«Жолаушылар тасымалы» АҚ  
Басқарма Төрағасының (Бас директордың)  
міндетін атқарушысының  
2025 жылғы 29 қыркүйегіндегі №97-ЦЛ бұйрығымен

**Бекітілген**



**«ЖОЛАУШЫЛАР ТАСЫМАЛЫ»**

**АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМ**

**«ЖОЛАУШЫЛАР ТАСЫМАЛЫ» АҚ**

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

**СТАНДАРТЫ**

Астана 2025 ж.

**Мазмұны**

1. Қолданылу саласы және нормативтік сілтемелер
2. Терминдер мен анықтамалар
3. Жалпы ережелер
4. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнына (жалға алушыға) қойылатын талаптар
5. Жабдыққа, мүкәммалға, ыдысқа қойылатын талаптар
6. Мейрамхана-вагон, бар-вагон және купе-буфет интерьеріне қойылатын талаптар
7. Жалға алушы персоналына қойылатын біліктілік және жалпы талаптар
8. Мейрамхана-вагонды, бар-вагонды және купе-буфетті рейске дайындауға қойылатын талаптар
9. Мейрамхана-вагон, бар-вагон және купе-буфеттің жұмыс режиміне қойылатын талаптар
10. Мейрамхана-вагон мәзіріне қойылатын талаптар
11. Мейрамхана-вагонда, бар-вагонда және купе-буфетте қызмет көрсетуге қойылатын талаптар
12. Азық-түлік өнімдерін қабылдау және сақтау талаптары
13. Жалға алушы персоналының формалық киіміне қойылатын талаптар №1 қосымша
14. Сервистік, асхана және асүй ыдыстарының тізімі №2 қосымша
15. Интерьер заттарына қойылатын талаптар №3 қосымша

**1. Қолданылу саласы және нормативтік сілтемелер**

«Жолаушылар тасымалы» АҚ-ның жолаушылар пойыздарындағы мейрамхана-вагондарда, бар-вагондарда және купе-буфеттерде жолаушыларды тамақтандыруды және қызмет көрсетуді ұйымдастыру жөніндегі осы стандар (бұдан әрі – Стандарт) жолаушыларға қызмет көрсету мен тамақтандыру сапасын арттыру мақсатында әзірленді.

Стандарт меншік нысанына қарамастан жолаушылар пойыздарындағы қоғамдық тамақтандыру қызметтерін көрсететін барлық қоғамдық тамақтандыру пункттеріне қолданылады.

Стандарт келесі нормативтік құжаттардың негізінде әзірленген:

- Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2021 жылғы 11 қаңтардағы №ҚР ДСМ-5 бұйрығымен бекітілген «Жолаушылар мен жүктерді тасымалдауға арналған көлік құралдарына қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар» санитариялық ережелері (бұдан әрі – Санитариялық ережелер);

- Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 сәуірдегі №545 бұйрығымен бекітілген «Теміржол көлігімен жолаушыларды, багажды, жүкбагажды және пошта жөнелтілімдерін тасымалдау ережелері» (бұдан әрі – Ережелер);

- 2001 жылғы 8 желтоқсандағы №266-II Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы теміржол көлігі туралы» Заңы;

- СТ РК 1649-2007 «Жолаушылар пойыздарындағы қоғамдық тамақтандыру қызметтері. Жалпы талаптар».

Үшінші тарап ұйымдарының осы Стандартты қолдануы Қоғаммен жасалатын келісімдерде көрсетіледі.

**2. Терминдер мен анықтамалар**

Осы Стандартта келесі терминдер мен анықтамалар қолданылады:

**Жалға беруші / Қоғам** – «Пассажирлік тасымалдар» АҚ;

**Жалға алушы** – Қоғамның жолаушылар пойыздарындағы мейрамхана-вагондарда, бар-вагондарда, купе-буфеттерде және жолаушылар вагондарында жолаушыларға қызмет көрсету құқығын жалға алу туралы шарт жасасқан заңды тұлға (қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны);

**Мейрамхана-вагон**–жолаушылар пойызында тамақ өнімдерін, сусындарды, десерттерді, кондитерлік өнімдерді, Темекі бұйымдары мен сатып алынатын тауарларды, жолаушылар поезының жүру жолында зауыттық қаптамада тез бұзылмайтын өнімдерді сақтау, дайындау және өткізу жүргізілетін қоғамдық тамақтандыру пункті;

**Бар-вагон**–жолаушылар пойызының жол жүру жолында зауыттық қаптамада сусындар, тағамдар, десерттер, кондитерлік өнімдер, темекі өнімдері мен сатып алынатын тауарларды, тез бұзылмайтын өнімдерді сататын жолаушылар поезындағы қоғамдық тамақтану пункті;

**Купе-буфет** (вагон-буфет) – бар тірегі бар поездың жолаушылар вагоны бөлігінде жабдықталған және жолаушылар поезының жүру жолында аспаздық бұйымдардың, сатып алынатын тауарлардың, сусындардың, тез бұзылмайтын өнімдердің шектеулі ассортиментін зауыттық қаптамада өткізетін қоғамдық тамақтану пункті;

**Жолаушылар пойызы** – барлық түрдегі теміржол қатынасында жолаушыларды тасымалдауға арналған пойыз;

**Жолаушылар вагоны** – теміржол жолдары бойынша жолаушыларды тасымалдауға арналған өзі жүрмейтін тіркемелі көлік құралы;

**Қалыптастыру пу**нкті – жолаушылар пойызы жасақталатын теміржол станциясы;

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

**Фирмалық пойыз** – СТ РК 1547 «Халыққа қызмет көрсету. Жолаушылар пойыздарында жолаушыларға қызмет көрсету. Жалпы талаптар» ұлттық стандартына сәйкес келетін пойызға ерікті түрде берілетін жолаушылар пойызының санаты;

**Стандартты пойыз (халықаралық және республикалық қатынастар)** – қауіпсіз жүріп-тұру талаптарына сай келетін және ең аз сервис қызметтерімен қамтамасыз етілген жолаушылар вагондарынан құралған пойыз құрамы;

**Директор, даяшы/бармен, аспаз, от жағушы/күзетші** – Жалға алушының қызметкерлері;

**Пойыз бригадасының қызметкерлері** (жолаушылар вагонының жолсерігі, жолаушылар пойызының бастығы, пойыз электромеханигі) – Қоғам қызметкерлері;

**Санитарлық күн** – мейрамхана-вагон, бар-вагон және купе-буфет орын-жайларында қажет болған жағдайда дезинсекция және дератизациямен қатар, айына кемінде бір рет орын-жайларды, жабдықтар мен мүкәммалды тазалау, жуу және дезинфекциялау үшін арнайы бөлінген уақыт (айына кемінде бір рет);

**Мәзір** – тағамның құрамына кіретін ингредиенттердің құнын, шығымдылығын (таза салмағын) көрсете отырып, қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны ұсынатын тағамдар мен сусындардың ассортименті/тізбесі.

**АЕК** – Қазақстан Республикасындағы айлық есептік көрсеткіш;

**БКМ** – Қазақстан Республикасы заңнамасына сәйкес қолданылатын бақылау-кассалық машина;

**Кешенді тағам** –ыстық және/немесе салқын сусын, бірінші тағам, салат, екінші тағам (гарнир және ет тағамы), нан және десертті қамтитын тағамдар жиынтығы.

**3. Жалпы ережелер**

**3.1.** Стандарт төмендегілерге қойылатын талаптарды қамтиды:

- қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнына (Жалға алушыға);

- жабдыққа, мүкәммалға, ыдысқа;

- интерьерге;

- мәзірге;

- персоналға;

- мейрамхана-вагондарды, бар-вагондарды және купе-буфеттерді рейске дайындауға;

- жолаушыларға қызмет көрсетуге;

- азық-түлік өнімдерін қабылдау және сақтауға.

Вагон-мейрамханаларда, вагон-барларда және купе-буфеттерде тамақтануды ұйымдастыру, сондай-ақ жолаушыларға қызмет көрсету Қазақстан Республикасы заңнамасының, Санитариялық ережелердің, оның ішінде осы стандарттың талаптарына сәйкес келуге тиіс.

**3.2.** **Стандарт қызмет көрсетудің үш санатын белгілейді:**

* **I санат** – мейрамхана-вагондарда;
* **II санат** – бар-вагондарда;
* **III санат** – купе-буфеттерде.

**Санатына қарай Қоғамның жолаушылар пойыздарында жалға алушылар мынадай қызмет түрлерін көрсетеді:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **р/с** | **Қызмет атауы** | **Қызмет санаты** | | |
| I | II | III |
| **1.Ас­тандық қызметтер** | | | | |
| 1.1. | Мәзірге сәйкес әр түрлі шикізаттан барлық негізгі топтарды, соның ішінде күрделі өндірісті қоса алғанда, тағамдар мен өнімдердің алуан түрін дайындау | + | - | - |
| 1.2. | Аспаздық өнімдер мен кондитерлік өнімдерді дайындау | + | - | - |
| **2. Сауда (реализация) қызметтері** | | | | |
| 2.1. | Тағамдар мен бұйымдардың, оның ішінде мәзірге сәйкес жолаушылар вагондарында дайындалған түрлі ассортиментін сату | + | + | - |
| 2.2. | Дайын тағамдардың шектеулі ассортиментін, оның ішінде мәзірге сәйкес жолаушылар вагондарында сату | + | + | + |
| 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 сату | + | + | + |
| 2.6. | Тез бұзылмайтын зауыттық қаптамадағы өнімдер, оның ішінде жолаушылар вагондарында мәзірге сәйкес өткізу | + | + | + |
| **3. Тұтынуды ұйымдастыру және жолаушыларға қызмет көрсету жөніндегі қызметтер** | | | | |
| 3.1. | Қоғамдық тамақтану пунктінде жолаушыларға қызмет көрсету | + | + | + |
| 3.2. | Алкогольді және алкогольсіз сусындарды қоспағанда, сатылатын өнімді жолаушы купесінде жолаушының қалауы бойынша жеткізу | + | + | + |
| 3.3. | Жолаушылар вагондарында дайын өнімді зауыттық қаптамада лотокпен өткізу | + | + | + |
| **4. Басқа да қызметтер** | | | | |
| 4.1. | Кәдесый және снек өнімдерін сату | + | + | + |
| 4.2. | Жолаушылар сатып алған аспаздық бұйымдарды орау | + | + | + |

*Ескерту:*

*\*Алкоголь өнімдерін сату — Қазақстан Республикасының «Этил спирті мен алкоголь өнімдерінің өндірісі мен айналымын мемлекеттік реттеу туралы» заңына сәйкес лицензиясы болған жағдайда жүзеге асырылады*.

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

4.1. Жалға алушы мыналарды орындауға міндетті:

4.1.1. Қызмет көрсету үшін (қоғамдық тамақтану) рұқсаттық құжаттар (сәйкестік сертификаттары). Купе-буфеттер үшін газмодификацияланған ортада 72 сағатқа сақталатын бірінші және екінші ыстық тағамдарға декларация болуы қажет.

4.1.2. Ас мәзір мен осы Стандартқа сай персоналмен қызмет және лоток сатылымын ұйымдастыру.

4.1.3. Әр рейске дейін мына азық-түлік қорын қамтамасыз ету: күріш, қарақұмық — кемінде 10 кг; макарон — 5 кг; қант — 5 кг; тұз — 0,5 кг; шай — 1 кг; консервіленген өнім — кемінде 20 банка.

4.1.4. Азық-түлік өнімдеріне сәйкестік сертификаттары мен ет өнімдеріне ветеринарлық куәліктер болуы тиіс.

4.1.5. Вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфет жабдықтарын оның мақсаттына сай қатаң пайдалану.

4.1.6. Вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфет мүліктерін теміржол пайдалану ережелері бойынша сақтау.

4.1.7. Санитариялық ережелер мен өртке қарсы қауіпсіздік нормаларының талаптарына сәйкес, жолаушылар пойызының қалыптастыру пункттерінде, жүру жолында және айналым пунктінде вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфет орын-жайларын, сондай-ақ тамақ өнімдерін (тауарларды) және өзге де мүлікті ұстау.

4.1.8. Рейс алдындағы медициналық бақылаудан персоналды өткізу.

4.1.9. Вагон — мейрамханада, вагон-барда, купе-буфетте және жолаушылар вагонында жолаушыларды, поезд бригадасы қызметкерлерін, оның ішінде балалары бар жолаушыларды және балалар топтарын сапалы және толыққанды тамақтандыруды ұйымдастыруды қамтамасыз ету.

4.1.10. Қосымша азық-түлік пен тауарларды сату мүмкіндігі, бірақ ең болмағанда 90 % өнім Қазақстанда өндірілген болуы тиіс.

4.1.11. Жолаушылар үшін қолжетімді жерде вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфет салонында мынадай ақпаратты орналастыруға болады: жалға алушының атауы, заңды мекенжайы, жұмыс режимі, сондай-ақ пікірлер мен ұсыныстар кітабының болуы туралы мәліметтер.

4.1.12. Жолаушылар мен уәкілетті тексеруші тұлғалардың, сондай-ақ пойыз бригадасы қызметкерлерінің бірінші талабы бойынша пікірлер мен ұсыныстар кітабын және жол құжаттамасын ұсыну.

4.1.13. Санитариялық ережелер мен осы стандарттың талаптарына сәйкес шикізатты, тамақ өнімдерін, дайын тағамдарды, аспаздық өнімдер мен азық-түлік тауарларын пайдалануды, сақтауды, өткізуді және тұтынуды ұйымдастыруды қамтамасыз ету.

4.1.14. Вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфетті тек жолаушылар пойыздарын жабдықтау пункттерінде және жүру маршрутында орналасқан су жинайтын колонкаларды сумен жабдықтау.

4.1.15. Қазақстан Республикасының аумағында қолдануға рұқсат етілген және тиісті мемлекеттік органдар ұсынған қажетті жуу, дезинфекциялау, санитариялық-гигиеналық құралдар мен жинау мүкәммалын рейс алдында персоналға беруді қамтамасыз ету.

4.1.16. Уәкілетті мемлекеттік органдар санитариялық-эпидемиологиялық жағдайдың шиеленісуіне байланысты алдын алу шаралары туралы нормативтік актілерді қабылдаған жағдайда,

- белгіленген нормаларға сәйкес дезинфекциялау құралдарының көлемін ұлғайту;

- санитарлық өңдеуге қатысты бұйрықтарды, қаулыларды, шешімдерді және өзге де нормативтік актілерді қатаң сақтауға;

- инфекция түріне сәйкес келетін жеке қорғаныс құралдарын қолдануға Жалға алушы міндетті.

4.1.17. «Этил спирті мен алкоголь өнімінің өндірісін және айналымын мемлекеттік реттеу туралы» Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, сондай-ақ вагон-мейрамхана, вагон-бар және Купе-буфет шегінен тыс жерде алкоголь өнімін лицензиясыз өткізуге жол бермеу.

4.1.18. Жолда вагон-мейрамхана және вагон-бардың есіктерін пойыз қозғалысы кезінде жабылуын қамтамасыз ету. Соңғы есіктер тамақтандыру кәсіпорны жұмыс істеп тұрған кезде келушілердің кіруіне ашық болуы керек.

4.1.19. Қазақстан Республикасында қолдануға рұқсат етілген материалдардан дайындалған сауда-технологиялық және тоңазытқыш жабдықтардың, ыдыстардың, аспаптар мен мүкәммалдың болуын қамтамасыз ету. Қызметтер экологиялық талаптарға сай болуы керек. Қызметтер көрсету және оларды тұтыну кезінде қоршаған ортаға зиянды әсер етуге жол берілмейді.

4.1.20. Жолаушылар пойызының қалыптасу және айналым пункттерінде рейске вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфет тиісті түрде дайындалуын қамтамасыз ету.

4.1.21. Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес КҚМ және POS-терминалдың болуын қамтамасыз ету.

4.1.22. Қалыптастыру, айналым пункттерінде және жүру жолында Қазақстан Республикасы заңнамасының және санитариялық ережелердің талаптарын сақтауды қамтамасыз ету.

4.1.23. Қызмет көрсету сапасын жақсарту мақсатында жолаушылар мен пойыз бригадаларының қызметкерлеріне тоқсанына кемінде бір рет сауалнама жүргізу және сауалнама нәтижелері бойынша тиісті шаралар қабылдау.

4.1.24. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2014 жылғы 2 шілдедегі №368 бұйрығымен бекітілген «Алғашқы медициналық көмек автомобиль дәріханаларының дәрілік заттар мен медициналық мақсаттағы бұйымдар тізбесін бекіту туралы» тізбеге сәйкес вагон-мейрамханада, вагон-барда және купе-буфетте медициналық дәріхананың болуын қамтамасыз ету. Сондай-ақ, компоненттерді пайдалану немесе жарамдылық мерзімі аяқталған жағдайда дәрі-дәрмек шкафтарын уақтылы толтыруды қамтамасыз ету қажет.

4.1.25. Қалыптастыру пунктіне келгеннен кейін айына кемінде бір рет (санитариялық күні) толық жинауды жүргізу: Технологиялық, Тоңазытқыш және сауда жабдықтарын, мүкәммалды, ыдыстарды жуу, тазалау және дезинфекциялау. Тазалау туралы жазба күнін көрсете отырып, рейстік (борттық) журналда тіркеледі және жалға алушының мөрімен куәландырылады.

4.1.26. Вагон-мейрамханада, вагон-барда және купе-буфетте өткізуді

- күнделікті дезинфекциялық өңдеу;

— дезинсекциялық өңдеу-айына кемінде бір рет және эпидемиологиялық көрсеткіштер бойынша;

- дератизациялық өңдеу-тоқсанына бір рет және эпидемиологиялық көрсеткіштер бойынша қамтамасыз ету.

Бұл іс-шаралар туралы жазбалар күнін, өңдеу түрін көрсете отырып, рейстік (борттық) журналға енгізіледі және жалға алушының мөрімен куәландырылады.

4.1.27. Жолда кешігу, маршруттан ауыту немесе басқа жағдайларда жолаушыларға тегін борттық тамақ беру (4.1.3 тармаққа сай).

4.1.28. Жол жүру құжаты (билет) сервистік қызметтерді ұсыну үшін негіз болып табылады.

**5. Жабдыққа, мүкәммалға, ыдысқа қойылатын талаптар**

5.1. Сауда-технологиялық және тоңазытқыш жабдықтар, мүкәммал, сервирлеу, шай, ас үй және асхана ыдыстары, сондай-ақ вагон-мейрамханада, вагон-барда және купе-буфетте пайдаланылатын өнімдерді сақтауға арналған ыдыстар жарамды күйде болуға, мақсатына қарай қатаң пайдаланылуға және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына және санитарлық ережелерге сәйкес таза ұсталуға тиіс.

5.2. Вагон-мейрамханада пайдаланылатын сервирлеу және шай ыдыстары фарфордан, жартылай фарфордан немесе фаянстан дайындалуы, осы Стандартқа №2 қосымшада көрсетілген және «Жолаушылар тасымалы» АҚ-мен келісілген тізбеге сәйкес заманауи дизайнмен бірыңғай стильде және түс схемасында іріктелуі тиіс.

5.3. Асхана ыдыстары металл, тот баспайтын болаттан жасалған, осы Стандартқа №2 қосымшада көрсетілген және «Жолаушылар тасымалы» АҚ-мен келісілген тізбеге сәйкес заманауи дизайнмен қызмет көрсететін ыдыстарға бірыңғай стильде және түсті гаммада іріктелуі тиіс.

5.4. Ас үй ыдысы осы Стандартқа №2 қосымшада көрсетілген және «Жолаушылар тасымалы» АҚ келісілген тізбеге сәйкес, тот баспайтын болаттан немесе алюминийден жасалған — тағамды дайындауға және оны қысқа мерзімді сақтауға (бір сағаттан аспайтын) арналған металл болуы тиіс.

5.5. Азық-түлікті сақтауға арналған ыдыс (тара) шыныдан немесе пластиктен (банкалар, контейнерлер және басқа да нысанда) жасалуы тиіс. Таңдаудың негізгі критерийлері практикалық және функционалдылық болып табылады: тамақ пен сусындарды алудың ыңғайлылығы, ұтымды формасы (текше, цилиндр тәрізді), жабық тығыздығы.

5.6. Бір рет қолданылатын ыдыс-аяқ тек ыдыс-аяқтарды орау үшін қолданылады және экологиялық таза, биологиялық ыдырайтын материалдардан (бар болса) жасалуы керек.

5.7. Ыдыс жууға ыңғайлы, беті тегіс, химиялық және температураға төзімді болуы керек. Ол мазмұнның сыртқы түріне, химиялық құрамына, иісі мен дәміне әсер етпеуі керек, зиянды заттарды шығармауы және өзінің пайдалану және гигиеналық қасиеттерін сақтауы керек.

5.8. Бір мезгілде пайдаланылатын асхана ыдыстары мен құралдарының саны жолаушыларға үздіксіз және сапалы қызмет көрсету үшін вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфет қажеттіліктерін қамтамасыз етуге тиіс. Сондай-ақ, штаттан тыс жағдайларда (жолаушылар санының артуы, ыдыс-аяқтың бүлінуі немесе сынуы) асхана мен қызмет көрсететін ыдыстардың резервтік қорының болуын көздеу қажет.

5.9. Ыдыстар жоғары гигиеналық қасиеттерге ие болуы тиіс.

5.10. Ас үй мүкәммалын, ыдыс-аяқ пен аспаптарды жуу Санитариялық ережелердің талаптарына сәйкес жуғыш заттарды қолдану арқылы жүзеге асырылуы тиіс. Ыдыс жуғаннан кейін қайта ластануды болдырмайтын жағдайларда (кептіру шкафтарында немесе жабық кептіру сөрелерінде) кептірілуі тиіс.

5.11. Жұмыс күнінің соңында Санитариялық ережелерге сәйкес, Қазақстан Республикасының аумағында қолдануға рұқсат етілген жуғыш заттарды пайдалана отырып, барлық асхана ыдыстары мен құралдарға дезинфекциялау жүргізілуге тиіс.

5.12. Тыйым салынған жағдайлар:

‑ Сынған, жарықтары бар, зақымдалған ыдыстарды қолдануға;

‑ Эмальданған ыдыстарды галлерея және асхана ретінде қолдануға;

‑ Біржолғы ыдыстарды қайта қолдануға;

‑ Өндіруші көрсеткен мерзімі өткен ыдыстарды қолдануға болмайды.

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

6.1. Вагон-мейрамхананың, вагон-бардың және купе-буфеттің интерьері бейтарап түс схемасы мен корпоративтік стильге сәйкес келетін элементтерді пайдалана отырып, біртұтас стильде — классикалық немесе заманауи минимализмде орындалуы тиіс. Дизайн «Жолаушылар тасымалы» АҚ-мен келісуге жатады.

6.2. Классикалық немесе бейтарап стильге тән белгілер:

‑ ашық немесе табиғи реңктер, бейтарап тондар; контрасттық акценттерге жол беріледі;

- заттарды орналастыруда симметрия немесе ұйымдастырылған геометрия;

‑ көрнекі шудың болмауы (декордың шамадан тыс жүктелуі).

6.3. Интерьер заттарының тізімі:

‑ қызмет көрсету форматына сәйкес келетін матадан жасалған дастархан;

‑ Майлықтар тоқыма немесе премиум қағаз (жағдайға байланысты);

‑ сәндік функциясы бар терезе перделері немесе жалюздер;

‑ жиһаз қаптары (қажет болған жағдайда сыртқы түрін қорғау немесе жаңарту);

- жарықтандыру және қабырға декорының элементтері (келісім бойынша).

6.4. Дастархан үстелдің өлшеміне сәйкес келуі, барлық жағынан тегіс және ұқыпты түсуі керек (10-20 см) және қажет болған жағдайда пойыздың қозғалысы кезінде жылжуды болдырмау үшін бекітілуі керек.

6.5. Майлықтар пішіні мен түсі бірдей болуы, скатертьке үйлесімді болу керек, брендталған нұсқалары (компания логотипімен) рұқсат етіледі.

6.6. Терезеге арналған перделер өлшемге сай болуы керек, интерьерге үйлесімді түсте.

6.7. Тігістер қолданылған маталар шаң, су, май әсерінен қорғанышты болуы тиіс, интенсивті жууға, өртке төзімді, күн сәулесінде түсі өзгермеуі қажет.

Интерьерде қолданылатын маталар шаңға, суға және майға қарсы қасиеттерге ие болуы керек, қарқынды жууға, өртке төзімді және күн сәулесіне күйіп қалмауы керек.

6.8. Интерьер заттарына қойылатын талаптар осы Стандартқа №3 қосымшада келтірілген тізбеге сәйкес болуы тиіс және «Жолаушылар тасымалы» АҚ-мен келісуге жатады.

**7. Жалға алушының персоналына қойылатын біліктілік және жалпы талаптар**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ р/с** | **Лауазымы** | **Қызмет санаты** | | |
| I | II | III |
| 1 | Директор | 1 | |  |
| 2 | Бармен-әкімшілік купе-буфет |  |  | 1 |
| 3 | Аспаз | 1 | - | - |
| 4 | Аспаз көмекшісі\* | 1 | - | - |
| 5 | Официант\* | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Бармен | - | 1 | - |
| 7 | От жағушы | 1 | - | 1 |
| 8 | Күзетші\*\* | 1 | - | 1 |

*Ескерту:  
\*Аспаздың көмекшісі мен қосымша даяршының рейске шығуы Жалға алушының қалауы бойынша рейске шыға алады.*

*\*\*От жағушы жылыту маусымы кезеңінде қажет болса шақырылады.*

*Сондай-ақ, жалға алушының қалауы бойынша от жағушы мен күзетші бір қызметкер бола алады.*

7.2. Жалға алушы Стандарттың 7.1-тармағына сәйкес штаттық құрамды қолдауға міндетті.

7.3. Жұмыс орнында болған кезде жеке куәлік пен санитарлық кітапша жалға алушының қызметкерлерінде үнемі болуы керек.

7.4. Персонал:

‑ Таза формалы киімде, бейджикпен (тегі-жөні, фото, лауазым, Арендатор атауы);

- белгіленген уақытта жұмысқа осы Стандарттың №1 қосымшасына сәйкес таза және ұқыпты нысанды киіммен келуге, онда персоналдың Т. А. Ә., фотосуреті мен лауазымы, жалға алушының атауы туралы ақпарат және санитарлық ережелер мен осы стандарттың талаптарын сақтауға;

‑ Рейс алдында азық-түлік, асхана және шай ыдыстарының, жинау мүкәммалының, жуу және дезинфекциялау құралдарының, санитариялық-гигиеналық құралдардың болуын және жарамдылығын тексеру;

‑ Жолда және қалыптасу / айналым пункттерінде осы Стандарттың еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы, Санитарлық ережелердің талаптарын сақтауға міндетті;

- Жалға алушының персоналы жұмысқа орналасқаннан кейін қалыптастыру пунктінде, жүру жолында және айналым пунктінде жедел тәртіппен жолаушылар пойызының бастығына тікелей бағынады.

**8. Рейске вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфет дайындауға қойылатын талаптар**

8.1. Директор немесе сенімхаты бар тұлға тауарларды рәсімдеп, персоналды нұсқап, вагон-асхана, вагон-бар, купе-буфетті алыс беру; құрал-жабдықты, азықты тексеру.

Жалға алушының директоры немесе уәкілетті тұлғасы тауарларды алуға құжаттарды ресімдейді, персоналға нұсқау береді, алдыңғы ауысымнан вагон-мейрамхана, вагон-бар, купе-буфет, сондай-ақ ас үй мүкәммалын, олардың жарамдылығын, жарамдылық мерзімін және пойыз жөнелтілген күні сақтау шарттарын тексере отырып, азық-түлік қабылдайды.

8.2. Директор немесе жалға алушының уәкілетті тұлғасы персоналдың жеке құрамы көрсетілген сапарға арналған маршруттық парақты алады. Қажетті құжаттары болмаса және маршруттық параққа енгізілмеген адамдар рейске жіберілмейді.

8.3. Жалға алушының директоры немесе уәкілетті тұлғасы вагон-мейрамхананың, вагон-бардың және купе-буфеттің өнімдері, материалдық-техникалық жабдықтары үшін материалдық жауапты тұлға болып табылады.

8.4. Жалға алушының директоры немесе уәкілетті тұлғасы мейрамхана вагоны мен бар вагонының сумен және қатты отынмен (қажет болған жағдайда) тиісті жабдықталуын қамтамасыз ету.

8.5. Вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфет ашылғанға дейін персонал жуу және дезинфекциялау құралдарын, сондай-ақ тиісті жинау мүкәммалын қолдана отырып, құрғақ және дымқыл тазалауды жүргізуге міндетті.

8.6. Мейрамхана вагоны ашылғанға дейін қызметкерлер асхана үстелдерін дастарханмен жабуға міндетті. Дастарханның түсуі қабырғаларға іргелес бұрыштарды қоспағанда, барлық жағынан біркелкі және бірдей болуы қажет.

8.7. Вагон-мейрамханада үстелдерге ұқыпты орналастырылған:

- майлықтар (қайта пайдалануға болатын және бір рет қолданылатын);

‑ Әзірлеу ыдыстар;

‑ Үстел құрал-жабдықтары;

‑ Мәзір;

‑ Тұздық, т.б.;

‑ Жекеленген қаптамадағы тіс тазалағыштар.

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

1. **Вагон-мейрамхана, вагон-бар және купе-буфеттің жұмыс режиміне қойылатын талаптар**

9.1. Жолаушы пойызының қозғалыс кестесіне байланысты вагон‑мейрамхана, вагон‑бар және купе‑буфеттің жұмыс режимін Жалға алушы өз бетінше белгілейді. Бірақ жолаушылар үшін ыңғайлы болу мақсатында ең кеші 07:00-ден кешіктірмей ашуды және 23:00-ден кешіктірмей жабылуын қамтамасыз ету керек (Қазақстан Республикасында төтенше жағдай енгізілген жағдайларды қоспағанда).

9.2. Жолаушы поезының күндізгі жүру кезінде екі рет 30 минуттық санитарлық үзіліс ұйымдастырылады (құрғақ және дымқыл тазалау үшін).

9.3. Вагон‑мейрамхана мен вагон‑барда жолаушылардан тапсырыстар қабылдау жұмыс режимі аяқталуына 30 минут қалғанда тоқтатылады.

9.4. Жұмыс режимі туралы ақпарат, санитарлық үзілістер де, келесі жерлерде орналастырылуы тиіс:

- вагон‑мейрамхана, вагон‑бар және купе‑буфеттің кіреберіс есіктерінде;

- жолаушыларға қолжетімді мәзірде.

1. **Мейрамхана вагонының мәзіріне қойылатын талаптар**

10.1. Мәзір баспа жолымен жасалуы, қатты, түсті, ерекше және

эстетикалық түрде безендірілген мұқабада, үш тілде (қазақ, орыс, ағылшын) дайындалуы тиіс. Шрифті оқуға ыңғайлы болуы керек. Мәзір вагон‑мейрамханаға кемінде 5 дана, ал балалар мәзірінің кемінде 3 данасы дайындалуы тиіс. Сонымен қатар, мәзірде ұсынылған тағамдардың фотосуреттері болуы мүмкін.

10.2. Мәзірде міндетті түрде көрсетілуі керек:

- тағам атаулары (қысқартусыз),

- таза салмағы (нетто),

- тағамдар, сусындар, кондитерлік өнімдер мен басқа өнімдердің бағасы.

10.3. Мәзірді құрастыру кезінде тағамның дәмі мен тағамның сыртқы түрін ескеру, сонымен қатар әр түрлі ассортиментті қамтамасыз ету керек:

- шикізат түрлері (балық, ет, құс еті, аң, көкөніс және т. б.),

- аспаздық өңдеу тәсілдері (қайнатылған, пісірілген, қуырылған, бұқтырылған, пісірілген),

- негізгі тағамның гарнирмен дұрыс үйлесуі.

10.4. Вагон-мейрамхана мәзірінде көрсетілген тағамдардың, сусындардың және өнімдердің ассортименті поезд оны қалыптастыру пунктінен жөнелтілгенге дейін қамтамасыз етілуі тиіс. Бүкіл сапар барысында ассортименттің болуы кемінде 50% сақталуы керек.

10.5. Ассортимент тізімі санитарлық ережелер мен технологиялық талаптарды толық сақтау арқылы әзірленуі керек.

10.6. Мәзірде кемінде 10 атау болуы тиіс:

- ыстық тағамдар,

- салаттар,

- суық және ыстық тісбасарлар, сонымен қоса ұлттық, шығыс, еуропалық тағамдар, балалар мәзірі, кешкі, түскі, таңғы ас жиынтықтары.

Тальго және Тұлпар–Тальго үлгідегі вагондардан құралған пойыздар үшін қосымша диеталық және вегетариандық мәзір енгізіледі.

10.7. Мәзір тағам қабылдау түрлері бойынша құрылуы тиіс:

* таңғы ас;
* түскі ас;
* кешкі ас.

10.8. Мәзір бөлімдерінің ұсынылатын реті:

1. фирмалық тағамдар;
2. суық және ыстық тісбасарлар;
3. бірінші тағамдар;
4. екінші тағамдар;
5. десерттер;
6. ыстық және суық сусындар;
7. кондитерлік өнімдер;
8. кешенді тағамдар.

10.9. Балалар мәзірі Стандарттың 10.7 және 10.8 тармақтарының талаптарына сай жасалуы тиіс.

10.10. Мәзірде қызмет көрсету мөлшері (сервис) көрсетілуі керек, ол тағам бағасынан 15 %-дан аспауы тиіс.

10.11. Мәзірде мүмкіндігі шектеулі адамдарға (барлық топтарға) 15 %-дық жеңілдік туралы ақпарат болуы тиіс (растаушы құжаттар болған жағдайда).

10.12. Әрбір кешенді таңғы ас, түскі ас, кешкі ас және балалар тағамының бағасы (15 жасқа дейінгі балалар үшін) 1 АЕК мөлшерінен аспауы тиіс.

10.13. Пойыз бригадасы қызметкерлері мен «ҚТЖ» мобильдік мониторинг тобы жұмыскерлері үшін бөлек кешенді таңғы, түскі және кешкі ас мәзірі қарастырылуы тиіс. Әрбір кешенді астың бағасы 0,3 АЕК мөлшерінен аспауы тиіс, ал тағамның таза салмағы негізгі мәзірде көрсетілген көлемге сәйкес болуы тиіс.

10.14. Мәзірге тағам кәсіпкерлігінің басшысы қол қоюы тиіс, сонымен бірге күні, тегі, аты жөні көрсетілуі және фирмалық мөрмен бекітілуі тиіс.

10.15. Мәзірді тоқсан сайын ішінара жаңартуға тиісті.

10.16. 10.11 тармақта көрсетілген жеңілдіктер растайтын құжаттар болған жағдайда ғана беріледі.

10.17. 10.13 тармақтағы мәзір пойыз бригадасы қызметкерлеріне маршруттық параққа сәйкес қатысуы тиіс және «ҚТЖ» мобильдік мониторинг тобы қызметкерлеріне жолаушы пойызының инспекциясын жүргізу құқығын растайтын құжаттар болған жағдайда ғана таратылады.

10.18. Мәзірде келесі ақпарат болуы тиіс:

бірінші бетінде: *«Вагон‑мейрамхана (кафе‑буфет) әкімшілігі алкоголь өнімін мас күйінде жүрген тұлғаларға сатудан бас тарта алады. Алкоголь өнімінің сату Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңдарына сәйкес жүзеге асырылады*.»

соңғы бетінде: *«Егер сізге төлемді растайтын құжат берілмесе, вагон‑мейрамхана әкімшілігіне жүгініңіз*» (мәтін ірі шрифтіде көрсетіледі).

10.19. Әр тағам үшін энергетикалық құндылығы (калория) және ақуыз, май, көмірсулар мөлшері көрсетілуі ұсынылады.

10.20. Мәзірде қолданылатын тағам фотосуреттері тағамның нақты сыртқы көрінісі мен әзірлеуіне сәйкес болуы тиіс.

10.21. Мәзір инклюзивті шрифтпен жасалуы тиіс, көру қабілеті бұзылған адамдар үшін оқуға ыңғайлы болуы керек, жол аралығы жеткілікті, мәтін мен фоны арасындағы контраст жоғары болуы тиіс.

10.22. Мәзірде Жалға алушының фирмалық тағамдарының біреуі міндетті түрде болуы тиіс, ол қызмет көрсетудің ерекше сипаттарын және сапасын ашуы тиіс.

10.23. Купе‑буфет мәзірі ықшам болуы тиіс, сұранысқа ие тағамдар мен сусындарды қамтуы тиіс, тапсырыс беру мен алу жылдам болуы керек.

10.24. Мәзірде жолаушылардың сұрақтары, ұсыныстары мен шағымдары үшін тағам қызметінің байланыс ақпараты көрсетілуі тиіс.

10.25. Мәзір бланктері, прейскуранттар және басқа да жолаушыларға бағытталған ақпараттық құжаттар Жалға алушы тарапынан тегі, аты жөні көрсетіліп қол қойылып, фирмалық мөрмен бекітіледі.

1. **Вагон‑мейрамхана, вагон‑бар және купе‑буфеттің қызмет көрсету талаптары**

11.1. Жолаушыларға қызмет көрсету вагон‑мейрамхана, вагон‑бар және купе‑буфетте Жалға алушы персоналы арқылы жүзеге асырылады.

11.2. Персонал формалық киім киюі тиіс. Даяршылар мен бармендер қосымша фартук тағуы тиіс, стандарттың 1‑қосымшасына сәйкес. Нысанды киім барлық маршруттар бойынша біртұтас болуы керек.

11.3. Вагоны‑мейрамханада, вагон‑барда, купе‑буфетте немесе жолаушы купесінде қызмет көрсету барысында қызметкерлер қызмет мәдениеті мен этика нормаларын сақтау керек.

11.4. Даяршы мынадай тәртіппен қызмет көрсетуі керек:

- қарсы алу;

- талғамдарын анықтау;

- тағамдар мен сусындарды ұсыну;

- тапсырыс берілген өнімдерді беру;

- есептеу;

-қоштасу.

11.5. Даяршы, бармен және вагон директоры барлық кірген жолаушыларды, оның ішінде купеде отырғандарды қарсы алуы тиіс. Егер даяршы бос болмаса, қарсы алу бас сәлеммен іске асуы мүмкін.

11.6. Қарсы алу сөздері:

- «Қайырлы таң» — 11:00 дейін;

- «Қайырлы күн» — 11:00‑ден 16:00‑ге дейін;

- «Қайырлы кеш» — 16:00 кейін;

- «Сәлеметсіз бе» — әмбебап сөз.

11.7. Жолаушы келген соң 3 минут ішінде даяршы мәзірді (ашық күйінде) ұсынуы тиіс. Қызмет көрсету тәртібі:

- алдымен балалар (егер олар өз бетімен таңдаса);

- сосын әйелдер — үлкеннен кішіге;

- содан кейін ер адамдар — үлкеннен кішіге.

11.8. Қалаған жағдайда жолаушы купеде тапсырыс бере алады. Вагон‑мейрамхана мәзіріндегі тағамдарға тапсырыстар даяршылар немесе жолаушы вагондардың жолсеріктері арқылы қабылдануы мүмкін.

11.9. Даяршы, бармен және директор жолаушымен қарым‑қатынаста кәсіби сыпайылықты сақтау, күлімдеу, ашық қимылдар қолдану және көзге қарауы тиіс.

11.10. Егер жолаушы тез тапсырыс беруге дайын болмаса, даяршы таңдау бойынша көмек ұсынады. Тапсырыс беруге келіспеген жағдайда — сусындар ұсынады және жолаушыны 10 минуттан көп күттірмеуі керек. Тапсырысты растау алдында даяршы міндетті түрде:

- тапсырысты қайталайды;

- беру ретін нақтылайды;

- порция санын нақтылайды.

11.11. Купеге тағамды жеткізу даяршылар немесе жолсеріктер арқылы жүзеге асырылады, бір реттік ыдыста немесе зауыттық қаптамада. Қызмет көрсету тағамдардың дайын болу ретімен, жолаушы ұзақ күтусіз берілуі тиіс.

11.12. Тағамдар мен сусындар берілгенде даяршы: «Асыңыз дәмді болсын» дейді.

11.13. Есеп пен чек жолаушыға төлемнен кейін 10 минут ішінде беріледі. Пайдаланылатын сөздер:

- «Міне, сіздің шотыңыз»;

- «Міне, сіздің чегіңіз».

11.14. Қызмет көрсету аяқталған соң даяршы, бармен немесе директор жолаушымен қоштасады:

- «Сау болыңыз, бізге тағы келіңіз!»

- «Сізді тағы көруге қуаныштымыз!»

Даяршы шығу жолында болып, жолаушы қоштасуды ести алатындай болуы тиіс.

11.15. Жолаушы кеткен соң үстел дереу ретке келтірілуі тиіс.

11.16. Пайдаланылған ыдысты купеден даяршы жинауы тиіс.

11.17. Персонал жеке гигиенаны сақтауы тиіс: қол, бет, дене және киім тазалығын қамтамасыз ету.

11.18. Нысандық киім таза болуы және ластанған сайын ауыстырылуы тиіс, ең болмағанда екі күнде бір рет.

11.19. Тазалаудан кейін қолдар кожаға арналған антисептикпен өңделуі тиіс.

11.20. Персоналға тыйым салынады:

- пеште немесе жуу залдарында шылым шегу және тамақ ішу;

- вагон‑мейрамхана, вагон‑бар және купе‑буфетте киім, сүлгі және басқа жеке заттарды жуу және кептіру.

11.21. Купе‑буфетте сатылатын барлық тауарда бағалар болуы тиіс. Жалға алушы өнім тізімін және баға прейскурантын бекітеді.

11.22. Қызметтер төлемі қолма‑қол және қолма‑қолсыз есепте жүргізіледі, БКМ (бақылау‑кассалық машина) қолданылып, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес болуы тиіс.

11.23. Қызмет көрсетуге пайдаланылатын ыдыс таза және құрғақ болуы тиіс.

11.24. Тағамдар мен сусындарды ұсынғанда даяршылар науаларды пайдалана алады. Арнайы сырғанамайтын жабыны болмаса, науалар сырғып кетпес үшін мата майлықпен жабылуы керек.

11.25. Тағам немесе сусын берілу кезінде даяршы айтуы тиіс (мысалы: «Міне, сіздің кофеіңіз», «Міне, сіздің “Цезарь” салатыңыз»).

11.26. Қызмет көрсету барысында даяршы:

- пайдаланылған ыдыстарды жинауы;

- тағам мен сусындардың дәмі туралы сұрауы;

- ыдысты алу алдында жолаушы рұқсатын сұрауы тиіс (мысалы: «Ыдысыңызды алайын ба?»).

11.27. Жолаушы тағам, сусын немесе қызмет сапасына қатысты теріс пікір білдірсе, даяршы бұл ақпаратты вагон директорына жеткізеді. Пойызға келген соң директор бұл ақпаратты қызмет көрсетуші компания басшылығына жеткізеді.

11.28. Қызмет көрсету барысында даяршы немесе вагон директоры жолаушылардың көріну аймағында болуы тиіс, жолаушылардың өтініштері мен сұрауларына жедел жауап беру үшін.

1. **Азық‑түлікті қабылдау және сақтау талаптары**

12.1. Вагонындағы вагон‑мейрамхана, вагон‑бар және купе‑буфетке рейске қабылданатын тез бұзылатын өнімдер саны олардың сақтау мерзімі мен салқындатқыш ыдыстардың сыйымдылығын ескере отырып анықталады.

12.2. Әрбір азық‑түлік партиясы сапа мен қауіпсіздікке куәлікті растайтын құжаттармен бірге қабылдануы керек (сәйкестік сертификаты, санитарлық‑эпидемиологиялық қорытындысы, сапа куәлігі). Өнімнің маркировкасы сақтау шарттары, өндіріс күні және мерзімі туралы ақпаратты қамтуы тиіс.

12.3. Вагонына келген азық‑түліктің сапасын бақылау вагон директоры арқылы жүзеге асырылады.

12.4. Мынандай өнімдерді қабылдауға қатты тыйым салынады:

- клеймосы жоқ және ветеринарлық куәлігі жоқ ет және супөнімдері;

- іші жарылмаған үйрек;

- ластанған қабықтағы жұмыртқа, жарылған, зақымдалған («тек», «бұзылған»), сондай-ақ сальмонеллез бойынша қауіп аймағынан алынған үй және қаз жұмыртқалары;

- герметикалық қаптама бұзылған, ісіп тұрған («бомбаж»), деформацияланған консервілер немесе этикеткасы жоқ;

- бұзылған дән, ұн, қарақұмық, кептірілген жемістер және басқа өнімдер;

- зең немесе шірік белгілері бар көкөніс пен жемістер;

- мерзімі өткен немесе сапасыз өнімдер;

- үй жағдайында жасалған өнімдер;

- жеке оралмаған нан және нан-тоқаш өнімдері.

12.5. Азық‑түліктер келесі топтарға бөлініп сақталуы тиіс:

- құрғақ (ұн, қант, дәнді дақылдар, макарон және т.б.);

- нан және нан-тоқаш өнімдері;

- ет өнімдері;

- балық өнімдері;

- сүт-май өнімдері;

- гастрономиялық өнімдер;

- көкөністер мен жемістер.

12.6. Ерекше тез бұзылатын дайын тағамдар мен жартылай дайын өнімдер шикі өнімдерден бөлек салқындатқыш ыдыстарда сақталуы тиіс, температуралық режимі мен тауардың көршілес болу ережесі сақталуы шарт.

12.7. Піспеген жұмыртқалар сүт және гастрономиялық өнімдерден бөлек арнайы суығырақ ыдыстарда сақталуы тиіс.

12.8. Тыйым салынады:

-шикі өнімдерді немесе жартылай дайын өнімдерді дайын тағамдармен бірге сақтау;

- бүлінген немесе күдікті өнімдерді таза өнімдермен бірге сақтау.

12.9. Азық сақтау шкафтарын күн сайын тазалау қажет. Аптасына бір рет 1 % сірке суының ерітіндісімен беттері сүртіледі.

12.10. Вагонға кіретін барлық жартылай дайын өнімдерге міндетті түрде құжаттар (сәйкестік сертификаты, санитар-эпидемологиялық қорытынды, сапа куәлігі) берілуі тиіс, онда көрсетілуі керек:

- әр жартылай дайын өнімнің өндіріс күні мен уақыты;

- беру күні мен уақыты;

- сақтау шарттары;

- шекті жарамдылық мерзімі;

- сапаға жауапты тұлғалардың тегі.

Жартылай дайын өнімдер санитарлық ережелерге сай сақталып, сатылады.

12.11. Жоғары дайындықтағы жартылай дайын өнімдерді қолданылуы ұсынылады. Жартылай тоңазытылған өнімдер мен жартылай дайын өнімдердің жарамдылық мерзімі өткен өнімді сатуға қатты тыйым салынады.

12.12. Тағам аз мөлшерде дайындалуы тиіс. Ыстық тағамдарды пештен тура тарату қажет.

Тыйым салынады:

- жаңа дайындалған тағамды алдыңғы күннің қалдықтарымен араластыру;

- сол күнгі тағамға бұрын дайындалған тағамдарды араластыру.

12.13. Тағам өңдеу санитарлық нормаларға толық сәйкес болуы тиіс. Шикі және дайын өнімдерді өңдеу әр түрлі ұстау құралдары (кесу тақталары) арқылы жүзеге асырылуы тиіс, міндетті маркировкамен.

12.14. Мұздатылған етті жібітуге тек жұмыс уақытынан тыс уақытта (түнде) ас үй үстелінде рұқсат етіледі.

«Жолаушылар тасымалы» АҚ Басқарма Төрағасының (Бас директорының) міндетін атқарушысының  
2025 жылғы 29 қыркүйегіндегі №97-ЦЛ бұйрығымен бекітілген

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

**Жалға алушы персоналының арнайы киіміне қойылатын талаптар**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ р/м** | **Қызметкерлер** | **Арнайы үлгіде тігілген киім \*** | **Аяқ киім** |
| 1 | Директор | **Әйелдерге арналған**  Іскерлік костюм немесе белдемше (шалбары) бар жакет – қара көк түсті және блузкасы – ақ түсті.  Белдемше ұзындығы әртүрлі болуы мүмкін, бірақ тізеден шамамен 5 см жоғары болмауы керек. Белдемшенің қиылған тілігінің мөлшері белдемше ұзындығынан 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 | Даяршы, бармен, | **Әйелдерге арналған**  Кеудеше (пиджак), белдемше (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 Басқарма Төрағасының (Бас директорының) міндетін атқарушысының  
2025 жылғы 29 қыркүйегіндегі №97-ЦЛ бұйрығымен бекітілген

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ р/с** | **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, пышақтар, ожаулар, араластырғыштар | Олар қараймауы және тотықпауы керек. Материалы тот баспайтын болаттан жасалған. |
| Үккіштер, жұмыртқа кескіштер, алма кескіштер, сарымсақ пресстері |
| Етті кескілеуге арналған балғалар |
| Өлшеуіш стақандар | Материалы шыныдан өндірілген |
| 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, су, сусын, 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 Басқарма Төрағасының (Бас директорының) міндетін атқарушысының  
2025 жылғы 29 қыркүйегіндегі №97-ЦЛ бұйрығымен бекітілген

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

**Интерьер заттарына қойылатын талаптар**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Интерьер затының атауы** | **Сипаттамасы** |
| **Фирмалық, халықаралық және мемлекетаралық пойыздары үшін** | | |
| 1 | Үстелге арналған дастархан мен майлықтар | Мата-зығыр, ылғалдың әсеріне төтеп беретін оңай жуылуы керек. Түсі вагонның интерьерімен үйлесуі керек. |
| 2 | Тюльмен және ламбрекенмен сәндік терезе перделері | Барқыт пен тюльмен ламбрекендері бар перделер. Перделер көгілдір түсті-екі жағынан күміс түсті ұлттық ою-өрнек, тюль- ақ матадан жасалған. Өлшемін вагон-мейрамхана терезелерінің көлемі ескере отырып және терезенің төменгі жиегінен 10-см аспайтындай жасау. |
| 3 | Жұмсақ жиһазға арналған қап (дивандар, креслолар, бардың жұмсақ орындықтаыр) | Жұмсақ жиһаз қаптамасы – жаккард мата. 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** | | |
| 1 | Сәндік тюльмен терезе перделері | Барқыт пен тюльмен ламбрекендері бар перделер. Перделер көгілдір түсті-екі жағынан күміс түсті ұлттық ою-өрнек, тюль- ақ матадан жасалған. Өлшемін вагон-мейрамхана терезелерінің көлемі ескере отырып және терезенің төменгі жиегінен 10-см аспайтындай жасау |
| 2 | Жұмсақ жиһазға арналған қап (дивандар, креслолар, бардың жұмсақ орындықтаыр) | Жұмсақ жиһаз қаптамасы – жаккард мата. 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. |