Утвержден приказом

Первого заместителя

Генерального директора

АО «Пассажирские перевозки»

«18» января 2021 г.

№7-ЦЛ

*(с внесением изменений от 12.11.2021 года №196-ЦЛ)*



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО**

**«ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ»**

**СТАНДАРТ**

**ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЮ ПАССАЖИРОВ** **В ВАГОНАХ-РЕСТОРАНАХ, ВАГОНАХ-БАРАХ И КУПЕ-БУФЕТАХ ПАССАЖИРСКИХ ПОЕЗДОВ**

**АО «ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ»**

Нур-Султан 2021 г.

# Область применения

Настоящий Стандарт по организации питания и обслуживанию пассажиров в вагонах-ресторанах, вагонах-барах и купе-буфетах пассажирских поездов АО «Пассажирские перевозки» (далее – Стандарт) разработан в целях повышения качества организации питания и обслуживания пассажиров в вагонах-ресторанах, вагонах-барах и купе-буфетах и в пассажирских вагонах пассажирских поездов АО «Пассажирские перевозки».

Стандарт распространяется на пункты общественного питания в пассажирских поездах независимо от форм собственности, предоставляющий услуги питания пассажирам в пассажирских поездах Общества.

Стандарт разработан на основании:

- Санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к транспортным средствам для перевозки пассажиров и грузов», утвержденных приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан от 31 мая 2017 года №359 (далее-Санитарные правила);

- Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа и почтовых отправлений, утвержденных приказом Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года №545 (далее-Правила);

- Закона о железнодорожном транспорте Республики Казахстан от 8 декабря 2001 года № 266-II;

- Государственного стандарта Услуги общественного питания в пассажирских поездах, СТ РК 1649-2007.

Применение Стандарта сторонними организациями оговаривается в Соглашениях с Обществом.

1. **Термины и определения**

В настоящем Стандарте использованы следующие термины и определения:

**арендодатель/Общество** – АО «Пассажирские перевозки»;

**арендатор** – юридическое лицо (предприятие общественногопитания), заключившее договор аренды права предоставления услуг по обслуживанию пассажиров в вагонах-ресторанах, вагонах-барах, купе-буфетах, пассажирских вагонах пассажирских поездов Общества;

**вагон-ресторан** – пункт общественногопитания в пассажирском поезде, где проводится хранение, приготовление и реализация пищевой продукции, напитков, десертов, кондитерских, табачных изделий и покупных товаров, нескоропортящейся продукции в заводской упаковке в пути следования пассажирского поезда;

**вагон-бар** – пункт общественного питания в пассажирском поезде с барной стойкой, реализующий напитки, закуски, десерты, кондитерские, табачные изделия и покупные товары, нескоропортящейся продукции в заводской упаковке в пути следования пассажирского поезда;

**купе-буфет (вагон буфет)** – пункт общественного питания, оборудованный в части пассажирского вагона поезда с барной стойкой и реализующий ограниченный ассортимент кулинарных изделий, покупных товаров, напитков, нескоропортящейся продукции в заводской упаковке в пути следования пассажирского поезда;

**пассажирский поезд** – поезд, предназначенный для перевозки пассажиров во всех видах железнодорожных сообщений;

**пассажирский вагон** –несамоходное прицепное транспортное средство, предназначенное для перевозки пассажиров по железнодорожным путям;

**пункт формирования** – железнодорожная станция, на которой формируется пассажирский поезд;

**пассажирский поезд «Тальго» и «Тальго-Тулпар»** – поезд формированный из вагонов фирмы «Тальго» и «Тулпар-Тальго»;

**фирменный поезд** – категория пассажирского поезда, присваиваемая на добровольной основе при соответствии поезда Национальному стандарту в области предоставления услуг в пассажирских поездах Республики Казахстан;

**стандартный поезд (международного и внутриреспубликанского сообщения)** – состав поезда, сформированный из пассажирских вагонов, отвечающих требованиям безопасного проезда, с минимальным набором сервисных услуг;

**директор, официант/бармен, повар, истопник/сторож** –работники/персонал Арендатора;

**работники поездной бригады (**проводник пассажирского вагона, начальник пассажирского поезда, поездной электромеханик)–работники Общества;

**санитарный день** – специально отведенное время (не менее одного раза в месяц) для проведения генеральной уборки помещений, чистки, мойки и дезинфекции оборудования, инвентаря и помещений, при необходимости дезинсекции и дератизации помещений в вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета;

**меню** – ассортимент/перечень блюд и напитков предлагаемых предприятием общественного питания с указанием стоимости, выхода (веса-нетто) ингредиентов, входящих в их состав блюда.

**МРП** – месячный расчетный показатель Республики Казахстан.

**ККМ** – контрольно-кассовая машина, применяемая в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

**Комплексные блюда** – набор блюд, который включают в себя: горячий и/или прохладный напиток, первое блюдо, салат, второе блюдо (гарнир и мясное блюдо), хлеб и десерт.

1. **Общие положения**
   1. **Стандарт содержит требования:**

- к предприятию общественного питания (Арендатору);

# - к оборудованию, инвентарю, посуде;

- к интерьеру;

- к меню;

- к персоналу;

- к подготовке вагонов-ресторанов, вагонов-баров и купе-буфетов в рейс;

[- к обслуживанию пассажиров;](https://nomnoms.info/organizatsiya-pitaniya-na-zheleznodorozhnom-transporte/" \l "Trebovania_k_kulinarnoj_obrabotke_pisevyh_produktov_i_realizacii_gotovyh_blud)

[- к приему и хранению пищевых продуктов.](https://nomnoms.info/organizatsiya-pitaniya-na-zheleznodorozhnom-transporte/" \l "Trebovania_k_kulinarnoj_obrabotke_pisevyh_produktov_i_realizacii_gotovyh_blud)

Организация питания, а также обслуживание пассажиров в вагонах-ресторанах, вагонах-барах и купе-буфетах должны соответствовать требованиям законодательства Республики Казахстан, Санитарных правил, в том числе настоящего Стандарта.

* 1. **Стандарт регламентирует три категории услуг:**

- I – категория в вагонах-ресторанах;

- II – категория в вагонах-барах;

- III – категория в купе-буфетах.

**В зависимости от категории, Арендаторами в пассажирских поездах Общества, оказываются следующие виды услуг:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуг** | **Категории услуг** | | |
| **I** | **II** | **III** |
| **1.Услуги питания** | | | | |
| 1.1. | Приготовление разнообразного ассортимента блюд и изделий, в том числе сложного изготовления, всех основных групп, из различных видов сырья согласно меню | + | - | - |
| 1.2. | Изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий | + | - | - |
| **2. Услуги по реализации** | | | | |
| 2.1. | Реализация приготовленного разнообразного ассортимента блюд и изделий, в том числе в пассажирских вагонах согласно меню | + | + | - |
| 2.2. | Реализации ограниченного ассортимента готовых блюд, в том числе в пассажирских вагонах согласно меню | + | + | + |
| 2.3. | Организация продажи кулинарной продукции и кондитерских изделий, в том числе в пассажирских вагонах согласно меню | + | + | + |
| 2.4. | Розничная реализация алкогольных\* и безалкогольных напитков | + | + | + |
| 2.5. | Розничная реализация табачных изделий | + | + | + |
| 2.6. | Реализация нескоропортящийся продукции в заводской упаковке, в том числе в пассажирских вагонах согласно меню | + | + | + |
| 1. **Услуги по организации потребления и обслуживанию пассажиров** | | | | |
| 3.1. | Обслуживание пассажиров в пункте общественного питания | + | + | + |
| 3.2. | Доставка по желанию пассажира реализуемой продукции в купе пассажира, за исключением алкогольных и слабоалкогольных напитков | + | + | + |
| 3.3. | Лоточная реализация в пассажирских вагонах готовой продукции в заводской упаковке | + | + | + |
| 1. **Прочие услуги** | | | | |
| 4.1. | Продажа сувенирной и снековой продукции | + | + | + |
| 4.2. | Упаковка кулинарных изделий, приобретенных пассажирами | + | + | + |

*Примечание:*

*\*Услуги по реализации алкогольной продукции оказываются при наличии у Арендатора на реализацию лицензии в соответствии с Законодательством Республики Казахстан «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта и алкогольной продукции».*

1. **Требования к предприятию общественного питания (арендатору)** 
   1. Арендатор должен:
      1. Иметь разрешительные документы (сертификаты соответствия) на услуги предприятий общественного питания. Для купе-буфетов должен иметь, в том числе декларацию соответствия на готовые к употреблению первые и второе обеденные блюда в газмодифицированной среде со сроком хранения не менее 72 часа.
      2. Обеспечить организацию питания и обслуживания, реализацию лоточной продукции в вагоне-ресторане, вагоне-баре и купе-буфете персоналом в соответствии с категорией услуг и настоящим Стандартом.
      3. Арендатор должен иметь запас продуктов питания перед каждым рейсом в ассортименте (рис, гречка – не менее 10кг, макароны – 5кг, сахар – 5кг, соль – 0,5кг, чай – 1кг, консервная продукция – не менее 20 банок) для организации питания пассажиров.
      4. Обеспечить постоянное наличие действительных сертификатов соответствия на продукты питания, ветеринарных справок на мясные изделия, выдаваемых ветеринарными службами.
      5. Использовать оборудование вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета строго по его целевому назначению.
      6. Обеспечивать сохранность вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета в соответствии с правилами эксплуатации железнодорожного транспорта.
      7. Содержать помещение вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета, а также продуктов питания (товаров) и др. в пункте формирования, в пути следования и пункте оборота пассажирского поезда согласно требованиям Санитарных правил, а также требованиям противопожарной безопасности.
      8. Обеспечить прохождение предрейсового медицинского обследования персонала, выезжающего в рейс.
      9. Обеспечивать организацию качественного и полноценного питания пассажиров, работников поездной бригады, в том числе пассажиров с детьми, детских групп в вагоне-ресторане, вагоне-баре, купе-буфете и в пассажирском вагоне.
      10. Обеспечивать реализацию других сопутствующих продуктов питания и товаров необходимых пассажирам поезда, состав которого должен содержать не менее 90% продукции отечественного производства Республики Казахстан.
      11. В салоне вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета на доступном для пассажиров месте размещать информацию о наименовании Арендатора, место нахождения (юридический адрес), режима работы вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета, а также информацию о нахождении книги отзывов и предложений.
      12. Предоставлять по первому требованию книгу отзывов и предложений пассажирам, а также дорожной документации уполномоченным проверяющим лицам, работникам поездной бригады.
      13. Обеспечивать использование и хранение сырья, продуктов питания, готовых блюд, кулинарной продукции, продовольственных товаров, а также их реализацию и организацию потребления, согласно требованиям Санитарных правил и настоящего Стандарта.
      14. Производить снабжение вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета водой только от водоразборных колонок, находящихся в пунктах экипировки пассажирских поездов и в пути их следования.
      15. Обеспечить выдачу персоналу вагонов-ресторанов, вагонов-баров и купе-буфетов перед отправлением в рейс необходимых моющих, дезинфицирующих, санитарно-гигиенических средств, а также уборочного инвентаря согласно нормам и требованиям Санитарных правил, разрешённых к применению на территории Республики Казахстан и рекомендуемых соответствующими государственными органами.
      16. В случае издания уполномоченным государственным органом нормативного акта о принятии превентивных мер в связи с обострением санитарно-эпидемиологической обстановки на фоне распространения инфекций, а также на фоне прочих эпидемий, пандемий и иных видов (типов) распространения инфекционных заболеваний, Арендатор обязуется:

- увеличить объем дезинфицирующих средств, применяемых ежедневно при уборке вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета до норм рекомендуемых соответствующими государственными органами;

- строго следовать утвержденным приказам, постановлениям, решениям и прочим нормативно-правовым актам соответствующих государственных органов (применимых к предприятиям сектора услуг по уборке зданий/сооружений/территорий) по обеспечению дополнительных мер борьбы с инфекционными заболеваниями;

- применять дополнительные соответствующие типу инфекционных заболеваний средства индивидуальной защиты (СИЗ) для своего персонала.

* + 1. Не допускать реализацию алкогольной продукции без наличия лицензии в соответствии с Законодательством Республики Казахстан «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта и алкогольной продукции», а также за пределами вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета.
    2. Обеспечивать в пути следования закрытыми двери вагона-ресторана и вагона-бара во время движения поезда. Торцевые двери во время работы предприятия общественного питания открытыми для входа посетителей.
    3. Обеспечить наличие торгово-технологического и холодильного оборудования, посуды, приборов и инвентаря, другие предметов материально-технического оснащения Арендатора из материалов, разрешенных к применению в Республики Казахстан. Экологическая безопасность услуг должна обеспечиваться соблюдением установленных требований охраны окружающей среды. Вредные воздействия на окружающую среду не должны наблюдаться как при производственном процессе предоставления услуг, так и при потреблении услуги.
    4. Обеспечивать надлежащую подготовку к рейсу вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета в пунктах формирования и оборота пассажирского поезда.
    5. Обеспечить наличие ККМ и пост терминала в соответствии с Законодательством Республики Казахстан.
    6. Обеспечивать соблюдение в пунктах формирования/оборота, в пути следования требований Законодательства Республики Казахстан и Санитарных правил.
    7. Проводить анкетирование пассажиров, работников поездных бригад для улучшения качества обслуживания не менее 1 раза в квартал и по результатам принимать необходимые меры.
    8. Обеспечить в вагоне-ресторане, в вагоне-баре и купе-буфете наличие медицинской аптечки, в соответствии с перечнем утвержденным приказом Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 22 мая 2015 года № 380 «Об утверждении состава аптечки для оказания первой помощи»), предусмотреть наличие в аптечке напальчников, а также пополнение аптечки по мере необходимости с учетом использования.
    9. Не менее одного раза, в месяц по прибытию в пункт формирования в санитарный день проводить генеральную уборку-мойку, чистку, мойку и дезинфекцию технологического, холодильного, торгового оборудования, инвентаря, посуды, используемых в вагоне-ресторане, вагоне-баре и купе-буфете. Запись о проведении санитарного дня осуществляется в рейсовом (бортовом) журнале вагона-ресторана, вагона-бара, купе-буфета с указанием даты и заверяя печатью Арендатора.
    10. В вагоне-ресторане, вагоне-баре и купе-буфете обеспечить проведение:

- дезинфекционной обработки ежедневно;

- дезинсекционной обработки не реже 1 раза в месяц и по эпидемиологическим показаниям;

- дератизационной обработки 1 раза в квартал и по эпидемиологическим показаниям;

- по эпидемиологическим показаниям и дополнительной дезинфекционной обработки.

Запись о проведении дезинсекционной, дератизационной и дополнительной дезинфекционной осуществляется в рейсовом (бортовом) журнале в вагоне-ресторане, вагоне-баре и купе-буфете с указанием даты, вида обработки и заверяя печатью Арендатора.

4.1.27. После заключения договора по заданию Арендодателя в течении 3-х месяцев обеспечить по периметру вагона установку видеокамер в вагоне-ресторане, вагоне-баре за счет собственных средств.

# Требования к оборудованию, инвентарю, посуде

5.1. Торгово-технологическое и холодильное оборудование, инвентарь, посуда сервировочная, чайная, кухонная и столовая, посуда для хранения продуктов (тара) используемая в вагоне-ресторане, вагоне-баре и купе-буфете должны быть в исправном состоянии и использоваться строго по назначению, а также в чистоте согласно требованиям Законодательства Республики Казахстан и Санитарным правилам.

5.2. Сервировочная и чайная посуда, используемая в вагоне-ресторане должна быть из фарфорофаянса/полуфарфора, фаянса, подобранная в едином стиле и цветовой гамме, современном дизайне, согласно перечню, указанному в приложении №2 к настоящему Стандарту и согласованному с АО «Пассажирские перевозки».

5.3. Столовая посуда должна быть металлической из нержавеющей стали, подобранная к сервировочной посуде в едином стиле и цветовой гамме, современном дизайне, согласно перечню, указанному в приложении №2 к настоящему Стандарту и согласованному с АО «Пассажирские перевозки».

5.4. Кухонная посуда должна быть металлической из нержавеющей стали, алюминия и дюралюминия для приготовления и кратковременного хранения пищи (не более часа) согласно перечню, указанному в приложении №2 к настоящему Стандарту и согласованному с АО «Пассажирские перевозки».

5.5. Посуда для хранения продуктов (тара) должна быть из стеклянных и пластиковых банок, контейнеров и других форм. Здесь на первом плане практичность и функциональность. Критерии выбора: удобство извлечения из них пищи и напитков, рациональная форма (кубическая, цилиндрическая), герметичность в закрытом виде.

5.6. Посуда разового пользования применяется для упаковки блюд, кулинарных изделий пассажиров.

5.7. Посуда должна быть удобной для мытья, в идеале - гладкой, стойкой к химическому и температурному воздействию, которая не должна влиять на внешний вид, химический состав, запах и вкус содержимого, не должна выделять вредных веществ.

5.8. Количество одновременно используемой столовой посуды и приборов должно обеспечивать потребности вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета для бесперебойного и качественного обслуживания пассажиров.

5.9. Посуда должна отличаться высокими гигиеническими свойствами.

5.10. Мытье кухонного инвентаря, посуды, приборов должно осуществляться с применением моющих средств, в соответствии с требованиями Санитарных правил.

5.11. В конце рабочего дня, должна проводиться дезинфекция всей столовой посуды и приборов моющими средствами разрешенных к применению на территории Республики Казахстан согласно Санитарных правил.

5.12. Не допускается:

- использование посуды с трещинами, сколами, отбитыми краями, деформированную, с поврежденной эмалью;

- использование эмалированной посуды в качестве камбузной и столовой;

- повторное использование одноразовой посуды и одноразовых столовых приборов.

1. **Требования к интерьеру вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета**
   1. Интерьер вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета должен быть выдержан в едином классическом стиле и цветовой гамме в современном дизайне и согласован с АО «Пассажирские перевозки».
   2. Характерные черты классического стиля интерьера:

- светлые природные оттенки, полутона, хорошо сочетающиеся с темными;

- строгая симметрия.

* 1. Перечень предметов интерьера вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета:

- скатерти тканевой для столиков;

- салфетки для столиков;

- декорированные шторы оконные;

- чехлы для мягкой-мебели (диванов, мягких стульев барных).

* 1. Скатерть обязательно должна соответствовать размеру стола, согласно общему порядку сервировки, скатерть должна иметь спуск одинаковый со всех сторон стола.
  2. Салфетки должны быть стандартного размера и по цветовой гамме сочетаться со скатертью.
  3. Декорированные шторы оконные также должны соответствовать размеру окон и по цветовой гамме сочетаться интерьеру.
  4. Используемые ткани в интерьере должны обладать пыле, водо и масло – отталкивающими свойствами. Устойчивые к интенсивной стирке, воспламенению, а также не подвержены выгоранию на солнце.
  5. При этом требования к предметам интерьера должны соответствовать приложению №3 к настоящему Стандарту и по согласованию с АО «Пассажирские перевозки».

1. **Квалификационные и общие требования к персоналу Арендатора** 
   1. **Обслуживающий персонал Арендатора состоит:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Должность** | **Категории услуг** | | |
| **I** | **II** | **III** |
| 1 | Директор | 1 | | 1 |
| 2 | Повар | 1 | - | - |
| 3 | Помощник повара\* | 1 | - | - |
| 4 | Официант\* | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Бармен | - | 1 | 1 |
| 6 | Истопник\*\* | 1 | - | 1 |
| 7 | Сторож\*\* | 1 | - | 1 |

*Примечание:*

*\*Помощник повара и еще одни официант может выезжать в рейс по усмотрению Арендатора.*

*\*\*Истопник привлекается в период отопительного сезона при необходимости с учетом потребности вагона-ресторана. Также по усмотрению Арендатора истопник и сторож может быть одним работником.*

* 1. Персонал Арендатора - директор, истопник, сторож должны иметь свидетельство об окончании курсов по вагонному оборудованию.
  2. Персонал Арендатора, работа которых связана с движением поездов должен проходить подготовку и периодическую аттестацию по правилам технической эксплуатации железных дорог Республики Казахстан, правилам технической безопасности на местах формирования пассажирских поездов, где в составе поезда курсирует вагон-ресторан, вагон-бар и купе-буфет, а также при необходимости получить допуск по электробезопасности не ниже 2-й группы в соответствии с нормативными документами.
  3. Персонал Арендатора должен иметь соответствующую квалификацию, владеть государственным и русским языками.
  4. Обслуживание в вагоне-ресторане, вагоне-баре и купе-буфете должно осуществляться персоналом Арендатора в соответствии с категорией услуг, предварительно прошедшим медицинский осмотр для определения пригодности к данной работе.
  5. При нахождении на рабочем месте удостоверение личности и санитарная книжка должны постоянно находиться у персонала Арендатора.
  6. Персонал обязан:

- явиться на работу в установленное время в чистой и опрятной форменной одежде согласно приложению №1 к настоящему Стандарту с наличием бейджика, которой содержит информацию Ф.И.О., фото и должность персонала, наименование Арендатора и соблюдать требования Санитарных правил и настоящего Стандарта;

- перед отправлением в рейс получить продукты питания и т.д., проверить наличие и исправность кухонного инвентаря, столовой и чайной посуды, столового прибора, уборочного инвентаря, оборудование, моющих и дезинфицирующих средств, санитарно-гигиенических средств;

- при выполнении работ в пути следования и в пунктах формирования/оборота соблюдать требования настоящего Стандарта, правил охраны труда и техники безопасности, противопожарную безопасность, Санитарные правила.

* 1. После заступления на работу, персонал Арендатора в пункте формирования, в пути следования и в пункте оборота в оперативном порядке непосредственно подчиняется начальнику пассажирского поезда.
  2. Ответственность за своевременное пополнение аптечки медикаментами возлагается на директора.

1. **Требования к подготовке вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета в рейс**
   1. Директор или уполномоченное лицо Арендатора оформляет документы на получение товаров, инструктирует персонал, принимает вагон-ресторан, вагон-бар, купе-буфет от другого персонала, также принимает инвентарь кухни, получает продукты питания проверяя их пригодность и срок действия, хранения в день отправления поезда.
   2. Директор или уполномоченное лицо Арендатора получает в рейс маршрутный лист на поездку с указанием в нем личного состава персонала. Лица, не имеющие необходимых документов и не значащиеся в маршрутном листе, не допускаются в рейс.
   3. Директор или уполномоченное лицо Арендатора является материально-ответственным лицом за продукты, предметы материально-технического оснащения, оборудования вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета.
   4. Директор или уполномоченное лицо Арендатора обеспечивает надлежащую экипировку вагона-ресторана и вагона-бара водой и твердым топливом при необходимости.
   5. До открытия вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета персонал должен провести сухую и влажную уборку с применением моющих и дезинфицирующих средств, а также уборочного инвентаря.
   6. До открытия вагона-ресторана персонал должен накрыть обеденные столы скатертями. Спуск скатерти должен быть одинаковым со всех сторон, за исключением угла, где размещена стена.
   7. В вагоне-ресторане аккуратно разложить на столах:

- салфетки многоразового и одноразового пользования;

- сервировочную посуду;

- столовые приборы;

- меню;

- приборы со специями;

- зубочистки в индивидуальной упаковке.

* 1. Купе-буфет работает по методу самообслуживания.

1. **Требования к режиму работы вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета**
   1. В зависимости от графика движения в пути следования пассажирского поезда режим работы устанавливается Арендатором самостоятельно, оптимальный режим работы вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета для удобства пассажиров должен обеспечиваться начало не позже 07.00 часов, окончание не позже 23.00 часов по местному времени проследования пассажирского поезда (за исключением случаев чрезвычайного положения в Республике Казахстан).
   2. В пути следования пассажирского поезда в дневное время дважды осуществляется санитарный перерыв работы вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета на 30 минут - для сухой и влажной уборки вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета.
   3. Прием заказов от пассажиров на обслуживание в вагоне – ресторане, вагоне-баре прекращается за 30 минут до его закрытия.
   4. Информация о режиме работы с указанием санитарных перерывов указывается на входных дверях и в меню вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета.
2. **Требование к меню вагона-ресторана**
   1. Меню должно быть изготовлено типографским способом, в твердой оригинально и художественно оформленной цветной обложке на трех языках (казахский, русский, английский) размер шрифта букв читабельным, в количестве не менее 5 экземпляров на вагон-ресторан, а также по 3 экземпляра детского меню. Дополнительно меню может быть оформлено фотографиями предоставляемых блюд.
   2. Меню должно быть оформлено предельно ясно и корректно с указанием названия, нетто-веса, стоимости блюд, напитков и кондитерских изделий и так далее (исключаются сокращения в названиях).
   3. При составлении меню должно учитываться вкусовые качества пищи и внешнее оформление блюд, а также достигнуто разнообразие закусок, блюд, кулинарных изделий как по видам сырья (рыбные, мясные, из птицы, дичи, овощные), так и по способам кулинарной обработки (отварные, припущенные, жареные, тушеные, запеченные), а также правильное сочетание гарнира с основным продуктом.
   4. Ассортимент блюд, напитков и продукции, указанный в меню вагона-ресторана должен быть обеспечен перед отправлением в рейс с пункта формирования пассажирского поезда, и в течение всего времени работы должен поддерживаться не менее 50%.
   5. Ассортиментный перечень блюд должен быть разработан с учетом полного соблюдения Санитарных правил и технологических требований.
   6. Меню должен содержать расширенный ассортимент, не менее 10 блюд (горячие блюда, салаты, холодные/горячие закуски), в т.ч. общего меню национальной кухни, восточной, европейской, детского меню, комплексных завтраков, обедов/ужинов с доступными ценами для пассажиров (для поездов, сформированных из вагонов «Тальго» и «Тулпар – Тальго», должно дополнительно включаться диетическое, вегетарианское меню).
   7. Меню по видам должно делится на:

- завтрак;

- обед;

- ужин.

* 1. Меню должно располагаться в следующем порядке:

1) фирменные блюда;

2) холодные и горячие закуски;

3) первые блюда;

4) вторые блюда;

5) десерты;

6) горячие и холодные напитки;

8) кондитерские изделия;

9) комплексные блюда;

10) табачная продукция.

* 1. Отдельное детское меню, должно быть в соответствии с порядком указанным в пунктах 10.7. и 10.8. настоящего Стандарта.
  2. Меню должно содержать информацию о размере обслуживания не превышающей 15% от стоимости блюд.
  3. Меню должно содержать информацию о скидке не менее 15 % для лиц с ограниченными возможностями (инвалидам всех групп) от стоимости блюд.
  4. Стоимость меню каждого комплексного завтрака, обеда и ужина и детского питания (детям до 15 лет) недолжно превышать размера 1 МРП.
  5. Должно быть отдельное меню комплексных завтраков, обедов и ужинов для работников поездной бригады и мобильно мониторинговой группы АО «НК «Қазақстан темір жолы», где стоимость каждого комплексного завтрака, обеда и ужина недолжно превышать 0,3 МРП, при этом выход блюд должен соответствовать объему (нетто-веса) указанному в меню для пассажиров.
  6. Меню должно быть подписано руководителем предприятия общественного питания с указанием даты, Фамилии и инициалов, а также заверено оригиналом печатью предприятия.
  7. Меню должно частично обновляться один раз в начале квартала.
  8. Скидки, указанные в пункте 10.11 предоставляются при наличии подтверждающих документов, указанной категорией лиц.
  9. Меню, указанное в пункте 10.13 распространяется для работников поездной бригады, выехавших в рейс, согласно маршрутному листу и указанному в нем пассажирского поезда, где курсирует вагон-ресторан, а также при наличии документов, подтверждающий право работниками мобильно мониторинговой группы АО «НК «Қазақстан темір жолы» осуществлять проведение проверки пассажирского поезда.

1. **Требования к обслуживанию в вагоне-ресторане, вагоне-баре и купе-буфете**
   1. Обслуживание пассажиров осуществляется в вагоне-ресторане, в вагоне-баре и купе-буфете персоналом Арендатора.
   2. Обслуживание пассажиров осуществляется персоналом Арендатора в форменной одежде, при этом официантом/барменом должно обеспечиваться ношение дополнительно фартука, согласно приложению №1 к настоящему Стандарту. При этом, форменная одежда для по всем маршрутам Арендатора должна быть единой.
   3. При обслуживании пассажиров в вагоне-ресторане, вагоне-баре, купе-буфете, купе пассажира, персонал должен придерживаться общепринятых правил культуры обслуживания, служебного этикета.
   4. Официант обязан соблюдать очередность шагов:

* приветствие;
* сбор информации;
* предложение;
* подача блюд и напитков;
* расчёт;
* прощание.
  1. Официант, бармен и директор приветствует всех пассажиров, которые заходят в зал или находятся в купе пассажира. Если пассажир заходит в тот момент, когда официант занят другим пассажиром, то можно поприветствовать входящего кивком головы.
  2. Приветствие:

- «Доброе утро» — до 11 часов;

- «Добрый день» — до 16 часов;

- «Добрый вечер» — после 16 часов;

- «Здравствуйте» — всегда.

* 1. В течение трех минут официант подает меню, меню подается в открытом виде. Обслуживание начинается в следующем порядке:

- сначала дети (если они сами выбирают);

- женщины, от старшей к младшей;

- мужчины, от старшего к младшему.

* 1. По желанию пассажира, заказ блюд может приниматься в купе пассажира. Заказ на доставку блюд по меню вагона - ресторана принимается через официантов вагона – ресторана или через проводников пассажирских вагонов.
  2. Общаясь с пассажиром, официант, бармен и директор демонстрирует свою профессиональную вежливость, улыбаясь пассажиру. Улыбка - это всегда признак профессионализма. Общаясь с пассажиром, используют открытые жесты и поддерживает визуальный контакт.
  3. Если пассажир не готов сделать заказ, то предлагают свою помощь в выборе блюд. Если пассажир отказываются делать заказ сразу, то предлагает им напитки и оставляет их не более чем на десять минут. Официант и бармен обязательно повторяет заказ, уточняет очередность подачи и количество порций. Это позволит избежать ошибок при выполнении заказа.
  4. Доставка заказа в купе пассажира осуществляется официантами Арендатора или проводниками пассажирских вагонов в столовой или одноразовой упакованной посуде, или заводской упаковке, по мере приготовления блюд, не заставляя пассажира долго время ожидать.
  5. Официант/бармен принося пассажиру заказанное им блюдо, желает пассажиру: «Приятного аппетита».
  6. Официант/бармен приносит пассажиру сдачу и чек в течение 10 минут. При этом следует говорить: «Пожалуйста, Ваш счет» или «Пожалуйста, Ваш чек».
  7. Официант, бармен и директор приглашает пассажира прийти еще и попрощается: «Всего доброго, приходите к нам еще!» или «Будем рады видеть Вас снова!». Для этого официанту желательно занять место рядом с выходом, чтобы пассажир услышал его прощание.
  8. После ухода гостей стол приводится в порядок.
  9. Сбор посуды с купе пассажира осуществляется официантом самостоятельно.
  10. Персонал обязан соблюдать чистоту рук, лица, тела, и одежды.
  11. Носить только чистую форменную одежду, меняя ее по мере загрязнения (не реже одного раза в два дня).
  12. После проведения уборки обрабатывать руки кожными антисептиками.
  13. Не курить и не принимать пищу в моечном отделении и на кухне.
  14. Не стирать и не сушить в вагоне-ресторане, вагоне-баре и купе-буфете одежду и полотенца и т.п.
  15. На покупные товары и продукцию, реализуемые в купе-буфете в обязательном порядке оформляется ценник, при этом Арендатором утверждается список реализуемой продукции с указанием прейскуранта цен.
  16. Оплата услуг вагона-ресторана, вагона-бара и купе-буфета посетителями производится за наличный и безналичный расчет с применением ККМ в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

1. **Требования к приему и хранению пищевых продуктов**
   1. Количество скоропортящихся продуктов, принимаемых в вагонах- ресторанах, вагона-барах и купе-буфетах определяется сроком их годности и расчетной вместимостью холодильных емкостей.
   2. Каждая партия пищевых продуктов принимается в рейс при наличии сопроводительной документации, подтверждающей ее качество и безопасность для здоровья (сертификат соответствия, санитарно-эпидемиологическое заключение, удостоверение качества). На маркировке обязательно наличие информации об условиях хранения и дате изготовления.
   3. Качество пищевых продуктов, поступающих в вагоны-рестораны, вагона-бары и купе-буфеты, проверяется директором.
   4. Запрещается принимать:

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

- непотрошеную птицу;

- яйца с загрязненной скорлупой, с насечкой, «тек», «бой», а также яйца из хозяйств, неблагополучных по сальмонеллезу, утиные и гусиные яйца;

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

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

- овощи и фрукты с наличием плесени и признаками гнили;

- пищевые продукты с истекшими сроками годности и признаками недоброкачественности;

- продукцию домашнего изготовления;

- хлеб и хлебобулочные изделия без индивидуальной упаковки.

* 1. Продукты следует хранить согласно принятой классификации по видам: сухие (мука, сахар, крупа, макаронные изделия и др.); хлеб; мясные; рыбные; молочно-жировые; гастрономические; овощи и фрукты.
  2. Хранение особо скоропортящихся готовых продуктов и полуфабрикатов должно производиться в специально предназначенных (для сырых и готовых продуктов) холодильных емкостях с соблюдением необходимого температурного режима и правил товарного соседства.
  3. Сырое яйцо следует хранить в холодильных емкостях для сырых продуктов отдельно от молочных и гастрономических продуктов.
  4. Запрещается совместное хранение сырых продуктов или полуфабрикатов с готовыми изделиями, а также испорченных или подозрительных по качеству продуктов совместно с доброкачественными.
  5. Уборка шкафов должна проводиться ежедневно, кроме того, один раз в неделю они должны протираться 1%-ным раствором столового уксуса.
  6. Полученные полуфабрикаты должны иметь сопроводительную документацию (сертификат соответствия, санитарно-эпидемиологическое заключение, удостоверение качества с оригиналом печати) с указанием: времени изготовления каждого вида полуфабриката – число и час; даты и часа отпуска полуфабриката; режима хранения и предельного срока годности полуфабриката в вагоне-ресторане (число, час); фамилии лиц, ответственных за качество изготовления и транспортировку полуфабрикатов. Полуфабрикаты хранятся и реализуются в соответствии с санитарными правилами, регламентирующими условия, сроки годности особо скоропортящихся продуктов и информацией в сопроводительной документации.
  7. Целесообразно использование полуфабрикатов высокой степени готовности. Запрещается реализация быстрозамороженных продуктов и полуфабрикатов по истечении срока их годности.
  8. Пища должна готовиться небольшими партиями, раздача горячей пищи производится непосредственно с плиты. Запрещается смешивание свежеприготовленной пищи с остатками от предыдущего дня и пищей, приготовленной в более ранние сроки того же дня.
  9. Кулинарная обработка пищевых продуктов производится в соответствии с требованиями действующих санитарных правил для предприятий общественного питания. Технологическая обработка сырых и готовых продуктов производится на разделочных досках в строгом соответствии с их маркировкой. Оттаивание замороженного мяса должно производиться на столе в кухне в нерабочее время (ночью).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение №1

к Стандарту по организации питания и обслуживанию пассажиров в вагонах-ресторанах, вагонах-барах и

купе-буфетах пассажирских поездов

АО «Пассажирские перевозки»

утвержденному приказом

Первого заместителя

Генерального директора

АО «Пассажирские перевозки»

от «18» января 2021 г. №7-ЦЛ

**Требования к форменной одежде персонала Арендатора**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Персонал** | **Форменная одежда\*** | **Обувь** |
| 1 | Директор | **Для женского пола**  Деловой костюм или жакет с юбкой (брюками) – темно синего цвета и блузой – белого цвета.  Длина юбки может варьироваться, но не должна быть выше колена приблизительно на 5 см. Величина разреза на юбки не должна превышать 1/3 длины юбки.  **Для мужского пола**  Деловой костюм или жакет с брюками – темно синего цвета и рубашкой с длинным рукавом – белого цвета.  Галстуки лучше выбирать исходя из цветовой гаммы костюма, либо они должны быть подобраны под рубашку. | **Для женского пола**  Классическая модель, с закрытым носком и пяткой, без высокой платформы, на среднем (не более 5 см) каблуке.  **Для мужского пола**  Классическая модель обуви.  Цвет обуви должен быть выдержан в темных тонах или соответствовать цвету костюма. |
| 2 | Официант, бармен, | **Для женского пола**  Жилет (пиджак) с национальным орнаментом, юбка (брюки), белая блузка с рукавом не менее ¾, фартук и служебный значок (бейдж) с указанием имени, фамилии и должности.  Ношение колгот обязательно в любое время года.  Ношение гольфов возможно только с брюками.  **Для мужского пола**  Жилет (пиджак) с национальным орнаментом, брюки, белая рубашка, галстук, фартук и служебный значок (бейдж) с указанием имени, фамилии и должности.  **Фартук.**  Фартук – черного цвета унисексовы, длина не должна быть ниже и выше колена на 5 см. | **Для женского пола** Классическая модель обуви с закрытым носом и пяткой, без высокой платформы, на среднем (не более 5 см) каблуке.  **Для мужского пола**  Классическая модель обуви.  Цвет обуви должен быть выдержан в темных тонах или соответствовать цвету костюма. |
| 3 | Повар | Комплект униформы повара (колпак, китель, брюки и фартук). | Удобная обувь с закрытым носом, без каблука. |
| 4 | Истопник | Халат черного цвета или комбинезон, брюки и рубашка темного цвета | Удобная обувь с закрытым носом, без каблука |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение №2

к Стандарту по организации питания и обслуживанию пассажиров в вагонах-ресторанах, вагонах-барах и

купе-буфетах пассажирских поездов

АО «Пассажирские перевозки»

утвержденному приказом

Первого заместителя

Генерального директора

АО «Пассажирские перевозки»

от «18» января 2021 г. №7-ЦЛ

**Перечень сервировочной, столовой и кухонной посуды**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование инвентаря** | **Перечень** | **Описание к применению** |
|  |  | Разделочные доски ножи различного назначения\* | Маркируются по назначению "СМ" (сырое мясо), "СР" (сырая рыба), "ВР" (вареная рыба), "ВМ" (вареное мясо), "СО" (сырые овощи), "ВО" (вареные овощи), "МГ" (мясная гастрономия), "РГ" (рыбная гастрономия), "Х" (хлеб), "С" (сельдь). |
| Щипцы, ложки, вилки, лопатки, половники, венчики | Не должны чернеть и окисляться.  Материал изготовления - нержавеющая сталь |
| Терки, яйцерезки, яблокорезки, чесночные прессы |
| Молотки для отбивания мяса |
| Мерные стаканы | Материал изготовления – стекло |
| Ведра, баки | Материал изготовления - оцинкованное железо |
| Контейнеры для хранения продуктов контейнеры и прочее. | Материал изготовления - полимерный материал, разрешенный к применению, согласно требованиям Санитарных правил. |
|  | Сковородки | Материал изготовления - нержавеющая сталь, чугун. |
| Кастрюли | Материал изготовления – нержавеющая сталь, алюминий и дюралюминий с гладкой поверхностью. |
| Противни | Материал изготовления – нелуже­ное железо.  Новые формы, противни, листы должны прокаливаться в печах. Запрещается пользоваться для вы­печки формами, противнями и листами с нагаром. |
| 2 | Столовая и чайная посуда\*\* | Столовый сервиз | Должна быть:  - целой, без трещин и сколов; материал, из которого её изготовили, не должен иметь вредных примесей;  - легко мыться и не повреждаться моющими средствами;  - быть достаточно прочной, чтобы не биться и не деформироваться в моечной машине;  - быть удобной и иметь свойство сберегать тепло;  - при ударе не раскалываться на слишком мелкие части и желательно не оставлять тонкие сколы, о которые можно легко пораниться;  - используется фаянсовая, фарфоровая, стеклянная столовая и чайная посуда;  - иметь оригинальный современный дизайн;  - иметься в нужном количестве и необходимом ассортименте. |
| Чайный сервиз |
| Бокал (для сока, для воды, для напитка, для вин в ассортименте) | Материал изготовления – хрусталь, стекло. |
| 3 | Столовый прибор | Ложки (чайная, закусочная, столовая, кофейная) | Не должны чернеть и окисляться.  Материал изготовления - нержавеющая сталь |
| Вилки (бульонная, закусочная, обеденная, салатная, коктейльная) |
| Ножи (обеденный, закусочный, для стейка, для рыбы, для масла) |

*Примечание*

*\*После каждой технологической операции разделочный инвентарь (ножи, доски и др.) подвергают санитарной обработке: механической очистке, мытью горячей водой с моющими средствами, ополаскиванию горячей проточной водой. Хранят инвентарь в специально отведенном месте.*

*\*\* Количество одновременно используемой столовой (чайной) посуды и приборов должно обеспечивать потребности предприятия общественного питания.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение №3

к Стандарту по организации питания и обслуживанию пассажиров в вагонах-ресторанах, вагонах-барах и

купе-буфетах пассажирских поездов

АО «Пассажирские перевозки»

утвержденному приказом

Первого заместителя

Генерального директора

АО «Пассажирские перевозки»

от «18» января 2021 г. №7-ЦЛ

**Требования к предметам интерьера**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование предмета интерьера** | **Описание** |
| **Фирменные, международные и межгосударственные поезда** | | |
| 1. | Скатерть и салфетки для стола | Ткань-лен, должно легко отстирываться выдерживать воздействие влаги |
|  | Декоративные шторы оконные с ламбрекенами и тюлю | Шторы с ламбрекенами из бархата и тюлю. Шторы – бирюзового цвета с национальным орнаментом серебреного цвета с двух сторон и подхватом, тюль – белого цвета. Размер с учетом размера окон вагона-ресторана и не более 10 см от нижнего края окна. |
| 2. | Чехол для мягкой мебели (диванов, мягких стульев барных) | Чехол для мягкой мебели – и жаккардовой ткани.  Чехол должен легко одеваться на кресло и крепиться с помощью специальных креплений и должно соответствовать форме кресла. Стыки соединений чехлов должны быть отдельной строчкой, придающих чехлам дополнительную прочность и устойчивую форму, сохраняя их от растяжек и прорывов. Чехол должен обладать хорошим фрикционными качествами (не скользить). Ткань должна иметь обработку антистатистическую, не дающая возможность проникновения жидкости на кресло, ткань также должна обладать пыле-, водо- и маслоотталкиващими свойствами. Размер с учетом размера мягкой мебели вагона-ресторана и вагона-бара. |
| **Поезда Тальго** | | |
| 1. | Декоративные шторы оконные с тюлю | Шторы с ламбрекенами из бархата и тюлю. Шторы – бирюзового цвета с двух сторон и подхватом, тюль – белого цвета. Размер с учетом размера окон вагона-ресторана и вагона-бара не более 10 см от нижнего края окна. |
| 2. | Чехол для мягкой мебели (диванов, мягких стульев барных) | Чехол для мягкой мебели – и жаккардовой ткани.  Чехол должен легко одеваться на кресло и крепиться с помощью специальных креплений и должно соответствовать форме кресла. Стыки соединений чехлов должны быть отдельной строчкой, придающих чехлам дополнительную прочность и устойчивую форму, сохраняя их от растяжек и прорывов. Чехол должен обладать хорошим фрикционными качествами (не скользить). Ткань должна иметь обработку антистатистическую, не дающая возможность проникновения жидкости на кресло, ткань также должна обладать пыле-, водо- и маслоотталкиващими свойствами. Размер с учетом размера мягкой мебели вагона-ресторана и вагона-бара |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_