказать потребителю услугу питания и проведения досуга, а потребитель обязан оплатить оказанную услугу.

Согласно ст. 16 Правил оказания услуг общественного питания условия договора оказания услуг, в том числе его цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда федеральным законом и иными правовыми актами Российской Федерации допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

---

<sup>1</sup> Вронская М.В. Гражданское право: учебник. М.: Проспект, 2015. С. 429.

Обозначенный договор необходимо анализировать как публичный. Это непосредственно закреплено в п. 16 Правил оказания услуг общественного питания, на основании которого исполнитель должен предоставить услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных участниками.

В силу публичности договора лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность в сфере общественного питания, не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим лицом в отношении заключения публичного договора, отказ от заключения договора не допустим.

По смыслу Правил оказания услуг общественного питания под потребителем понимается гражданин, имеющий намерение заказать или заказывающий, использующий услуги общественного питания исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Под исполнителем понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания по возмездному договору.

Сроки оказания потребителю услуг общественного питания определяются сторонами в договоре.

Качество услуг учитывает необходимость соблюдения специальных норм и правил, которые касаются безопасности жизни и здоровья потребителей, а также соблюдение нормативных документов и условий заказа.

Согласно п. 22 Правил оказания услуг общественного питания исполнитель обязан проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг. Следовательно, право потребителя на получение безопасной услуги надлежащего качества закреплено на законодательном уровне.

Те же Правила, п. 20, предусматривают обязанность потребителя оплатить оказываемые ему услуги общественного питания в сроки и в порядке, которые согласованы с исполнителем. Исполнитель имеет право предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты, а также наличный или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги в зависимости от метода обслуживания, типа, специализации исполнителя и других условий. При расчетах за оказываемые услуги исполнитель обязан выдать потребителю документ, подтверждающий их оплату (кассовый чек, счет и т.д.). Таким образом, законом охраняются не только права потребителя на получение качественной и безопасной услуги, но и права исполнителя на своевременную оплату оказанной услуги.

К сожалению нормы действующего Гражданского кодекса РФ не устанавливают существенные условия договора возмездного оказания услуг.

Но от правильного установления существенных условий договора будет зависеть признание его заключенным. И на основании указанного, специального законодательства, в котором был бы предусмотрен список существенных условий исследуемого договора нет, решение данного вопроса является непростым. Гражданско-правовой договор является наиболее распространенным основанием для образования обязательства по предоставлению услуг для урегулирования условий. Определение существенных условий представлено в ст. 432 ГК РФ и в Постановлении Президиума ВАС РФ от 6 марта 2001 г. № 3258/00<sup>1</sup>.

Существенными выступают условия о предмете договора, условия, которые обозначены в законе либо других правовых источниках как существенные либо необходимые для договоров указанного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно

---

<sup>1</sup> Постановление Президиума ВАС РФ № 3258/00 от 6 марта 2001 г. Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 23.03.2018).

быть достигнуто соглашение. Договор признается заключенным, если между участниками, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора (статья 432 ГК РФ).

Вопрос о том, какие именно условия договора возмездного предоставления услуг выступают существенными является спорным.

По нашему мнению только предмет договора – ст. 432, ст. 779 Гражданского кодекса РФ без сомнения является существенным условием данного договора. Предметом вышеуказанного договора выступает или осуществление исполнителем конкретных действий, или осуществление им конкретной деятельности (к примеру, ветеринарные услуги, правовые услуги).

Следовательно, в качестве предмета исполнения по анализируемому договору является полученный заказчиком полезный эффект от осуществления исполнителем конкретных действий или осуществления им конкретной деятельности. Полезный эффект, приобретенный заказчиком по договору, носит нематериальный характер и в противоположность договору подряда никогда не проявляется в возникновении новой вещи либо изменении (улучшении) потребительских качеств уже существующей.

Предмет договора должен быть обязательно согласован, в противном случае нельзя будет потребовать осуществления договорных обязательств и применить ответственность за их нарушение, закрепленную законом либо договором.

Предмет как существенное условие необходимо предельно детализировать, индивидуализировать участниками договора для установления факта предоставления услуги, ее содержания и объема. Непроработанность условий о предмете влечет за собой наибольшие риски неисполнения либо ненадлежащего исполнения условий договора. Если предмет договора закреплен обозначением на определенную деятельность, перечень возможных действий исполнителя может быть установлен на основании предшествующих заключению договора переговоров и переписки,

практики, установившейся во взаимных отношениях сторон, обычаев делового оборота, дальнейшего поведения сторон и др. (статья 431 ГК РФ). Если предмет договора не представляется возможным установить ни из содержания договора, ни из актов предоставленных услуг, ни из действий участников, договор может быть признан незаключенным<sup>1</sup>. Например, в Постановлении ФАС Западно-Сибирского округа от 7 марта 2013 г. № А70-7017/2012 отмечается, что из предоставленного исполнителем в обоснование факта предоставления услуг истцу акта приема-передачи оказанных услуг невозможно установить, какие услуги и в каком объеме непосредственно осуществлены<sup>2</sup>. Судами установлено и материалами дела подтверждается, что доказательств совершения действий (деятельности) исполнителем не представлено, в результате чего договор возмездного предоставления услуг выступает незаключенным.

Кроме существенных условий анализируемого договора можно выделить и иные условия по указанному договору.

Правила установления цены предоставленных по договору услуг определяются п. 1 ст. 709 ГК РФ. В договоре должна быть обозначена цена подлежащих предоставлению услуг либо способы ее установления. Вместе с тем, при отсутствии в договоре возмездного оказания услуг подобных указаний цена устанавливается на основании п. 3 ст. 424 ГК РФ. Если объем предоставляемых заказчику и виды услуг велики, то цена может быть предусмотрена посредством оформления сметы. Нормы ст. 709 и ст. 710 ГК РФ относительно составления, согласования и изменения сметы в полном объеме распространяются на отношения сторон по анализируемому договору.

По вопросу квалификации цены как существенного условия договора оказания услуг подходы ученых расходятся, различны и мнения судов.

---

<sup>1</sup> Вронская М.В Гражданское право: учебник. С. 433.

<sup>2</sup> Постановление Федерального арбитражного суда Западно-Сибирского округа № А70-7017/2012 от 7 марта 2013 г. Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс] СПС КонсультантПлюс (дата обращения 23.03.2018).



ФАС Восточно-Сибирского округа отметил, что цена выступает существенным условием представленного договора<sup>1</sup>. Противоположный подход по указанному вопросу у ФАС Московского округа, который в Постановлении от 5 августа 2004 г. по делу № КГ-А41/6380-04 отмечает, что стоимость услуг существенным условием обозначенного договора не выступает<sup>2</sup>. Вывод о том, что стоимость услуг – обязательное условие, может следовать из наименования гл. 39 ГК РФ – «Возмездное оказание услуг». Ведь возмездность договора воплощается в его цене, в связи с этим, логично было бы предположить, что условие о стоимости услуг должно предусматриваться в договоре. Однако, положения ГК РФ о возмездности не выражают, что стороны должны установить в договоре точную стоимость услуг. В Гражданском кодексе РФ только отмечается, что услуги должны осуществляться на платной основе, а именно не безвозмездно. На основании п. 1 ст. 779 ГК РФ по рассматриваемому договору исполнитель должен по заданию заказчика оказать услуги, а заказчик должен их оплатить. Цена, большей частью, зависит от разных факторов: трудоемкости и объема работы, числа задействованных специалистов, сроков предоставления услуг и др.

Иногда установить данные факторы при заключении договора затруднительно, в связи с этим, закон допускает, что цена услуг может быть установлена по нормам статьи 424 Гражданского кодекса РФ.

Подтверждая данный вывод, ФАС Московского округа в Постановлении от 6 августа 2004 г. по делу № КА-А41/6608-04 отметил, что само по себе отсутствие в возмездном договоре цены не воздействует на факт

---

<sup>1</sup> Постановление Федерального арбитражного суда Восточно-Сибирского округа по делу № А19-8660/00-25-Ф02-1734/01-С2 от 1 августа 2001 г. Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 23.03.2018).

<sup>2</sup> Постановление Федерального арбитражного суда Московского округа по делу № КГ- 41/6380-04 от 5 августа 2004 г. Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 24.03.2018).

существования сделки, ввиду того, что отсутствие указанного условия восполняется применением цены за подобные товары<sup>1</sup>.

Вместе с тем, присутствие сравнимых обстоятельств, позволяющих однозначно установить, какой ценой следует руководствоваться, должно быть доказано заинтересованной стороной (п. 54 совместного Постановления Пленумов ВС РФ и ВАС РФ от 1 июля 1996 г. № 6/8)<sup>2</sup>. С иной стороны, что в настоящее время общепринятые стандарты в оплате отдельных видов услуг отсутствуют.

Можно выделить два судебных подхода относительно срока предоставления услуг, как существенного условия договора предоставления услуг.

Первый подход состоит в том, что сроки предоставления услуг выступают существенным условием рассматриваемого договора. Так, из ст. 783 ГК РФ вытекает, что общие нормы о подряде (ст. 702–729) и нормы о бытовом подряде (ст. 730–739) используются к договору возмездного оказания услуг, если это не противоречит ст. 779–782 ГК РФ, а также особенностям предмета вышеуказанного договора. Исходя из специфики установленной сторонами предмета анализируемого договора, суды пришли к заключению о том, что условие о начальном и конечном сроках осуществления работ выступают существенным. Ввиду того, что указанное условие не согласовано сторонами, договор признан судами незаключенным...»<sup>3</sup>.

В соответствии со вторым судебным подходом сроки предоставления услуг не выступают существенным условием рассматриваемого договора:

---

<sup>1</sup> Постановление Федерального арбитражного суда Московского округа по делу № КА-А41/6608-04 от 6 августа 2004 г. Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 25.03.2018).

<sup>2</sup> Постановление Пленумов Верховного Суда РФ и Высшего Арбитражного Суда РФ «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» от 1 июля 1996 г. № 6/8 // Российская газета 13.06.1996. №152.

<sup>3</sup> Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 19 января 2011 г. № Ф09-11412/10-С3 по делу № А76-9405/2010-61-368 Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 25.03.2018).

«... вывод суда первой инстанции о незаключенности договора в связи с отсутствием в нем предмета (существенных условий), а конкретно, начального и конечного срока осуществления работ, суд кассационной инстанции признает ошибочным и противоречащим п. 1 ст. 432, ст. 779–783 ГК РФ. Ст. 783 ГК РФ установлено, что общие нормы о подряде и бытовом подряде используются к договору возмездного оказания услуг, если это не противоречит ст. 779–782 ГК РФ, а также особенностям предмета рассматриваемого договора. Исходя из смысла Главы 39 ГК РФ условие о сроке предоставления услуг не выступает существенным для указанного вида договора и не может выступать основанием для признания договора незаключенным...»<sup>1</sup>. Во избежание споров по обозначенному вопросу, сторонам необходимо отметить согласованный срок, ввиду того, что есть вероятность признания судом договора незаключенным.

На практике, срок предоставления услуг считается согласованным, если стороны в разумный срок осуществили действия, с момента осуществления которых начинает течь срок предоставления услуг по договору. ВАС РФ в п. 8 Информационного письма от 25 февраля 2014 г. № 165 особо указал: «Отсутствие согласованного сторонами условия о сроках предоставления услуг само по себе не влечет признания договора возмездного предоставления услуг незаключенным»<sup>2</sup>. Сроки предоставления услуг не выступают невосполнимым условием анализируемого договора. Это можно наблюдать из его существа. К соответствующим отношениям сторон используются общие нормы ГК РФ о гражданско-правовых договорах и обязательствах. В частности, это касается п. 2 ст. 314 ГК РФ «Срок исполнения обязательства». Так, если договор не устанавливает срок его исполнения и не включает условий, позволяющих установить данный срок,

---

<sup>1</sup> Постановление Федерального арбитражного суда Поволжского округа по делу № А12-20691/2009 от 21 апреля 2010 г. по делу № А12-20691/2009 [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 29.03.2018).

<sup>2</sup> Информационное письмо Высшего Арбитражного Суда РФ «Обзор судебной практики по спорам, связанным с признанием договоров незаключенными» № 165 от 25 февраля 2014 г. № 165 // Вестник ВАС РФ. 2014. № 3.

то договор должен быть исполнен в разумный срок после возникновения обязательства.

Одной из значимых характеристик анализируемого договора выступает качество предоставляемых услуг. Вполне очевидно, что потребителю услуги требуется ее результат либо эффект от услуги, достижение которого исполнителем и, в свою очередь, принятие и потребление клиентом возможно классифицировать как надлежащее исполнение. При этом, законодательство в части регламентирования услуг (в отличие от подряда) не связывает вопрос о достижении (недостижении) эффекта от услуги с надлежащим исполнением определенного обязательства<sup>1</sup>.

Законом, другими нормативными источниками могут быть установлены обязательные требования к качеству результата, приобретенного в результате предоставленной по данному договору услуги. В указанном случае исполнитель, действующий в качестве предпринимателя, должен предоставлять услуги, соблюдая обозначенные обязательные требования. Также исполнитель может принять на себя по договору обязанность по предоставлению услуг, отвечающих требованиям к качеству, более высоким по сравнению с предусмотренными обязательными для сторон требованиями. В том случае, если имело место некачественное предоставление услуг, могут применяться и нормы ст. 723 ГК РФ за небольшим исключением. Так, если другое не предусмотрено законом либо договором, заказчик имеет право потребовать от исполнителя соразмерного снижения цены, закрепленной за предоставление услуги, или безвозмездного предоставления услуги заново с возмещением заказчику причиненных просрочкой исполнения убытков. Что касается требований безвозмездного устранения недостатков в разумный период или возмещения затрат заказчика на ликвидацию недостатков, когда его право устранять их закреплено в договоре, то они могут использоваться лишь в некоторых случаях. Применение данных последствий связано с существованием возможности

---

<sup>1</sup> Кушнир И.В. Гражданское право: учебник. С. 391.

устранить отступления от условий договора в процессе предоставления услуги. Если отступления от условий рассматриваемого договора либо другие недостатки результата предоставленной услуги в закрепленный заказчиком разумный срок не были ликвидированы или выступают существенными, заказчик имеет право отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных убытков. Следовательно, точно так же, как и по договору подряда, последствия ненадлежащего качества результата предоставленных услуг в договоре возмездного оказания услуг различаются в зависимости от характера выявленных недостатков.

В том случае, когда недостатки не выступают существенными (простые недостатки), закон предоставляет заказчику право воспользоваться одной из мер оперативного воздействия, закрепленных в п. 1 ст. 723 ГК РФ. Если же заказчиком будут найдены существенные недостатки, присутствие которых не позволяет достигнуть цели рассматриваемого договора, то ему предоставляется право на возмещение причиненных убытков, а именно возможность использования к подрядчику мер имущественной ответственности. Если отступления в работе от условий рассматриваемого договора либо другие недостатки результата предоставленной услуги в закрепленный заказчиком разумный срок не были ликвидированы или выступают неустранимыми и существенными, заказчик имеет право отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных убытков (п. 3 ст. 723 ГК РФ)<sup>1</sup>.

Кроме того, в договоре выделяют условие о порядке предоставления услуг. В договоре может быть обозначен способ предоставления услуги, если он не обозначен, то исполнитель устанавливает его самостоятельно (п. 3 ст. 703, ст. 783 ГК РФ), кроме случаев, когда требования к способу законодательно предусмотрены (п. 2 ст. 721, ст. 783 ГК РФ). Могут быть обозначены необходимые оборудование и материалы, сторона, которая должна предоставить данные оборудование и материалы. Если это условие

---

<sup>1</sup> Белых В.С. Российское предпринимательское право: учебник. С. 512.

не согласовано, то обязанность возлагается на исполнителя (п. 1 ст. 704, ст. 783 ГК РФ). Стороны имеют право возложить обязанность по материально-техническому обеспечению процесса предоставления услуг в полном объеме либо в части на заказчика (ст. 713, 783 ГК РФ). Если последний данную обязанность не осуществит, то исполнитель не будет нести ответственности за образовавшуюся в связи с этим просрочку оказания услуг. Для предоставления услуг могут быть привлечены иные лица (субисполнители). Если это условие не согласовано, исполнитель должен будет предоставить услуги лично (ст. 780 ГК РФ). Иногда включение условия о привлечении субисполнителя полезно заказчику, ввиду того, что это может явиться гарантией высокого качества услуг и соблюдения сроков<sup>1</sup>.

В заключение отметим, что договору возмездного оказания услуг посвящена глава 39 ГК РФ. Представленная глава носит характер своеобразной общей части по отношению к поименованным в ней договорам. Ряд услуг, закрепленных в обозначенной главе, не является исчерпывающим. В рамках проведенного исследования нами установлено, что в нормах действующего Гражданского кодекса РФ отсутствует законодательное определение договора на оказание услуг общественного питания. При заключении договора оказания услуг общественного питания подлежат применению нормы Закона РФ «О защите прав потребителей», Правила оказания услуг общественного питания.

Приходится признать, что при всех особенностях, рассматриваемый договор все же близок к договору подряда. Подрядоподобный характер анализируемых договоров был принят во внимание законодателем при разработке главы 39 ГК кодекса РФ. Договор на оказание услуг общественного питания является возмездным; консенсуальным; двустороннеобязывающим. Обозначенный договор необходимо анализировать как публичный. Это непосредственно закреплено в п. 16 Правил оказания услуг общественного питания. В судебной практике нет

---

<sup>1</sup> Суханов Е.А. Гражданское право: учебник. М.: Норма, 2014. С. 481.

единого подхода к вопросу о существенных условиях договора на оказание услуг общественного питания. На основании вышеизложенного, признаем целесообразным внести дополнения в ГК РФ в следующей части: включить отдельным параграфом договор на предоставление услуг общественного питания. В свою очередь, в указанный параграф «Договор на оказание услуг общественного питания» включить следующие статьи: «Договор на предоставление услуг общественного питания», «Исполнение договора на предоставление услуг общественного питания», «Оплата услуг», «Односторонний отказ от исполнения договора на предоставление услуг общественного питания», «Ответственность сторон по договору на предоставление услуг общественного питания».

### 3.2 Права, обязанности и ответственность сторон по договору на оказание услуг общественного питания

Содержание рассматриваемого договора выражает систему гражданских прав и обязанностей его сторон. Это основной элемент каждого договора. Согласно ст. 779 ГК РФ главной обязанностью исполнителя выступает предоставление по заданию заказчика услуги (услуг). В отличие от подрядчика исполнитель предоставляет услуги заказчику не за свой риск. На основании указанного, нормы ст. 705 ГК РФ не могут использоваться к договору возмездного предоставления услуг. Е.А. Суханов отмечает, что это определяется спецификой результата услуги, который носит нематериальный характер: «Риск невозможности исполнения договора возмездного предоставления услуг согласно п. 3 ст. 781 ГК РФ, а конкретно невозможность исполнения, возникшая по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, по общему правилу несет заказчик. Он должен в данном случае компенсировать исполнителю непосредственно понесенные

им расходы, если другое не установлено законом либо представленным договором»<sup>1</sup>.

Принимая во внимание специфику результата услуги, отсутствует потребность специального регламентирования вопроса о риске в отношении имущества, использовавшегося для ее предоставления. Риск его повреждения либо случайной гибели на основании общего правила ст. 211 ГК РФ несет его собственник, если другое не установлено законом либо договором.

Как и п. 2, п. 3 ст. 781 ГК РФ выражает собой норму диспозитивного характера, следовательно, за участниками сохраняется право предусмотреть в договоре любое другое решение вопроса о последствиях невозможности исполнения, за которые не отвечает ни одна из сторон.

Ввиду того, что услуги предоставляются исполнителем по заданию заказчика, к их отношениям по рассматриваемому договору может за некоторыми изъятиями использоваться ст. 716 ГК РФ. Соответственно, исполнитель должен немедленно предупредить заказчика и до получения от него указаний приостановить предоставление услуги, если им будут найдены или возможные отрицательные для заказчика последствия осуществления его указаний о способе предоставления услуги, или другие, не зависящие от исполнителя обстоятельства, которые грозят достижению результата услуги, или формируют невозможность завершения ее предоставления в срок. Соответственно, если заказчик, несмотря на обоснованное и своевременное предупреждение со стороны исполнителя о данных обстоятельствах, в разумный срок не изменит указаний о способе предоставления услуги либо не примет иных обязательных мер для ликвидации обстоятельств, грозящих достижению ее результата, исполнитель имеет право отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных его прекращением убытков<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Суханов Е.А. Гражданское право: учебник. С. 486.

<sup>2</sup> Белых В.С. Российское предпринимательское право: учебник. С. 374.



Одним из ключевых – выступает право на получение достоверной информации: об исполнителе, режиме его работы и осуществляемых им услугах (ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей»). На вывеске предприятия должны быть обозначены его название, место нахождения, организационно-правовая форма, тип, класс организации. ИПБЮЛ должен указать сведения о государственной регистрации и наименовании органа, которым была проведена регистрация. Данные о режиме работы организации обозначаются на вывеске и самостоятельно определяются исполнителем, функционирует запрет на ограничение входа посетителей за несколько минут до закрытия. При потребности приостановления работы следует в доступном для обозрения месте предоставить сведения о дате и сроках возобновления работы.

Также, на основании п. 12 Правил оказания услуг общественного питания исполнитель должен в доступной и наглядной форме довести до сведения потребителей достоверную и необходимую информацию о предоставляемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация должна включать: ряд услуг и условия их предоставления; цены в рублях и условия оплаты услуг; наименование (фирменное наименование) предлагаемой продукции общественного питания с обозначением способов приготовления блюд и входящих в них главных ингредиентов; данные об объеме (весе) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции; данные о пищевой ценности продукции общественного питания (содержании жиров, белков, углеводов, а также макро- и микроэлементов, витаминов при добавлении их в ходе приготовления продукции общественного питания, калорийности) и составе (в том числе, название примененных в ходе приготовления биологически активных добавок, пищевых добавок, сведения о существовании в продуктах питания компонентов, приобретенных с использованием ГМО); обозначения нормативных источников, обязательным требованиям которых должны

соответствовать продукция общественного питания и предоставляемая услуга.

Если работа исполнителя подлежит лицензированию на основании законодательства РФ, то он должен предоставить сведения о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее предоставившем.

Закон РФ «О защите прав потребителей» запрещает обуславливать получение одной услуги с обязательным получением иной. Иначе потребитель обладает правом на возмещение убытков. Без согласия последнего запрещается предоставлять ему дополнительные услуги за плату. Исполнитель услуг общественного питания не имеет права предоставлять дополнительные платные услуги без согласия потребителей.

Качество предоставляемой услуги выражает собой значимую характеристику предмета договора возмездного предоставления услуг вообще, а в области общественного питания особенно. В связи с этим, в случаях, когда услуга предоставлена с отступлениями от условий договора либо с другими недостатками, которые делают результат ее предоставления не пригодным для установленного в договоре применения или при отсутствии в договоре определенного условия непригодности для обычного применения, заказчику предоставляется ряд возможностей, обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых услуг<sup>2</sup>.

С учетом особенностей услуг в случае некачественного их предоставления могут применяться определенные последствия, обозначенные в ст. 723 ГК РФ. Заказчик имеет право, если другое не предусмотрено законом либо договором, по своему выбору потребовать от исполнителя: или соразмерного снижения предусмотренной за предоставление услуги цены; или безвозмездно предоставить услугу заново с возмещением заказчику причиненных просрочкой исполнения убытков.

---

<sup>2</sup> Соколова Г.А. Договоры возмездного оказания услуг: правовое регулирование и некоторые отличия от договора подряда // Общество и право. 2015. № 11. С. 93.

На основании п. 26 Правил оказания услуг общественного питания при установлении недостатков предоставленного блюда потребитель имеет право по своему выбору потребовать: соответствующего снижения цены блюда; безвозмездного повторного изготовления блюда надлежащего качества; безвозмездного устранения недостатков блюда.

Что касается требований безвозмездного устранения недостатков в разумный срок или возмещения затрат заказчика на ликвидацию недостатков, когда его право ликвидировать их закреплено в договоре, то они могут использоваться лишь в определенных случаях. Применение подобных последствий связано с наличием возможности ликвидировать отступления от условий договора в процессе предоставления услуги.

Если отступления от условий рассматриваемого договора либо другие недостатки результата предоставленной услуги в определенный заказчиком разумный срок не были ликвидированы или выступают существенными, заказчик имеет право отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных убытков.

Соответственно, точно так же, как и по договору подряда, последствия ненадлежащего качества результата предоставленных услуг в анализируемом договоре различаются в зависимости от характера найденных недостатков. В том случае, когда недостатки не выступают существенными (простые недостатки), закон предоставляет заказчику право воспользоваться одной из мер оперативного воздействия, установленных в п. 1 ст. 723 ГК РФ. Если же заказчиком найдены существенные недостатки, присутствие которых не позволяет достигнуть цели договора возмездного предоставления услуг, то ему предоставляется право на возмещение причиненных убытков, а именно возможность применения к подрядчику мер имущественной ответственности.

На основании ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель обладает правом на безопасность предоставляемых услуг для его жизни, здоровья, имущества, окружающей среды. Указанное право

непосредственно связано с правом потребителя на качество услуги, так как некачественные услуги общественного питания зачастую формируют угрозу его здоровью. Безопасность услуг обеспечивается соблюдением исполнителем обязательных требований и условий<sup>1</sup>.

Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека. В соответствии со ст. 17 указанного Закона исполнитель должен готовить блюда на основании технических документов, с соблюдением требований ветеринарных и санитарных норм и правил. Кроме того, при приготовлении блюд необходимо применять сырье, соответствующее положениям нормативных документов.

Если приготовленная продукция оказалась некачественной, то исполнитель должен незамедлительно приостановить ее изготовление на срок, требуемый для ликвидации причин ненадлежащего качества продукта. Если ликвидировать данные причины не представляется возможным, то исполнитель обязан прекратить изготовление продукции, изъять ее у потребителей, организовать ее экспертизу, уничтожение либо утилизацию (п. 8 ст. 17 вышеуказанного Закона).

Кроме того, необходимо указать, что в соответствии с п. 23 Правил оказания услуг общественного питания к приготовлению пищи допускаются лишь сотрудники, прошедшие медицинские осмотры, специальную подготовку и аттестацию на основании обязательных требований нормативных документов.

Кроме безопасности пищевых продуктов исполнитель должен обеспечить и безопасность присутствия потребителя в зале обслуживания, в частности, должна быть исключена возможность причинения вреда ему, а также его имуществу.

Исполнителю при оказании услуг общественного питания предоставляется право самостоятельно определять в местах предоставления

---

<sup>1</sup> Смагина И.А. Предпринимательское право: учебник. С. 210.

услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие нормативным источникам РФ, в том числе: ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и иные, а также устанавливать перечень предоставляемых услуг в сфере общественного питания. При этом, он обязан иметь ассортиментный перечень производимой им продукции общественного питания, соответствующий обязательным положениям нормативных источников<sup>1</sup>.

Главной обязанностью услугополучателя либо заказчика, как это следует из ст. 779 ГК РФ, выступает необходимость оплаты предоставленной услуги. Оплата услуг исполнителя производится услугополучателем в порядке и в сроки, которые обозначены в соответствующем договоре.

Ввиду того, что услуги предоставляются исполнителем на основании задания заказчика, последнему предоставляется право в любое время проверять качество и процесс предоставляемых услуг, не вмешиваясь, в оперативно-хозяйственную деятельность исполнителя (ст. 715 ГК РФ).

В том случае, если исполнитель своевременно не приступает к исполнению рассматриваемого договора либо предоставляет услуги настолько медленно, что исполнение их к сроку становится очевидно невозможным, заказчик получает право отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных ему убытков.

Если в ходе предоставления услуг исполнителем заказчику станет ясно, что они не будут осуществлены надлежащим образом, услугополучатель имеет право назначить ему разумный срок для ликвидации недостатков. При невыполнении исполнителем в назначенный срок данного требования услугополучателю также предоставляется право отказаться от соответствующего договора и потребовать возмещения убытков или поручить предоставление услуг иному лицу за счет исполнителя.

---

<sup>1</sup> Гришаев С.П. Договор возмездного оказания услуг общественного питания // Журнал российского права. 2018. № 1. С. 100.

Заказчик должен в объеме, в случаях и в порядке, установленных договором возмездного предоставления услуг, оказывать исполнителю содействие в предоставлении последних. При неисполнении им указанной обязанности исполнитель имеет право требовать возмещения причиненных убытков, включая дополнительные издержки, обусловленные простоем, или перенесения сроков предоставления услуг, или увеличения обозначенной в договоре цены услуг (ст. 718 ГК РФ). Вместе с тем, на основании п. 2 ст. 781 ГК РФ в случаях, когда невозможность исполнения образовалась по вине услугополучателя, услуги подлежат оплате в полном объеме, если другое не установлено законом либо анализируемым договором.

Однако, исполнитель может предлагать потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд либо после приема пищи или иные формы оплаты, а также безналичный либо наличный порядок расчета за предоставляемые услуги в зависимости от специализации исполнителя, метода обслуживания, типа и иных условий. При расчетах за предоставляемые услуги исполнитель должен выдать потребителю документ, удостоверяющий их оплату (счет, кассовый чек и др.)<sup>1</sup>.

Ответственность исполнителя по договору возмездного предоставления услуг общественного питания может возникнуть как за непредоставление услуги, так и за предоставление услуги ненадлежащим образом, а в случаях, установленных законодательством, также за непредставление заказчику требуемой информации. В частности, нередко при оказании рассматриваемого вида услуг можно встретить нарушения прав потребителя на информацию о услугах и товарах, закрепленных п. 12, 13 и 14 Правил оказания услуг общественного питания, выразившиеся в недоведении до сведения потребителя информации об услугах и о продукции с помощью меню, прейскурантов либо другими способами, принятыми при предоставлении указанных услуг, в том числе, при отсутствии возможности

---

<sup>1</sup> Суханов Е.А. Гражданское право: учебник. С. 494.

ознакомления с меню вне зала обслуживания, а также информации о пищевой ценности продукции общественного питания.

Необходимо указать, что п. 26 Правил оказания услуг общественного питания предусматривает право потребителя отказаться от исполнения договора о предоставлении услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в закрепленный данным договором срок недостатки предоставленной услуги не ликвидированы исполнителем. Потребитель также имеет право отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им найдены существенные недостатки предоставленной услуги либо другие существенные отступления от условий договора. Потребитель имеет право потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками предоставленной услуги.

Также при предоставлении услуг общественного питания нередко используется такая форма ответственности, как компенсация морального вреда. В ст. 151 ГК РФ последний раскрывается как «нравственные либо физические страдания». Так, в случае некачественно приготовленной пищи потребители услуги могут отравиться, что, безусловно, повлечет физические страдания. Одновременно в данных случаях потребитель испытывает и психические (нравственные) страдания в связи с напрасно потраченным временем и деньгами. Необходимо указать, что иски к организациям общественного питания, в которых указано требование о компенсации морального вреда в связи с нарушением прав потребителей, подаются достаточно часто. Возник даже особый вид мошенничества, когда посетители в приготовленные блюда подкладывают инородные предметы, к примеру, шурупы, и на основании этого требуют возместить причиненный моральный вред. В некоторых случаях суды удовлетворяют данные иски. Так, был удовлетворен иск к одной из сетей кафе быстрого питания о

компенсации морального вреда в связи с отравлением посетителя по причине найденной кишечной палочки в приготовленной продукции<sup>1</sup>.

Ответственность исполнителя по указанному договору выступает повышенной, и требования потребителя не подлежат удовлетворению лишь в том случае, если исполнитель докажет, что нарушение сроков предоставления услуги произошло в результате непреодолимой силы либо по вине потребителя.

Таким образом, содержание договора возмездного оказания услуг выражает систему гражданских прав и обязанностей его сторон. Главной обязанностью исполнителя выступает предоставление по заданию заказчика услуги (услуг), главной обязанностью последнего выступает оплата данной услуги. Большое значение при исполнении данного договора получают информационные обязанности исполнителя. Указанные обязанности касаются как деятельности самого исполнителя, так и предоставляемых им услуг. При установлении недостатков предоставленного блюда потребитель имеет право по своему усмотрению потребовать: соответствующего уменьшения цены блюда; безвозмездного повторного изготовления блюда надлежащего качества; безвозмездного устранения недостатков блюда. Ответственность исполнителя по договору возмездного предоставления услуг общественного питания может возникнуть как за непредоставление услуги, так и за предоставление услуги ненадлежащим образом, а в случаях, установленных законодательством, также за непредставление обязательной информации услугополучателю.

---

<sup>1</sup> Апелляционное определение Московского городского суда по делу № 11-39261/16 от 2 декабря 2016 г. Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 29.03.2018).



## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведенного исследования, подведем обобщающие итоги по теме выпускной квалификационной работы.

Общественное питание – это специфическая сфера народного хозяйства, особый вид деятельности по удовлетворению потребностей населения во внедомашнем питании и организации досуга, путем производства, реализации и организации потребления продукции собственного производства и покупной продукции, оказания разнообразных услуг населению с целью получения прибыли. Услуга общественного питания – результат деятельности предприятий общественного питания (юридических лиц или индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей потребителя в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах.

Перечень услуг общественного питания, общие требования к услугам, методы оценки качества услуг установлены в ГОСТ 31984-2012. Пункт 3.1. ГОСТ 31984-2012 определяет понятие услуги общественного питания как деятельность исполнителя (предприятий общественного питания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей потребителя в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах.

Услуги общественного питания имеют как единые для всех услуг признаки, так и особенные. К единым признакам услуг относят: неотрывность производства услуг от потребления, адресность, непостоянство содержательных признаков, несохраняемость.

К особенным признакам рассматриваемых услуг определены: участие потребителя в ходе приобретения услуги, зависимость результата не только

от производителя, но и от потребителя, различный объем и характер услуг различных типов организаций, разнообразие форм обслуживания, предоставление услуги в условиях ограниченности знаний об объекте, субъективный характер оценки качества услуги в зависимости от состояния источника, уровня его квалификации, настроения.

Основное назначение услуг общественного питания – производство, реализация, организация потребления, досуга индивидуальных потребителей. Услуги общественного питания должны соответствовать установленным требованиям качества. Качество услуг общественного питания является главной составляющей конкурентоспособности услуг. Качество продукции и услуг общественного питания должно быть безопасным, обеспечивать возможность их обязательной сертификации, что контролируется государственными органами, осуществляющими надзор.

ГОСТ 31984-2012 содержит требования к безопасности услуг общественного питания для потребителей. Пункт 6.1. ГОСТа прямо указывает, что при оказании услуг общественного питания на предприятиях общественного питания должны обеспечиваться безопасные условия для жизни и здоровья потребителей, сохранность их имущества, соблюдаться нормативные правовые документы, действующие на территории государства, принявшего стандарт.

Качество услуг общественного питания обеспечивается путем сертификации, стандартизации, метрологии.

Федеральные законы, иные подзаконные акты направлены на обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия населения как одного из основных условий реализации конституционных прав граждан на охрану здоровья и благоприятную окружающую среду, что в полной мере можно отнести и к услугам общественного питания. Например, Федеральный закон «О техническом регулировании»; Закон РФ «О защите прав потребителей». Отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, права потребителей на получение

услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информацию об услугах и исполнителях услуг, порядок реализации этих прав обеспечивают Правила оказания услуг общественного питания.

Услуги общественного питания должны отвечать следующим общим требованиям: социальной адресности; функциональной пригодности; безопасности; эргономичности; эстетичности; информативности; гибкости.

Предприятие (объект) общественного питания (предприятие (объект) питания) это имущественный комплекс, применяемый организацией либо индивидуальным предпринимателем для предоставления услуг общественного питания, в том числе, изготовления продукции общественного питания, формирования условий для потребления и продажи данной продукции и покупных товаров, как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для предоставления различных дополнительных услуг (п. 3.1 ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»).

Объекты общественного питания, предназначенные для удовлетворения нужд в питании и осуществлении досуга, различаются между собой по типам, размеру и характеру оказываемых услуг.

Содержание договора возмездного оказания услуг представляет совокупность гражданских прав и обязанностей его участников. Основной обязанностью исполнителя является оказание по заданию заказчика услуги (услуг), основной обязанностью заказчика является оплата данной услуги. Важное значение при исполнении указанного договора приобретают информационные обязанности исполнителя. Эти обязанности касаются как деятельности самого исполнителя, так и оказываемых им услуг. При обнаружении недостатков представленного блюда потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков блюда; соответствующего уменьшения цены блюда; безвозмездного повторного изготовления блюда надлежащего качества. Ответственность исполнителя по договору возмездного оказания услуг общественного питания может

наступить как за неоказание услуги, так и за оказание услуги ненадлежащим образом, а в случаях, предусмотренных законодательством, также за непредоставление необходимой информации заказчику.

Проведенный анализ в данной работе позволяет внести некоторые предложения по совершенствованию законодательства.

1. При проведении настоящего исследования нами было установлено отсутствие в действующем ГОСТ 31984-2012 требования в отношении соответствия продукции общественного питания требованиям технических документов в целях исключения содержания в продукции вредных и опасных для здоровья веществ.

На основании вышеизложенного, признаем целесообразным конкретизировать п. 6.2 ГОСТ 31984-2012 в отношении соответствия продукции общественного питания требованиям технических документов и представить данный пункт ГОСТ 31984-2012 в следующей редакции «Кулинарная продукция и другие услуги общественного питания и условия их предоставления должны соответствовать требованиям технических регламентов, государственных стандартов, стандартов отрасли, стандартов предприятий, сборников рецептур блюд и кулинарных изделий, технических условий и вырабатываться по технологическим инструкциям и картам при соблюдении санитарных правил для предприятий общественного питания.

Сырье, продукты и полуфабрикаты, используемые для изготовления кулинарной продукции, должны соответствовать требованиям технических регламентов, нормативным стандартам, медико-биологическим требованиям и санитарным нормам и иметь сертификат соответствия или декларацию соответствия. В сырье и пищевых продуктах, используемых при производстве кулинарной продукции, содержание потенциально опасных для здоровья веществ химического и биологического происхождения (токсичных элементов, антибиотиков, гормональных препаратов, микотоксинов, нитрозаминов, пестицидов, патогенных микроорганизмов) не должно

превышать нормы, установленные медико-биологическими требованиями и санитарными нормами».

2. В нормах действующего ГК РФ и подзаконных правовых источников отсутствует законодательное определение договора на оказание услуг общественного питания. ГК РФ содержит только общие положения о договоре возмездного оказания услуг без конкретизации в самостоятельных статьях особенностей отдельных видов договоров возмездного оказания услуг. В научной среде и судебной практике спорным является вопрос о существенных условиях договора на оказание услуг общественного питания. На основании вышеизложенного, признаем целесообразным внести дополнения в ГК РФ в части закрепления следующих параграфов к главе 39 (по аналогии с договором подряда): § 1. Общие положения о возмездном оказании услуг (действующую главу 39 перенести в данный параграф); § 2. Договор об оказании возмездных образовательных услуг; § 3. Договор возмездного предоставления гостиничных услуг; § 4. Договор на оказание услуг общественного питания и др. В свою очередь, в § 4. «Договор на оказание услуг общественного питания» включить следующие статьи: «Договор на оказание услуг общественного питания», «Исполнение договора на оказание услуг общественного питания», «Оплата услуг», «Односторонний отказ от исполнения договора на оказание услуг общественного питания», «Ответственность сторон по договору на оказание услуг общественного питания».

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

РАЗДЕЛ I НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ И ИНЫЕ  
ОФИЦИАЛЬНЫЕ АКТЫ

- 1 Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. // Российская газета. 25.12.1993. № 237.
- 2 Кодекс об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ // СЗ РФ. 2001. № 39. Ст. 2345.
- 3 Уголовный кодекс Российской Федерации от 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ // СЗ РФ. 1996. № 27. Ст. 3465.
- 4 Гражданский кодекс РФ (Ч. II) от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ // СЗ РФ. 1996. № 5. Ст. 410.
- 5 Гражданский кодекс Российской Федерации (Ч. I) от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ // СЗ РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.
- 6 Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ // СЗ РФ. 2003. № 39. Ст. 2541.
- 7 Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ // СЗ РФ. 2002. № 41. Ст. 3562.
- 8 Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ // СЗ РФ. 2000. № 1. Ст. 122.
- 9 Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ // СЗ РФ. 1999. № 11. Ст. 1452.
- 10 Федеральный закон «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ // СЗ РФ. 1995. № 41. Ст. 2376.

- 11 Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 // Российская газета. 20.02.1992. № 6.
- 12 Приказ Росстандарта «Межгосударственный стандарт ГОСТ ISO 8402-94 «Управление качеством и обеспечение качества. Словарь» от 1 января 1994 г. М.: Стандартиформ, 1994.
- 13 Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» от 15 августа 1997 г. № 1036 // Российская газета. 28.08.1997. № 21.
- 14 Постановление Госстандарта РФ ГОСТ Р 51185-2014 «Туристические услуги. Средства размещения» от 11 ноября 2014 г. № 1542-ст. М.: Стандартиформ, 2016.
- 15 Постановление Госстандарта РФ «Государственный стандарт России ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» от 22 ноября 2013 г. № 1676-ст. М.: Стандартиформ, 2013.
- 16 Постановление Госстандарта РФ «Государственный стандарт ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг» от 6 сентября 2013 г. № 875-ст. М.: Стандартиформ, 2014.
- 17 Постановление Госстандарта РФ «Государственный стандарт России ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» от 27 июня 2013 г. № 293-ст. М.: Стандартиформ, 2014.
- 18 Постановление Госстандарта РФ ГОСТ 31985-2013. Межгосударственный стандарт «Услуги общественного питания. Термины и определения» от 27 июня 2013 г. № 191-ст. М.: Стандартиформ, 2013.
- 19 Постановление Главного государственного санитарного врача РФ «Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них

пищевых продуктов и продовольственного сырья» от 8 ноября 2001 г. №31 // Экспресс–Закон, марта 2002. №10.

- 20 Постановление Главного государственного санитарного врача РФ Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций» от 15 мая 2013 г. №26 // Российская газета. 19.07.2013. №157.

## РАЗДЕЛ II ПОСТАНОВЛЕНИЯ ВЫСШИХ СУДЕБНЫХ ИНСТАНЦИЙ И МАТЕРИАЛЫ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ

- 1 Постановление Пленумов Верховного Суда РФ и Высшего Арбитражного Суда РФ от 1 июля 1996 г. № 6/8 «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» // Российская газета 13.06.1996. №152.
- 2 Постановление Президиума ВАС РФ № 3258/00 от 6 марта 2001 г. Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 23.03.2018).
- 3 Постановление Высшего Арбитражного Суда РФ по делу № 292/09 от 11 февраля 2009 г. Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 23.03.2018).
- 4 Определение Пленума Верховного Суда РФ «О некоторых вопросах, возникающих у судов при применении Особенной части Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» от 24 октября 2006 г. № 18 // Бюллетень Верховного Суда РФ. 2006. № 21.
- 5 Информационное письмо Высшего Арбитражного Суда РФ «Обзор судебной практики по спорам, связанным с признанием договоров незаключенными» № 165 от 25 февраля 2014 г. № 165 // Вестник ВАС РФ. 2014. № 3.



- 6 Постановление Федерального арбитражного суда Московского округа от 20 декабря 2015 г. по делу № КА-А41/13385-15 Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 23.03.2018).
- 7 Постановление Федерального арбитражного суда Московского округа от 1 декабря 2015 г. по делу № А40-26577/15-134- Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 23.03.2018).
- 8 Постановление Федерального арбитражного суда Волго-Вятского округа от 01 сентября 2015 г. по делу № А82-16387/2014 Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 23.03.2018).
- 9 Постановление Федерального арбитражного суда Дальневосточного округа от 28 января 2015 г. по делу № А73-5672/2014 Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 23.03.2018).
- 10 Постановление Федерального арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 7 марта 2013 г. № А70-7017/2012 Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 23.03.2018).
- 11 Постановление Федерального арбитражного суда Поволжского округа от 14 декабря 2012 г. по делу № А49-1675/2012 Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 23.03.2018).
- 12 Постановление Федерального арбитражного суда Уральского округа от 19 января 2011 г. № Ф09-11412/10-С3 по делу № А76-9405/2010-61-368 Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 23.03.2018).
- 13 Постановление Федерального арбитражного суда Поволжского округа от 21 апреля 2010 г. по делу № А12-20691/2009 Документ официально

- опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 23.03.2018).
- 14 Постановление Федерального арбитражного суда Московского округа от 6 августа 2004 г. по делу № КА-А41/6608-04 Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 23.03.2018).
  - 15 Постановление Федерального арбитражного суда Московского округа от 5 августа 2004 г. по делу № КГ-А41/6380-04 Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 24.03.2018).
  - 16 Постановление Федерального арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 1 августа 2001 г. по делу № А19-8660/00-25-Ф02-1734/01-С2 Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 24.03.2018).
  - 17 Постановление Кусинского районного суда Челябинской области от 10 октября 2017 г. по делу № 5-77/2017 Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 24.03.2018).
  - 18 Апелляционное определение Московского городского суда от 2 декабря 2016 г. по делу № 11-39261/16 Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 24.03.2018).
  - 19 Апелляционное определение Тверского областного суда от 20 ноября 2016 г. № 33-4067 Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 25.03.2018).
  - 20 Апелляционное определение Воронежского областного суда от 11 июля 2016 г. № 33-3724 Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 23.03.2018).

- 21 Апелляционное определение Верховного Суда Республики Башкортостан от 22 мая 2016 г. по делу № 33-5926/2016 Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 25.03.2018).
- 22 Апелляционное определение Саратовского областного суда от 14 мая 2016 г. по делу № 33-2716 Документ официально опубликован не был [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 25.03.2018).
- 23 Решение Четырнадцатого арбитражного апелляционного суда от 17 ноября 2015 г. по делу № А52-1579/2015 Документ официально опубликован не был. [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 23.03.2018).
- 24 Решение Арбитражного суда г. Санкт-Петербурга от 19 января 2014 г. по делу № А56-66201/2013 Документ официально опубликован не был. [Электронный ресурс]. СПС КонсультантПлюс (дата обращения 26.03.2018).

### РАЗДЕЛ III ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

- 1 Алексеева, Д.А. Состояние и тенденции развития общественного питания в России / Д.А. Алексеева // Концепт. 2016. № 6. С. 115–123.
- 2 Ахмадеева, О.А., Идрисова, А.И. Тенденции развития рынка общественного питания в России / О.А. Ахмадеева, А.И. Идрисова // Молодой ученый. 2016. № 8. С. 483–486.
- 3 Белых, В.С. Российское предпринимательское право: учебник / В.С. Белых. М.: Норма, 2014. 789 с.
- 4 Беляева, О.А. Предпринимательское право: учебник / О.А. Беляева. М.: Проспект, 2015. 498 с.
- 5 Брезе, О.Э., Румянцева, Е.Е. О тенденциях развития общественного питания / О.Э. Брезе, Е.Е. Румянцева // Государство и право. 2016. № 4. С. 73–81.

- 6 Востриков, Г.Г. Предпринимательское право: учебник / Г.Г. Востриков. М.: Юнити, 2015. 468 с.
- 7 Вронская, М.В. Гражданское право: учебник / М.В. Вронская. М.: Проспект, 2015. 748 с.
- 8 Гареев, Р.Р. Система классификации гостиниц, как основа создания гостиничных стандартов качества / Р.Р. Гареев // Молодой ученый. 2015. № 7. С. 46–51.
- 9 Гвоздева, С.М. Управление качеством предоставления услуг предприятий общественного питания / С.М. Гвоздева // Известия Саратовского ун-та. 2015. № 4 (1). С. 28–34.
- 10 Герасимова, Н.В. Нарушение прав потребителей услуг общественного питания / Н.В. Герасимова // Предпринимательство и право. 2016. № 7. С. 117–124.
- 11 Гришаев, С.П. Договор возмездного оказания услуг общественного питания / С.П. Гришаев // Журнал российского права. 2018. № 1. С. 98–104.
- 12 Джигкаева, Ф.З. Понятие и субъекты предпринимательской деятельности в РФ / Ф.З. Джигкаева // Предпринимательская деятельность. 2015. № 8. С. 37–42.
- 13 Ершова, И.В. Понятие предпринимательской деятельности в теории и судебной практике / И.В. Ершова // Предпринимательство и право. 2016. № 2. С. 82–89.
- 14 Захарова, И.И., Шавандина, И.В., Дубиновский, М.З. Эффективность предприятий общественного питания в условиях развития экономики страны / И.И. Захарова, И.В. Шавандина, М.З. Дубиновский // Власть. 2017. № 2. С. 107–114.
- 15 Зюляева, Е.А. Качество услуг общественного питания / Е.А. Зюляева // Законность. 2016. № 5. С. 129–135.
- 16 Измайлова, Е.В. Договор на выполнение маркетинговых исследований / Е.В. Измайлова. М.: 2000. 29 с.

- 17 Конюх, Е.А. Невозможность исполнения договора возмездного оказания услуг, возникшая по вине исполнителя / Е.А. Конюх // Журнал российского права. 2018. № 2. С. 83–88.
- 18 Кутаева, Т.Н., Кутаева, Е.А. Общественное питание в системе потребительских услуг / Т.Н. Кутаева, Е.А. Кутаева // Юридическая техника. 2017. № 8. С. 12–19.
- 19 Кушнир, И.В. Гражданское право: учебник / И.В. Кушнир. М.: Норма, 2014. 698 с.
- 20 Мальцева, С.В. Проблемы правового регулирования договора возмездного оказания услуг / С.В. Мальцева // Наука. Практика. Право. 2016. № 5. С. 27–33.
- 21 Маслоу, А.Х. Мотивация и личность / А.Х. Маслоу. СПб.: Питер 2008 г. С.352.
- 22 Михин, А.С. Понятие и виды субъектов предпринимательской деятельности в РФ / А.С. Михин // Студенческий форум. 2016. № 9. С. 39–44.
- 23 Небесная, Е.О. Особенности правового статуса индивидуального предпринимателя / Е.О. Небесная // Журнал российского права. 2017. № 7. С. 42–50.
- 24 Николаева, И.В. Обзор Российского и Самарского рынков общественного питания / И.В. Николаева // Инновационная наука. 2016. № 11-1. С. 147–156.
- 25 Николаева, Т.И., Фадеева, З.О. Особенности услуг предприятий общественного питания на современном этапе развития отрасли / Т.И. Николаева, З.О. Фадеева // Наука. Практика. Право. 2016. № 3. С. 67–73.
- 26 Ожегов С.И. Словарь русского языка / под. ред. Н.Ю. Шведовой. М.: Советская Энциклопедия., 1973. С. 564.
- 27 Русакова, О.В. Функции и особенности системы общественного питания / О.В. Русакова // Молодой ученый. 2014. № 7. С. 121–123.

- 28 Сидякова, В.А. Эффективность качества услуг в общественном питании / В.А. Сидякова // Общество и право. 2015. № 9. С. 89–93.
- 29 Смагина, И.А. Предпринимательское право: учебник / И.А. Смагина. М.: Проспект, 2014. 395 с.
- 30 Соколова, Г.А. Договоры возмездного оказания услуг: правовое регулирование и некоторые отличия от договора подряда / Г.А. Соколова // Общество и право. 2015. № 11. С. 93–99.
- 31 Султанова, Л.А. Проблемы муниципального регулирования общественного питания / Л.А. Султанова // Законность. 2016. № 3. С. 178–183.
- 32 Суханов, Е.А. Гражданское право: учебник / Е.А. Суханов. М.: Норма, 2014. 863 с.
- 33 Тихомирова, А.В. Оказание гостиничных услуг по Российскому гражданскому праву: учеб. пособие / А.В. Тихомирова. М.: Юрлитинформ, 2011. 192 с.
- 34 Толстова, Е. Г. Безопасность как основа качества услуг общественного питания / Е.Г. Толстова // Вопросы экономики и управления. 2016. № 1. С. 54 – 56.
- 35 Чарыева, М.О. Особенности развития общественного питания с использованием инноваций / М.О. Чарыева // Общество и право. 2015. № 7. С. 138–146.