«Жолаушылар тасымалы» АҚ

Бас директоры

бірінші орынбасарының

«18» қантар 2021 ж.

№ 7-ЦЛ

бұйрығымен бекітілген *(өзгеріс енгізілді 12.11.2021 ж. № 196-ЦЛ)*



**«ЖОЛАУШЫЛАР ТАСЫМАЛЫ»**

**АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМ**

**«ЖОЛАУШЫЛАР ТАСЫМАЛЫ» АҚ**

**ЖОЛАУШЫЛАР ПОЙЫЗДАРЫНЫҢ ВАГОН-МЕЙРАМХАНАЛАРЫНДА, ВАГОН-БАРЛАРЫНДА ЖӘНЕ КУПЕ-БУФЕТТЕРІНДЕ ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАМАҚТАНДЫРУДЫ ҰЙЫМДАСТЫРУ ЖӘНЕ ОЛАРҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ**

**СТАНДАРТЫ**

Нұр-Сұлтан 2021 ж.

# Қолдану саласы

«Жолаушылар тасымалы» АҚ жолаушылар пойыздарының вагон-мейрамханаларында, вагон-барларында және купе-буфеттерінде жолаушыларды тамақтандыруды ұйымдастыру және оларға қызмет көрсету жөніндегі стандарт (бұдан әрі – Стандарт) «Жолаушылар тасымалы» АҚ жолаушылар пойыздарының вагон-мейрамханаларында, вагон-барларында және купе-буфеттерінде және жолаушылар вагондарында жолаушыларды тамақтандыруды ұйымдастыру және оларға қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында әзірленді.

Стандарт меншік нысанына қарамастан, Қоғамның жолаушылар пойыздарында жолаушыларды тамақтандыру қызметі ұсынылатын жолаушылар пойыздарындағы қоғамдық тамақтандыру пункттерінде қолданылады.

Стандарт:

- Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2017 жылғы 31 мамырдағы №359 бұйрығымен бекітілген «Жолаушылар мен жүктерді тасымалдауға арналған көлік құралдарына қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар» санитариялық ережесі (бұдан әрі-Санитариялық ереже);

- Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 2015 жылғы 30 сәуірдегі №545 бұйрығымен бекітілген «Жолаушыларды, багажды, жүк-багажды және пошта жөнелтілімдерін тасымалдау ережесі» (бұдан әрі-Ережесі);

-Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 8 желтоқсандағы №266-II «Темір жол көлігі туралы заңы»;

- Жолаушылар пойыздарында қоғамдық тамақтандыру қызметінің мемлекеттік стандарты, ҚР СТ 1649-2007 негізінде жасалған.

Сыртқы ұйымдардың Стандартты қолдануы Қоғаммен жасалған келісімдерде көрсетілген.

1. **Терминдер мен анықтамалар**

Осы Стандартта мынадай терминдер мен анықтамалар пайдаланылды:

**Жалға беруші/Қоғам** – «Жолаушылар тасымалы» АҚ;

**Жалға алушы** – Қоғамның вагон-мейрамханаларында, вагон-барларда, купе-буфеттерде, жолаушылар пойыздарының жолаушылар вагондарында жолаушыларға қызмет көрсету құқығын жалға алу шартын жасасқан заңды тұлға (қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны);

**вагон-мейрамхана** – жолаушылар пойызындағы қоғамдық тамақтану пункті, онда жолаушылар пойызы жүретін жол бойында тамақ өнімдерін, сусындарды, десерттерді, кондитерлік, темекі бұйымдары мен сатып алынатын тауарларды, зауыттық қаптамадағы тез бұзылмайтын өнімдерді сақтау, дайындау және сату жүзеге асырылады;

**вагон-бар** – жолаушылар пойызында сусындар, тіскебасарлар, десерттер, кондитерлік, темекі өнімдері мен сатып алынатын тауарларды, жолаушылар пойызы жүретін жол бойында зауыттық қаптамадағы тез бұзылмайтын өнімдерді сататын қоғамдық тамақтану пункті;

**купе-буфет (вагон буфет)** – пойыздың жолаушылар вагоны бөлігінде бар-үстелшесімен жабдықталған және жолаушылар пойызы жүретін жол бойында зауыттық орамадағы аспаздық бұйымдардың, сатып алынатын тауарлардың, сусындардың, тез бұзылмайтын өнімдердің шектеулі ассортиментін сататын қоғамдық тамақтандыру пункті;

**жолаушылар пойызы** – барлық темір жол қатынастары бойынша жолаушылар тасымалдауға арналған пойыз;

**жолаушылар вагоны** – жолаушыларды темір жолмен тасымалдауға арналған өздігінен жүрмейтін тіркемелі көлік құралы;

**құрастыру пункті** – жолаушылар пойызы құрастырылған теміржол стансасы;

**«Тальго» және «Тальго-Тұлпар» жолаушылар пойызы** – «Тальго» және «Тұлпар-Тальго» фирмаларының вагондарынан құрастырылған пойыз;

**фирмалық пойыз** – Қазақстан Республикасының жолаушылар пойыздарында қызмет көрсету саласындағы ұлттық стандарт талаптарына пойыз сәйкес болған кезде ерікті негізде берілетін жолаушылар пойызының санаты;

**стандарт пойыз** (**халықаралық және республикаішілік қатынас**) –қауіпсіз жол жүру талаптарына жауап беретін жолаушылар вагондарынан құрастырылған, сервистік қызмет жиынтығы ең аз пойыз құрамы;

**директор, даяшы/бармен, аспазшы, от жағушы/күзетші** – Жалға алушының қызметкерлері/персоналы;

**пойыз бригадасының қызметкерлері** (жолаушылар вагонының жолсерігі, жолаушылар пойызының бастығы, пойыз электр механигі) – Қоғам қызметкерлері;

**санитарлық күн** – орын-жайларды жалпы (толықтай) тазалау, жабдықты, мүкәммалды және үй-жайларды тазалау, жуу және дезинфекциялау, қажет болған жағдайда вагон-мейрамханадағы, вагон-бардағы және купе-буфеттегі орын-жайларды дезинсекциялау және дератизациялау үшін арнайы бөлінген уақыт (айына кемінде бір рет);

**мәзір** – ассортимент/олардың құрамына кіретін ингредиенттер құнын, шығуын (таза салмағын) көрсете отырып, қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны ұсынатын тағамдар мен сусындар тізімі.

**АЕК** – Қазақстан Республикасының айлық есептік көрсеткіші.

**БКМ** – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қолданылатын бақылау-кассалық машина.

**Кешенді тағамдар** – ыстық және/немесе салқын сусын, бірінші тағам, салат, екінші тағам (бүйір тағам және ет тағамы), нан және десерт кіретін тағамдар жиынтығы.

1. **Жалпы ережелер**
   1. **Стандарт:**

- қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнына (Жалға алушыға);

- жабдықтарға, құрал-саймандарға, ыдыстарға;

- интерьерге;

- мәзірге;

- персоналға;

-мейрамхана вагондарын, бар вагондар мен буфеттерді рейске дайындау;

- жолаушыларға қызмет көрсетуге;

- тамақ өнімдерін қабылдау және сақтауға **қойылатын талаптарды қамтиды**.

Вагон-мейрамханаларда, вагон-барларда және купе-буфеттерде жолаушыларды тамақтандыруды ұйымдастыру, сондай-ақ оларға қызмет көрсету Қазақстан Республикасы заңнамасының, Санитариялық ереженің, оның ішінде осы Стандарт талаптарына сәйкес болуы тиіс.

* 1. **Стандарт қызметтің үш санатын реттейді:**

- I санат вагон-мейрамханаларда;

- II санат вагон-барларда;

- III санат купе-буфеттерде.

**Қоғамның жолаушылар пойыздарында Жалға алушылар санатына қарай мынадай қызмет түрлерін көрсетеді:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Қызметтер атауы** | **Қызмет санаттары** | | |
| **I** | **II** | **III** |
| 1. **Тамақтандыру қызметі** | | | | |
| 1.1. | Мәзірге сәйкес әр түрлі шикізаттан барлық негізгі топтарды қоса алғанда, тағамдар мен өнімдердің әр түрлі ассортиментін дайындау | + | - | - |
| 1.2. | Аспаздық өнімдер мен кондитерлік өнімдерді дайындау | + | - | - |
| **2. Сату қызметі** | | | | |
| 2.1. | Дайындалған тағамдар мен бұйымдардың алуан түрлі ассортиментін, оның ішінде жолаушылар вагондарында ас мәзіріне сәйкес сату | + | + | - |
| 2.2. | Дайын тағамдардың шектеулі ассортиментін өткізу, оның ішінде мәзірге сәйкес жолаушылар вагондарында | + | + | + |
| 2.3. | Мәзірге сәйкес аспаздық өнімдер мен кондитерлік өнімдерді, оның ішінде жолаушылар вагондарында сатуды ұйымдастыру | + | + | + |
| 2.4. | Алкогольді және алкогольсіз сусындарды бөлшек саудада сату | + | + | + |
| 2.5. | Темекі өнімдерін бөлшек саудада өткізу | + | + | + |
| 2.6. | Тез бұзылмайтын өнімді зауыттық орамада, оның ішінде жолаушылар вагондарында ас мәзіріне сәйкес сату | + | + | + |
| 1. **Жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру қызметі** | | | | |
| 3.1. | Қоғамдық тамақтану пунктінде жолаушыларға қызмет көрсету | + | + | + |
| 3.2. | Алкогольді және әлсіз алкогольді ішімдіктерді қоспағанда, жолаушының қалауы бойынша сатылатын өнімді жолаушы купесіне жеткізу | + | + | + |
| 3.3. | Жолаушылар вагондарында зауыттық орамадағы дайын өнімді жаймалап сату | + | + | + |
| 1. **Өзге де қызметтер** | | | | |
| 4.1. | Кәдесый және снек өнімдерін сату | + | + | + |
| 4.2. | Жолаушылар сатып алған аспаздық өнімдерді орау | + | + | + |

*Ескертпе:*

*\* Алкоголь өнімін сату қызметі Жалға алушыда «Этил спирті мен алкоголь өнімінің өндірілуін және айналымын мемлекеттік реттеу туралы» Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес сатуға лицензиясы болған кезде көрсетіледі.*

**4.** **Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнына (Жалға алушыға) қойылатын талаптар**

4.1. Жалға алушы:

4.1.1. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары қызметіне рұқсат берілетін құжаттары (сәйкестік сертификаттары) болуы тиіс. Купе-буфеттер үшін сақтау мерзімі 72 сағаттан кем емес газды түрлендірілген ортада пайдалануға дайын бірінші және екінші түскі астарға сәйкестік декларациясы болуы тиіс.

4.1.2. Персонал вагон-мейрамханада, вагон-барда және купе-буфетте тамақтандыруды және қызмет көрсетуді ұйымдастыруды, өнімінді жаймалап сатуды қызмет көрсету санаты мен осы Стандартқа сәйкес қамтамасыз ету.

4.1.3. Жалға алушының жолаушыларды тамақтандыруды ұйымдастыруы үшін әрбір рейс алдындағы азық – түлік қорының ассортименті (күріш, қарақұмық – кемінде 10 кг, макарон – 5 кг, қант – 5 кг, тұз – 0,5 кг, шай – 1 кг, консерві өнімі-кемінде 20 банка) болуы тиіс.

4.1.4. Азық-түлікке жарамды сәйкестік сертификаттарының, ветеринарлық қызмет беретін ет өнімдеріне берілген ветеринарлық анықтаманың міндетті түрде болуын қамтамасыз ету.

4.1.5. Вагон-мейрамхана, вагон-барды және купе-буфет жабдығын қатаң түрде мақсатына сай пайдалану.

4.1.6. Вагон-мейрамхананы, вагон-барды және купе-буфетті теміржол көлігін пайдалану ережелеріне сәйкес сақтауды қамтамасыз ету.

4.1.7. Жолаушылар пойызын құрастыру пунктінде, жүретін жолында және айналым пунктінде вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфет орын-жайын, сондай-ақ тамақ өнімдерін (тауарларды) және т.б. санитариялық ереже талаптарына, сондай-ақ өртке қарсы қауіпсіздік талаптарына сәйкес ұстау.

4.1.8. Рейске шығатын персоналдың рейс алдындағы медициналық тексеруден өтуін қамтамасыз ету.

4.1.9. Жолаушыларды, пойыз бригадасының қызметкерлерін, оның ішінде балалары бар жолаушыларды, балалар топтарын вагон-мейрамханада, вагон-барда, купе-буфетте және жолаушылар вагонында сапалы және толыққанды тамақтандыруды ұйымдастыруды қамтамасыз ету.

4.1.10. Пойыз жолаушыларына қажетті, құрамында Қазақстан Республикасының отандық өндірісінің кемінде 90% өнімі болуы тиіс басқа да ілеспе тамақ өнімдерін және тауарларды өткізуді қамтамасыз ету.

4.1.11. Вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфет салонында жолаушылар үшін қолжетімді орында Жалға алушының атауы, орналасқан жері (заңды мекенжайы), вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфеттің жұмыс режимі туралы ақпаратты, сондай-ақ пікірлер мен ұсыныстар кітабының болуы туралы ақпаратты орналастыру.

4.1.12. Жолаушыларға пікірлер мен ұсыныстар кітабын, сондай-ақ уәкілетті тексеруші тұлғаларға, пойыз бригадасының қызметкерлеріне жол құжаттамасын алғашқы талап етуі бойынша ұсыну.

4.1.13. Санитариялық ереже мен осы Стандарттың талаптарына сәйкес шикізатты, тамақ өнімдерін, дайын тағамдарды, аспаздық өнімдерді, азық-түлік тауарларын пайдалану мен сақтауды, сондай-ақ оларды сатуды және тұтынуды ұйымдастыруды қамтамасыз етеді.

4.1.14. Вагон-мейрамхананы, вагон-барды және купе-буфетті жолаушылар пойызарын жабдықтау пункттеріндегі және пойыз жүретін жолындағы су тарату колонкаларының суымен ғана жабдықтау.

4.1.15. Қазақстан Республикасының аумағында қолдануға рұқсат етілген және тиісті мемлекеттік органдар ұсынған санитариялық ережелер нормалары мен талаптарына сәйкес вагон-мейрамхана, вагон-бар мен купе-буфеттерді жуу, дезинфекциялауға қажетті санитарлық-гигиеналық құралдарды, сондай-ақ жуу-жинау мүкәммалын рейске жіберер алдында персоналға беруді қамтамасыз ету.

4.1.16. Уәкілетті мемлекеттік орган инфекциялардың таралуы аясында, сондай-ақ өзге де эпидемиялар, пандемиялар және инфекциялық аурулардың таралуының өзге де түрлері (типтері) аясында санитариялық-эпидемиологиялық жағдайдың шиеленісуіне байланысты алдын алу шараларын қабылдау туралы нормативтік акт шығарған жағдайда, Жалға алушы:

- вагон-мейрамхананы, вагон-барды және купе-буфетті тазалау кезінде күн сайын қолданылатын дезинфекциялау құралдарының көлемін тиісті мемлекеттік органдар ұсынған нормаларға дейін ұлғайту;

- жұқпалы аурулармен күрестің қосымша шараларын қамтамасыз ету үшін тиісті мемлекеттік органдар бекіткен бұйрықтарын, қаулыларын, шешімдерін және өзге де нормативтік-құқықтық актілерін (ғимараттарды/құрылыстарды/аумақтарды тазалау бойынша көрсетілетін қызмет секторының кәсіпорындарына қолданылатын) қатаң сақтау;

- өз персоналы үшін инфекциялық аурулар типіне сәйкес келетін қосымша жеке қорғаныш құралдарын (ЖҚҚ) қолдану.

4.1.17. Қазақстан Республикасының «Этил спирті мен алкоголь өнімінің өндірілуін және айналымын мемлекеттік реттеу туралы» заңнамасына сәйкес лицензиясыз, сондай-ақ вагон-мейрамханадан, вагон-бардан және купе-буфеттен тыс жерлерде алкоголь өнімін сатуға жол берілмесін.

4.1.18. Жол жүру барысында пойыз жүрген кезінде вагон-мейрамхана мен вагон-бардың есіктерінің жабық болуын қамтамасыз ету. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны жұмыс істеп тұрған кезде соңғы есіктер келушілердің кіруіне ашық.

4.1.19. Жалға алушының Қазақстан Республикасында қолдануға рұқсат етілген материалдардан жасалған сауда-технологиялық және тоңазытқыш жабдығының, ыдыс-аяқтың, аспаптар мен мүкәммалдың, басқа да материалдық-техникалық жарақтандыру заттарының болуын қамтамасыз ету. Көрсетілетін қызметтердің экологиялық қауіпсіздігі қоршаған ортаны қорғаудың белгіленген талаптарының сақталуымен қамтамасыз етілуі тиіс. Қоршаған ортаға зиянды әсер қызметтерді ұсынудың өндірістік процесінде де, қызметтерді тұтыну кезінде де байқалмауы керек.

4.1.20. Жолаушылар пойызын құрастыру және айналым пункттерінде вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфеттің рейске тиісті түрде дайындығын қамтамасыз ету.

4.1.21. Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес БКМ және терминал постының болуын қамтамасыз ету.

4.1.22. Пойызды құрастыру/айналым пункттерінде, жүретін жолында Қазақстан Республикасы заңнамасының және Санитариялық ереже талаптарын сақтауды қамтамасыз ету.

4.1.23. Тоқсанына кемінде 1 рет қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін жолаушыларға, пойыз бригадаларының қызметкерлеріне сауалнама жүргізу және нәтижелері бойынша қажетті шаралар қабылдау.

4.1.24. «Алғашқы көмек көрсетуге арналған дәрі қобдишасының құрамын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің 2015 жылғы 22 мамырдағы №380 бұйрығымен бекітілген тізбеге сәйкес вагон-мейрамханада, вагон-барда және купе-буфетте медициналық дәрі қобдишасының болуын қамтамасыз ету, дәрі қобдишасында саусаққаптың болуын, сондай-ақ дәрі қобдишасын қажетіне қарай пайдалануды ескере отырып толықтыру.

4.1.25. Пойыз құрастыру пунктіне келгеннен кейін айына кемінде бір рет санитариялық күні вагон-мейрамханада, вагон-барда және купе-буфетте пайдаланылатын технологиялық, тоңазытқыш, сауда жабдығын, мүкәммалды, ыдысты толықтай тазалау, жуу және дезинфекциялау қажет. Санитариялық күнді өткізу туралы жазба вагон-мейрамхананың, вагон-бардың, купе-буфеттің рейстік (борттық) журналында күнін көрсете отырып және Жалға алушының мөрімен куәландыра отырып жазылады.

4.1.26. Вагон-мейрамхананы, вагон-барды және купе-буфетті:

- күнделікті дезинфекциялық өңдеу;

- айына кемінде 1 рет және эпидемиологиялық көрсеткіштер бойынша дезинсекциялық өңдеу;

- тоқсанына 1 рет және эпидемиологиялық көрсеткіштер бойынша дератизациялық өңдеу;

- эпидемиологиялық көрсеткіштер және қосымша дезинфекциялық өңдеу.

Дезинсекциялық, дератизациялық және қосымша дезинфекциялауды жүргізу туралы жазба рейстік (борттық) журналда вагон-мейрамханада, вагон-барда және купе-буфетті өңдеу күнін, түрін көрсете отырып және Жалға алушының мөрімен куәландыра отырып жазылады.

4.1.27. Шарт жасалғаннан кейін 3 ай ішінде Жалға берушінің тапсырмасы бойынша вагон-мейрамханада, вагон-барда өз қаражаты есебінен вагонның периметрі бойынша бейнекамералар орнатуды қамтамасыз етсін

# Жабдыққа, мүкәммалға, ыдысқа қойылатын талаптар

5.1. Сауда-технологиялық және тоңазытқыш жабдығы, мүкәммал, сервирлеу, шай, ас үй және асхана ыдыстары, мейрамхана-вагонда, бар-вагонда және буфет-купеде пайдаланылатын өнімдерді сақтауға арналған ыдыстар (ыдыстар) жарамды күйде болуы және қатаң түрде мақсатына сай болуы, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына және Санитариялық ережеге сәйкес таза түрде пайдаланылуы тиіс.

5.2. Вагон-мейрамханада пайдаланылатын сервис және шай ыдыстары осы Стандарттың №2 қосымшасында көрсетілген және «Жолаушылар тасымалы» АҚ-мен келісілген тізбеге сәйкес бірыңғай стильде және түс гаммасында, заманауи дизайнда таңдалған фарфорофаянстан/жартылай фарфордан, фаянстан жасалған болуы тиіс.

5.3. Асхана ыдыстары осы Стандарттың №2 қосымшасында көрсетілген және «Жолаушылар тасымалы» АҚ-мен келісілген тізбеге сәйкес бірыңғай стильде және түс гаммасында, қазіргі заманғы дизайнда сервис ыдысқа іріктелген тот баспайтын болаттан жасалған металл болуы тиіс.

5.4. Ас үй ыдыстары осы Стандарттың №2 қосымшасында көрсетілген және «Жолаушылар тасымалы» АҚ-мен келісілген тізбеге сәйкес тағамды дайындау және қысқа мерзімге (бір сағаттан аспайтын) сақтау үшін тот баспайтын болаттан, алюминийден және дюралюминийден жасалған металл болуы тиіс.

5.5. Өнімдерді сақтауға арналған ыдыс (ыдыстар) шыны және пластик банкалардан, контейнерлерден және басқа да қалыптардан жасалуы тиіс. Мұнда практикалық және функционалдылығы бірінші орында есепке алынады. Таңдау критерийлері: олардан тамақ пен сусындарды алудың ыңғайлылығы, ұтымды формасы (текше, цилиндрлік), жабық түрдегі тығыздық.

5.6. Бір рет қолданылатын ыдыстар жолаушылардың тағамдарын, аспаздық бұйымдарын орау үшін қолданылады.

5.7. Ыдыс жууға ыңғайлы, өте тегіс, химиялық және температуралық әсерге төзімді болуы керек, ол мазмұнның сыртқы түріне, химиялық құрамына, иісі мен дәміне әсер етпеуі керек, зиянды заттар шығармауы керек.

5.8. Бір мезгілде пайдаланылатын асхана ыдыстары мен аспаптарының саны жолаушыларға үздіксіз және сапалы қызмет көрсету үшін вагон-мейрамхананың, вагон-бардың және купе-буфеттің қажеттілігін қамтамасыз етуі тиіс.

5.9. Ыдыс-аяқтар жоғары гигиеналық тұрғыда таза болуы керек.

5.10. Ас үй мүкәммалын, ыдыс-аяқты, аспаптарды жуу Санитариялық ереженің талаптарына сәйкес жуу құралдарын қолдана отырып жүзеге асырылуы тиіс.

5.11. Жұмыс күнінің соңында барлық асхана ыдыстары мен аспаптарын Санитариялық ережеге сәйкес Қазақстан Республикасының аумағында қолдануға рұқсат етілген жуу құралдарымен дезинфекциялау жүргізілуі тиіс.

5.12. Мыналарға:

- жарықтары, сынықтары, шеттері сынған, деформацияланған, эмалі зақымдалған ыдыстарды пайдалануға;

- эмальданған ыдыстарды камбуз және асхана ыдысы ретінде пайдалануға;

- бір рет қолданылатын ыдыс-аяқ пен бір рет қолданылатын ас құралдарын қайта пайдалануға жол берілмейді.

1. **Вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфет интерьеріне қойылатын талаптар**

6.1. Вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфет интерьері заманауи дизайндағы бірыңғай классикалық стильде және түс гаммасында орындалған және «Жолаушылар тасымалы» АҚ-мен келісілген болуы тиіс.

6.2. Классикалық интерьер стиліне тән белгілер:

- ашық табиғи түс, қошқыл түс, күңгірт түстермен жақсы үйлеседі;

- қатаң симметрия.

6.3. Вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфеттің интерьер заттарының тізбесі:

- үстелдерге арналған матадан жасалған дастархан;

- үстелдерге арналған мата майлықтар және икемді әйнек (дастархан мөлдір);

- безендірілген терезе перделері;

- жұмсақ жиһазға арналған қаптар (дивандар, креслолар, бардың жұмсақ орындықтары).

6.4. Дастархан үстелдің өлшеміне сәйкес келуі керек, қызмет көрсетудің жалпы тәртібіне сәйкес дастархан үстелдің барлық жағынан бірдей түсіп тұруы тиіс.

6.5. Майлықтар стандартты мөлшерде болуы керек және түс схемасында дастарханмен сәйкес керек.

6.6. Безендірілген терезе перделері сонымен қатар терезелердің өлшеміне сәйкес келуі керек және интерьерді түстермен сәйкес болуы керек.

6.7. Интерьерде қолданылатын маталар шаң, су және майға төзімді қасиеттерге ие болуы керек. Интенсивті түрде жууға, тұтануға төзімді болуы, сонымен қатар күн сәулесіне күйіп кетуге бейім болмауы тиіс.

6.8. Бұл ретте, интерьер заттарына қойылатын талаптар осы Стандарттың №3 қосымшасына сәйкес және «Жолаушылар тасымалы» АҚ-ның келісімі бойынша болуы тиіс.

**7. Жалға алушы персоналына қойылатын біліктілік және алпы талаптар**

7.1. **Жалға алушының қызмет көрсету персоналы:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Лауазымы** | **Қызмет санаттары** | | |
| **I** | **II** | **III** |
| 1 | Директоры | 1 | | 1 |
| 2 | Аспазшы | 1 | - | - |
| 3 | Аспаз көмекшісі\* | 1 | - | - |
| 4 | Даяшы\* | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Бармен | - | 1 | 1 |
| 6 | От жағушы\*\* | 1 | - | - |
| 7 | Күзетші\*\* | 1 | - | - |

*Ескертпе:*

*\* Аспазшы көмекшісі және басқа даяшы Жалға алушының қалауы бойынша рейске шыға алады.*

*\*\* От жағушы қажет болған жағдайда вагон-мейрамхананың қажеттілігін ескере отырып, жылыту маусымы кезеңінде жұмысқа тартылады. Сондай-ақ, Жалға алушының қалауы бойынша от жағушы мен күзетші бір қызметкер бола алады.*

7.2. Жалға алушының персоналы – директор, сондай-ақ от жағушы, күзетші болған кезде вагон жабдығы бойынша курстарды бітіргені туралы куәлігі болуы тиіс.

7.3. Жұмысы пойызар қозғалысымен байланысты Жалға алушының персоналы Қазақстан Республикасының темір жолдарын техникалық пайдалану ережелері, пойыз құрамында вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфет жүретін жолаушылар пойызарын құрастыру орындарындағы техникалық қауіпсіздік ережесі бойынша даярлықтан және мерзімді аттестаттаудан өтуге, сондай-ақ қажет болған жағдайда нормативтік құжаттарға сәйкес 2-топтан төмен емес электр қауіпсіздігі бойынша рұқсат алуы тиіс.

7.4. Жалға алушы персоналының тиісті біліктілігі болуы, мемлекеттік және орыс тілдерін білуі тиіс.

7.5. Вагон-мейрамханада, вагон-барда және купе-буфетте қызмет көрсетуді осы жұмысқа жарамдылығын анықтау үшін алдын ала медициналық тексеруден өткен қызмет санатына сәйкес Жалға алушының персоналы жүзеге асыруы тиіс.

7.6. Жалға алушы персоналы жұмыс орнында болған кезде жеке куәлігі мен санитариялық кітапшасы үнемі өзімен бірге болуы тиіс.

7.7. Қызметкерлер міндетті:

- осы Стандарттың №1 қосымшасына сәйкес жұмысқа белгіленген уақытта таза және ұқыпты, арнайы тігілген киімде және персоналдың аты-жөні, фотосуреті мен лауазымы, Жалға алушының атауы туралы ақпаратты қамтитын бейджикпен келуге және Санитариялық ереже мен осы Стандарттың талаптарын сақтауға міндетті;

- рейске шығар алдында тамақ өнімдерін және т.б. алу, ас үй мүкәммалының, асхана және шай ыдысының, асхана аспабының, жинау мүкәммалының, жабдықтың, жуу және дезинфекциялау құралдарының, санитариялық-гигиеналық құралдардың болуын және жарамдылығын тексеру;

- пойыз жолында және құрастыру/айналым пункттерінде жұмыстарды орындау кезінде осы Стандарттың, еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы ережесінің, өртке қарсы қауіпсіздіктің, Санитариялық ереже талаптарын сақтауға міндетті.

7.8. Жұмысқа кіріскеннен кейін Жалға Алушының персоналы құрастыру пунктінде, пойыз жолында және айналым пунктінде жедел тәртіппен тікелей жолаушылар пойызының бастығына бағынады.

7.9. Дәрі қобдишасын дәрі-дәрмекпен уақтылы толтыру жауапкершілігі директорға жүктеледі.

**8. Вагон-мейрамхананы, вагон-бар мен купе-буфетті рейске дайындауға қойылатын талаптар**

8.1. Жалға алушының директоры немесе уәкілетті тұлғасы тауарларды алуға арналған құжаттарды ресімдейді, персоналға нұсқау береді, басқа персоналдан вагон-мейрамхана, вагон-бар, купе-буфетті қабылдайды, сондай-ақ ас үй мүкәммалын қабылдайды, тамақ өнімдерін пойыз жөнелтілетін күндегі олардың жарамдылығын және қолданылу мерзімін тексере отырып қабылдайды.

8.2. Жалға алушының директоры немесе уәкілетті тұлғасы персоналдың жеке құрамын көрсете отырып, жол жүрерде маршрут парағын рейске алады. Қажетті құжаттары жоқ және маршрут парағында жоқ тұлғалар рейске жіберілмейді.

8.3. Жалға алушының директоры немесе уәкілетті тұлғасы азық-түлік, материалдық-техникалық жабдықтау заттары, вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфет жабдықтары үшін материалдық жауапты тұлға болып табылады.

8.4. Жалға алушының директоры немесе уәкілетті тұлғасы қажет болған жағдайда вагон-мейрамхана мен вагон-бардың сумен және қатты отынмен тиісті жабдықталуын қамтамасыз етеді.

8.5. Вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфет ашылғанға дейін персонал жуу және дезинфекциялау құралдарын, сондай-ақ жинау мүкәммалын қолдана отырып, құрғақ және ылғалды түрде жинау жұмысын жүргізуі тиіс.

8.6. Вагон-мейрамхана ашылғанға дейін персонал асхана үстелдерін дастарханмен жабуы тиіс. Дастарханды түсіру қабырға орналасқан бұрыштан басқа барлық жағынан бірдей болуы керек.

8.7. Вагон-мейрамханада мыналар үстелдерге дұрыс қойылуы тиіс:

- көп рет қолданылатын және бір рет қолданылатын сулықтар;

- сервис ыдыс-аяқтары;

- ас құралдары;

- мәзір;

- дәмдеуіштері бар аспаптар;

- жеке қаптамадағы тіс тазалағыштар.

8.8. Купе-буфет өзіне-өзі қызмет көрсету әдісі бойынша жұмыс істейді.

1. **Вагон-мейрамхананың, вагон-бардың және купе-буфеттің жұмыс режиміне қойылатын талаптар**

9.1. Жолаушылар пойызының жолдағы қозғалыс кестесіне байланысты Жалға алушы жұмыс режимін дербес белгілейді, жолаушыларға ыңғайлы болу үшін вагон-мейрамхананың, вагон-бардың және купе-буфеттің оңтайлы жұмыс режимі сағат 07.00-ден кешіктірілмей басталуы, жергілікті уақыт бойынша сағат 23.00-ден кешіктірілмей аяқталуы (Қазақстан Республикасындағы Төтенше жағдай және қасиетті Рамазан айы жағдайларын қоспағанда) қамтамасыз етілуі тиіс.

9.2. Жолаушылар пойызы жүретін жолында вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфетті құрғақ және ылғалды тазалау үшін вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфет жұмысы күндізгі уақытта екі рет 30 минутқа санитариялық үзіліс жасайды.

9.3. Вагон-мейрамханада, вагон-барда қызмет көрсетуге жолаушылардан тапсырыстар қабылдау олар жабылғанға дейін 30 минут бұрын тоқтатылады.

9.4. Санитариялық үзілістерді көрсете отырып, жұмыс режимі туралы ақпарат вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфеттің кіреберіс есіктерінде және мәзірінде көрсетіледі.

1. **Вагон-мейрамхана мәзіріне қойылатын талаптар**

10.1. Мәзір типографиялық тәсілмен, үш тілде (қазақ, орыс, ағылшын) түпнұсқа және көркем ресімделген түрлі-түсті мұқабада, әріптер өлшемі оқылатын, вагон-мейрамханаға 5 данадан кем емес, сондай-ақ балалар мәзірінің 3 данасы дайындалуы тиіс. Сонымен қатар, мәзір ұсынылған тағамдардың фотосуретімен безендірілуі мүмкін.

10.2. Мәзір атауы, нетто-салмағы, тағамдардың, сусындардың және кондитерлік өнімдердің құны және т.б. көрсетіле отырып, барынша анық және дұрыс ресімделуі тиіс (атаулардағы қысқартулар алып тасталады).

10.3. Мәзірді дайындау кезінде тағамның дәмі мен тағамның сыртқы дизайны ескерілуі керек, сонымен қатар шикізат түрлері (балық, ет, құс еті, ойын, көкөніс) бойынша да, аспаздық өңдеу әдістері бойынша да (қайнатылған, пісірілген, қуырылған, бұқтырылған, пісірілген), сонымен қатар гарнирдің негізгі өніммен дұрыс үйлесуі тиіс.

10.4. Вагон-мейрамхана мәзірінде көрсетілген тағамдардың, сусындардың және өнімдердің түр-түрі жолаушылар пойызын құрастыру пунктінен рейске жөнелту алдында қамтамасыз етілуі тиіс және барлық жұмыс уақыты ішінде кемінде 50% болуы тиіс.

10.5. Тағамдардың ассортименттік тізбесі санитариялық ережелер мен технологиялық талаптардың толық сақталуын ескере отырып әзірленуі тиіс.

10.6. Мәзірде кеңейтілген ассортимент, кемінде 10 тағам (ыстық тағамдар, салаттар, суық/ыстық тіскебасарлар), оның ішінде ұлттық тағамдардың жалпы мәзірі, шығыс, еуропалық, балалар мәзірі, бағалары жолаушылар үшін қол жетімді кешенді таңғы ас, түскі ас/кешкі ас («Тальго» және «Тұлпар – Тальго» вагондарынан құралған пойызар үшін қосымша диеталық, вегетариандық мәзір қосылуы тиіс) болуға тиіс.

10.7. Мәзір түрлері бойынша бөлінуі керек:

- таңғы ас;

- түскі ас;

- кешкі ас.

10.8. Мәзір келесі ретпен орналасуы керек:

1) фирмалық тағамдар;

2) суық және ыстық тағамдар;

3) бірінші тағамдар;

4) екінші тағамдар;

5) десерттер;

6) ыстық және суық сусындар;

8) кондитерлік өнімдер;

9) кешенді тағамдар;

10) темекі өнімдері.

10.9. Жеке балалар мәзірі осы Стандарттың 10.7. және 10.8. тармақтарында көрсетілген тәртіпке сәйкес болуы тиіс.

10.10. Мәзірде қызмет көрсету мөлшері тағам құнының 15% - ынан аспайтыны туралы ақпарат болуы тиіс.

10.11. Мәзірде мүмкіндігі шектеулі адамдар (барлық топтағы мүгедектер) үшін тағам құнынан кемінде 15% жеңілдік туралы ақпарат болуы тиіс.

10.12. Әрбір кешенді таңғы ас, түскі ас, кешкі ас және балалар тағамы (15 жасқа дейінгі балаларға) мәзірінің құны 1 АЕК мөлшерінен аспауы тиіс.

10.13. Пойыз бригадасының және «Қазақстан темір жолы» ҰК» АҚ ұтқыр мониторингтік тобының қызметкерлері үшін кешенді таңғы астың, түскі астың және кешкі астың мәзірі жеке болуы тиіс, онда әрбір кешенді таңғы астың, түскі астың және кешкі астың құны 0,3 АЕК-тен аспауы тиіс, бұл ретте тағамдардың шығуы жолаушылар мәзірінде көрсетілген көлемге (нетто-салмаққа) сәйкес келуі тиіс.

10.14. Мәзірге қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының басшысы күнін, тегі мен аты-жөнін көрсете отырып қол қоюы, сондай-ақ кәсіпорынның мөрімен түпнұсқамен расталуы тиіс.

10.15. Мәзір тоқсанның басында бір рет ішінара жаңартылуы керек.

10.16. 10.11-тармақта көрсетілген жеңілдіктер аталған санаттағы адамдардың растайтын құжаттары болған кезде ұсынылады.

10.17. 10.13-тармақта көрсетілген мәзір маршрут парағында көрсетілген және құрамында вагон-мейрамхана жүретін жолаушылар пойызына рейске шыққан пойыз бригадасының қызметкерлері үшін, сондай-ақ «Қазақстан темір жолы» ҰК» АҚ мобильді мониторингтік тобы қызметкерлерінің жолаушылар пойызына тексеру жүргізу құқығын растайтын құжаттары болған кезде қолданылады.

1. **Вагон-мейрамханада, вагон-барда және купе-буфетте қызмет көрсетуге қойылатын талаптар**

11.1. Жолаушыларға Жалға алушының персоналы вагон-мейрамханада, вагон-барда және купе-буфетте қызмет көрсетеді.

11.2. Жалға алушының персоналы жолаушыларға арнайы тігілген киімде қызмет көрсетеді, бұл ретте даяшы/бармен осы Стандарттың №1 қосымшасына сәйкес қосымша алжапқыш тағуды қамтамасыз етуі тиіс. Бұл ретте Жалға алушының барлық маршрут бойынша арнайы тігілген киімі бірыңғай болуы тиіс.

11.3. Вагон-мейрамханада, вагон-барда, купе-буфетте, жолаушы купесінде жолаушыларға қызмет көрсету кезінде персонал қызмет көрсету мәдениетінің жалпы қабылданған ережелерін, қызметтік этикетті ұстануы тиіс.

11.4. Даяшы сақтауға міндетті кезекті қадамдар:

\* сәлемдесу;

\* ақпарат жинау;

\* ұсыныс;

\* тағамдар мен сусындарды ұсыну;

\* есептесу;

\* қоштасу.

11.5. Даяшы, бармен және директор залға кіретін немесе жолаушылар купесінде отырған барлық жолаушыларға сәлемдеседі. Егер жолаушы даяшы басқа жолаушыдан тапсырыс алып жатқан сәтте кірсе, онда даяшы оған басты изеу арқылы амандасады.

11.6. Сәлемдесу:

- «Қайырлы таң» - сағат 11-ге дейін;

- «Қайырлы күн» - 16 сағатқа дейін;

- «Қайырлы кеш» - 16 сағаттан кейін;

- «Сәлеметсіз бе» - әрқашан.

11.7. Үш минут ішінде даяшы мәзірді ұсынады, мәзір ашық түрде беріледі. Техникалық қызмет көрсету келесі тәртіппен басталады:

- алдымен балалар (егер олар өздері таңдаса);

- әйелдер, үлкендерден кішіге дейін;

- ерлер, үлкендерден кішіге дейін.

11.8. Жолаушының қалауы бойынша тағамға тапсырыс беру жолаушының купесінде қабылдануы мүмкін. Вагон – мейрамхана мәзірі бойынша тағамдарды жеткізуге тапсырыс вагон – мейрамхана даяшылары арқылы немесе жолаушылар вагондарының жолсеріктері арқылы қабылданады.

11.9. Жолаушымен сөйлескен кезде даяшы, бармен және директор жолаушыға күлімсіреп, өзінің кәсіби сыпайылығын көрсетеді. Күлімдеу әрқашан кәсібиліктің белгісі. Жолаушымен сөйлескенде, ашық қимылдарды қолданыңыз және визуалды байланыс орнатыңыз.

11.10. Егер жолаушы тапсырыс беруге дайын болмаса, онда тамақ таңдауда өз көмегін ұсынады. Егер жолаушы бірден тапсырыс беруден бас тартса, онда ол оларға сусындар ұсынады және оларды он минуттан артық қалдырмайды. Даяшы мен бармен міндетті түрде тапсырысты қайталайды, беру ретін және порция санын нақтылайды. Бұл тапсырысты орындау кезінде қателіктерден аулақ болады.

11.11. Жолаушы купесіне тапсырысты жеткізуді Жалға алушының даяшылары немесе жолаушылар вагондарының жолсеріктері асханада немесе бір рет қолданылатын қаптама ыдыста немесе зауыттық орамада, тағам дайындау шамасына қарай, жолаушыны ұзақ күтуге мәжбүрлемей жүзеге асырады.

11.12. Даяшы/бармен жолаушыға өзі тапсырыс берген тағамды әкеліп, жолаушыға: «Ас болсын» дейді.

11.13. Даяшы/бармен жолаушыға 10 минут ішінде артық ақша мен чек әкеледі. Бұл ретте: «сіздің шотыңыз» немесе «сіздің чегіңіз» деп айту керек.

11.14. Даяшы, бармен және директор жолаушыны тағы да келуге шақырады және қоштасады: «Сау болыңыз, бізге тағы келіңіз!» немесе «Сізді тағы көруге қуаныштымыз!». Ол үшін даяшыға жолаушының қоштасқанын есту үшін шығуға жақын жерде болғаны жөн.

11.15. Қонақтар кеткеннен кейін үстел ретке келтіріледі.

11.16. Жолаушы купесінен ыдысты даяшы өзі жинап алады.

11.17. Персонал қолдың, беттің, дененің және киімнің тазалығын сақтауға міндетті.

11.18. Тек таза арнайы тігілген киімді киіп, оны ластануына қарай (кемінде екі күнде бір рет) ауыстырып отыру керек.

11.19. Тазалаудан кейін қолды тері антисептиктерімен өңдеңіз.

11.20. Жуу бөлмесінде және ас үйде темекі шегуге немесе тамақ ішуге болмайды.

11.21. Вагон-мейрамханада, вагон-барда және купе-буфетте киім мен сүлгілерді және т. б. жууға және кептіруге болмайды.

11.22. Купе-буфетте сатылатын, сатып алынатын тауарлар мен өнімдерге міндетті түрде бағасы ресімделеді, бұл ретте Жалға алушы баға прейскурантын көрсете отырып, сатылатын өнімнің тізімін бекітеді.

11.23. Келушілер вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфет қызметіне ақыны Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес БКМ қолдана отырып, қолма-қол және қолма-қол ақшасыз есеп айырысу арқылы төлейді.

1. **Тамақ өнімдерін қабылдауға және сақтауға қойылатын талаптар**

12.1. Вагон - мейрамханаларда, вагон-барларда және купе-буфеттерде қабылданатын, тез бұзылатын өнімдердің саны олардың жарамдылық мерзімімен және тоңазытқыш ыдыстарының есептік сыйымдылығымен анықталады.

12.2. Тамақ өнімдерінің әрбір партиясы сапарға оның сапасы мен денсаулық үшін қауіпсіздігін растайтын ілеспе құжаттама (сәйкестік сертификаты, санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды, сапа куәлігі) болған кезде қабылданады. Таңбалауда сақтау шарттары мен дайындалған күні туралы ақпарат болуы міндетті.

12.3. Мейрамхана-вагондарға, бар-вагондарға және буфет-купе вагондарына түсетін тамақ өнімдерінің сапасын директор тексереді.

12.4. Мыналарды қабылдауға тыйым салынады:

- таңбасыз және ветеринариялық куәліксіз ауыл шаруашылығы жануарларының барлық түрлерінің еті мен қосымша өнімдері;

- тазаланбаған құс;

- қабығы ластанған, «тек», «күрес» жұмыртқалары, сондай-ақ сальмонеллез бойынша қолайсыз шаруашылықтардан алынған жұмыртқалар, үйрек және қаз жұмыртқалары;

- герметикалығы бұзылған консервілер, бомбажды, «хлопуши», тот басқан, деформацияланған, заттаңбасы жоқ банкілер;

- қамба зиянкестерімен залалданған жарма, ұн, кептірілген жемістер және басқа да өнімдер;

- көгеру және шірік белгілері бар көкөністер мен жемістер;

- жарамдылық мерзімі өткен және сапасыздық белгілері бар тамақ өнімдері;

- үйде дайындалған өнімдер;

- жеке қаптамасыз нан және нан-тоқаш өнімдері.

12.5. Өнімдерді қабылданған жіктемеге сәйкес түрлері бойынша сақтау керек: құрғақ (ұн, қант, жарма, макарон өнімдері және т.б.); нан; ет; балық; сүт-май; гастрономиялық; көкөністер мен жемістер.

12.6. Аса тез бұзылатын дайын өнімдер мен жартылай фабрикаттар қажетті температуралық режим мен тауардың қатар тұру ережелерін сақтай отырып, арнайы арналған (шикі және дайын өнімдер үшін) тоңазытқыш ыдыстарда сақталуы тиіс.

12.7. Шикі жұмыртқаны шикі өнімдерге арналған тоңазытқыш контейнерлерде сүт және гастрономиялық өнімдерден бөлек сақтау керек.

12.8. Шикі өнімдерді немесе жартылай фабрикаттарды дайын бұйымдармен, сондай-ақ бүлінген немесе сапасы бойынша күдікті өнімдерді сапалы өнімдермен бірге сақтауға тыйым салынады.

12.9. Шкафтарды күнделікті тазалау керек, сонымен қатар аптасына бір рет оларды 1% үстел сірке суының ерітіндісімен сүрту керек.

12.10. Алынған жартылай фабрикаттардың ілеспе құжаттамасы (сәйкестік сертификаты, санитарлық-эпидемиологиялық қорытындысы, мөрдің түпнұсқасы бар сапа куәлігі) болуы тиіс, онда: жартылай фабрикаттың әрбір түрін дайындау уақыты – саны мен сағаты; жартылай фабрикатты босату күні мен сағаты; жартылай фабрикатты вагон-мейрамханада сақтау режимі мен жарамдылығының шекті мерзімі (саны, сағаты); жартылай фабрикаттарды дайындау сапасы мен тасымалдауға жауапты адамдардың тегі көрсетіледі. Жартылай фабрикаттар аса тез бұзылатын өнімдердің шарттарын, жарамдылық мерзімдерін регламенттейтін Санитариялық ережеге және ілеспе құжаттамадағы ақпаратқа сәйкес сақталады және өткізіледі.

12.11. Дайындық деңгейі жоғары жартылай фабрикаттарды қолданған жөн. Тез мұздатылған өнімдер мен жартылай фабрикаттарды олардың жарамдылық мерзімі өткеннен кейін сатуға тыйым салынады.

12.12. Азық-түлік шағын партияларда дайындалуы керек, ыстық тамақ тікелей пештен шығарылады. Жаңа дайындалған тағамды алдыңғы күннің қалдықтарымен және сол күннің ертерек мерзімінде дайындалған тағаммен араластыруға тыйым салынады.

12.13. Тамақ өнімдерін аспаздық өңдеу қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарына арналған қолданыстағы санитариялық ереже талаптарына сәйкес жүргізіледі. Шикі және дайын өнімдерді технологиялық өңдеу олардың таңбалануына қатаң сәйкестікте арнайы бөлшектеу тақталарында жүргізіледі. Мұздатылған ет ас үйдегі үстелде жұмыс уақытынан тыс уақытта (түнде) ерітілуі тиіс.

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

«Жолаушылар тасымалы» АҚ Бас директор

бірінші орынбасарының

«18» қантар 2021 ж. №7-ЦЛ бұйрығымен бекітілген

«Жолаушылар тасымалы» АҚ жолаушылар пойызарының вагон-мейрамханаларында, вагон- барларында және купе-буфеттерінде жолаушыларды тамақтандыруды және оларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру стандартының №1 қосымша

**Жалға алушы персоналының арнайы киіміне қойылатын талаптар**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ р/м** | **Қызметкерлер** | **Арнайы үлгіде тігілген киім \*** | **аяқ киім** |
| 1 | Директоры | Әйелдерге арналған  Іскерлік костюм немесе юбкасы (шалбары) бар жакет – қара көк түсті және блузкасы – ақ түсті.  Юбка ұзындығы әртүрлі болуы мүмкін, бірақ тізеден шамамен 5 см жоғары болмауы керек. Юбканың қиылған тілігінің мөлшері юбка ұзындығының 1/3 аспауы керек.  Ерлер үшін  Іскерлік костюм немесе шалбары бар жакет – қара көк түсті және ақ түсті ұзын жеңді жейде.  Галстук костюмнің түстік гаммасына қарай таңдалады, немесе ол жейдеге сәйкестендірілуі тиіс. | Әйелдерге арналған  Классикалық модель, басы мен өкшесі жабық, платформасы биік емес орташа (5 см-ден аспайтын) өкшесі бар аяқ киім.  Аяқ киімнің түсі қара немесе костюмнің түсіне сәйкес келуі керек.  Ерлер үшін  Классикалық аяқ киім үлгісі.  Аяқ киімнің түсі қара түсті немесе костюмнің түсіне сәйкес келуі керек. |
| 2 | Даяшы, бармен, | Әйелдерге арналған  Кеудеше (пиджак), юбка (шалбар), жеңі ¾ кем емес ақ блузка, алжапқыш, аты, тегі, лауазымы көрсетілген қызметтік төсбелгі (бейдж).  Колготка кию жылдың кез келген уақытында міндетті болып табылады.  Гольфті тек шалбармен киюге болады.  Ерлер үшін  Ұлттық ою-өрнегі бар кеудеше (пиджак), шалбар, ақ жейде, галстук, алжапқыш және аты, тегі мен лауазымы көрсетілген қызметтік төсбелгі (бейдж).  Алжапқыш.  Алжапқыш қара түсті, ұзындығы тізеден 5 см төмен және жоғары болмауы керек. | Әйелдерге арналған басы мен өкшесі жабық аяқ киімнің классикалық моделі, платформа биік емес орташа (5 см-ден аспайтын) өкшесі бар.  Аяқ киімнің түсі қара түсті немесе костюмнің түсіне сәйкес келуі керек.  Ерлер үшін  Классикалық аяқ киім үлгісі.  Аяқ киімнің түсі қара түстермен немесе костюмнің түсіне сәйкес келуі керек. |
| 3 | Аспазшы | Аспазшы униформасының жиынтығы (қалпақ, китель, шалбар және алжапқыш). | Басы жабық, өкшесі ашық ыңғайлы аяқ киім. |
| 4 | От жағушы | Қара түсті халат немесе комбинезон, қара түсті шалбар мен жейде | Басы жабық, өкшесі ашық ыңғайлы аяқ киім |

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

«Жолаушылар тасымалы» АҚ Бас директор

бірінші орынбасарының

«18» қантар 2021 ж. №7-ЦЛ бұйрығымен бекітілген

«Жолаушылар тасымалы» АҚ жолаушылар пойызарының вагон-мейрамханаларында, вагон- барларында және купе-буфеттерінде жолаушыларды тамақтандыруды және оларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру стандартының №2 қосымша

**Сервис, асхана және ас үй ыдыстарының тізбесі**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Мүкәммал атауы** | **Тізбесі** | **Қолдану сипаттамасы** |
| 1 | Ас үй ыдыстары\* | Кесетін тақталар, әртүрлі мақсатта пайдаланылатын пышақтар\*\* | «ШЕ» (шикі ет), «ШБ» (шикі балық), «ПБ» (пісірілген балық), «ПЕ» (пісірілген ет), «ШК» (шикі көкөністер), «ПК» (пісірілген көкөністер), «ЕГ» (ет гастрономиясы), «БГ» (балық гастрономиясы), «Н» (нан), «М» (майшабақ) мақсаты бойынша таңбаланады. |
| Қысқыштар, қасықтар, шанышқылар, жауырындар, ожаулар, араластырғыштар | Не должны чернеть и окисляться.  Материал изготовления – нержавеющая сталь |
| Үккіштер, жұмыртқа кескіштер, алма кескіштер, сарымсақ пресстері |
| Етті кескілеуге арналған балғалар |
| Өлшеуіш стақандар | Материал изготовления – стекло |
| Шелектер, бактар | Өндіріс материалы-мырышталған темір |
| Азық-түлік сақтауға арналған контейнерлер контейнерлер және басқалар. | Өндіріс материалы-санитарлық ережелердің талаптарына сәйкес қолдануға рұқсат етілген полимерлі материал. |
| Табалар | Дайындау материалы-Тот баспайтын болат, шойын. |
| Кәстрөлдер | Дайындау материалы-беті тегіс тот баспайтын болат, алюминий және дюралюминий. |
| Қаңылтыр таба | Дайындау материалы-тот баспайтын темір.  Жаңа пішіндер, пісіру табаларын пештерде қыздыру керек. Пісіру үшін күйген қалыптарды, қаңылтыр табаларды пайдалануға тыйым салынады. |
| 2 | Асхана мен шай ыдыстары\*\*\* | Асханалық сервиз | Тиіс:  - бүтін, сызаттарсыз және сынықтарсыз; оны дайындаған материалдың зиянды қоспалары болмауы тиіс;  - жуу оңай және жуғыш заттармен зақымдалмайды;  - жуу машинасында соғылмау және деформацияланбау үшін жеткілікті берік болу;  - ыңғайлы, жылу сақтау қасиеті болуы тиіс;  - соққы кезінде ол тым кішкентай бөліктерге және оңай жарақат алуға болатын жұқа сынықтарға бөлінбейтін болуы жөн;  - фаянс, фарфор, шыны асхана және шай ыдыстары қолданылады;  - ерекше заманауи дизайн болуы;  - қажетті мөлшерде және қажетті ассортиментте болуы тиіс. |
| Шай сервизі |
| Бокал (шырын үшін, су үшін, сусын үшін, ассортименттегі шараптар үшін және т. б.) | Жасалған материалы-хрусталь, шыны |
| 3 | Үстел аспабы | Қасықтар (шай, дәмхана, асхана, кофе) | олар қараймауы және тотықпауы керек.  жасалған материалы - тот баспайтын болат |
| Шанышқы (сорпаға, асханаға, түскі асқа, салатқа, коктейлге) |
| Пышақтар (асхана, тағамдар, стейк, балық, май үшін) |
| 4 | Бір рет қолданылатын ыдыс | Купе-буфетте бір рет қолданылатын ыдысты пайдалануға рұқсат етіледі. Бір рет қолданылатын ыдысты қайта пайдалануға жол берілмейді. | |

*Ескертпе*

*\* Ас үй ыдыстары купе-буфеттерде қолданылмайды.*

*\*\* Әрбір технологиялық операциядан кейін бөлшектеу мүкәммалы (пышақтар, тақтайлар және т.б.) санитариялық өңделеді: механикалық тазартылады, жуу құралдарымен ыстық сумен жуылады, ыстық ағынды сумен шайылады. Мүкәммалды арнайы бөлінген орында сақтайды.*

*\*\*\* Бір мезгілде қолданылатын асхана мен шай ыдыстарының, сондай-ақ ас құралдарының саны қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының қажеттіліктерін қамтамасыз етуі тиіс.*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

«Жолаушылар тасымалы» АҚ Бас директоры

бірінші орынбасарының

«18» қантар 2021 ж. №7-ЦЛ бұйрығымен бекітілген

«Жолаушылар тасымалы» АҚ жолаушылар пойызарының вагон-мейрамханаларында, вагон- барларында және купе-буфеттерінде жолаушыларды тамақтандыруды және оларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру стандартының №3 қосымшасы

**Интерьер заттарына қойылатын талаптар**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Интерьер затының атауы** | **Сипаттамасы** |
| **барлық жолаушылар пойыздары үшін** | | |
| 1 | Үстелге арналған дастархан мен майлықтар | Мата-зығыр, ылғалдың әсеріне төтеп беру үшін оңай жуылуы керек. Түсі вагонның интерьерімен үйлесуі керек. |
| 2 | Үстелдерге арналған икемді шыны (дастархан мөлдір) | ПВХ материалы (поливинилхлорид) – мөлдір. |
| **республикаішілік, халықаралық және мемлекетаралық қатынастағы және «фирмалық» санатты жолаушылар пойызары үшін** | | |
| 3 | Тюльмен сәндік терезе перделері | Күн сәулесінен қорғайтын сәндік перделер, тюльмен классикалық. Перделер-екі жағынан жинақталған, тюль-мөлдір ақ матадан жасалған. Өлшемін вагон-мейрамхана мен купе-буфет терезелерінің көлемі ескере отырып жасау |
| 4 | Купе-буфеттерді қоспағанда, жұмсақ жиһазға арналған қап (дивандар, креслолар, бардың жұмсақ орындықтаыр) | Жұмсақ жиһаз қаптамасы – жаккард мата (оюы жоқ). Вагонның интерьерімен үйлесетін түс. Қаптама орындыққа оңай киіліп, арнайы бекітпелермен бекітілуі керек және орындықтың пішініне сәйкес келуі керек. Қаптама қосылыстарының жапсарлары оларды созылымдар мен серпілістерден сақтай отырып, қаптамаға қосымша беріктік пен тұрақты пішін беретін жеке тігіс болуы тиіс. Қаптаманың жақсы үйкеліс қасиеттері болуы керек (сырғып кетпеу керек). Мата антистатистикалық өңделген болуы керек, ол орындыққа сұйықтықтың сіңуіне мүмкіндік бермейтін, мата шаң, су және май жұқпайтындай болуы керек. Қаптама вагон-мейрамхананың жұмсақ жиһазының мөлшерін ескере отырып жасалуы тиіс. |
| **«Тальго», «Тұлпар-Тальго» жолаушылар пойызары үшін** | | |
| 5 | Вагон-барды қоспағанда, сәндік терезе перделері | Күннен қорғайтын сәндік перделер, классикалық ілгектер. Ілгектердің саны терезенің өлшеміне, екі жағынан перделерге сәйкес келуі керек. Вагон-мейрамхана терезелерінің көлемін ескере отырып тігілуі тиіс. Мата отқа төзімді және су өткізбейді. Ілгектерге арналған сырғытпалар тікелей перделерге тігіледі. Перделердің түсі вагонның интерьерімен үйлесуі керек. |
| 6 | Жұмсақ жиһазға арналған қаптама (дивандар, креслолар, бардың жұмсақ орындықтары) | Жұмсақ жиһаз – жаккард мата (оюы жоқ). Вагонның интерьерімен үйлесетін түс.  Қаптама орындыққа оңай киіліп, арнайы бекітпелермен бекітілуі керек және орындықтың пішініне сәйкес келуі керек. Қаптардың қосылыстарының жапсарлары оларды созылымдар мен серпілістерден сақтай отырып, қаптамаға қосымша беріктік пен тұрақты пішін беретін жеке тігіс болуы тиіс. Қаптамада жақсы үйкеліс қасиеттері болуы керек (сырғып кетпеу керек). Мата антистатистикалық өңделген болуы керек, ол орындыққа сұйықтықтың сіңуіне мүмкіндік бермейтін болуы, мата шаң, су және май жұқпайтындай болуы керек. Қаптама вагон-мейрамхана мен вагон-бардың жұмсақ жиһазының мөлшері ескеріліп тігілген болуы тиіс. |