



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ФЕДЕРАЛЬНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ»
(АО «ФПК»)

**Стандарт
АО «ФПК»**

**СТО ФПК
1.21.001-2020**

**ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ В ПОЕЗДАХ
ФОРМИРОВАНИЯ АКЦИОНЕРНОГО
ОБЩЕСТВА «ФЕДЕРАЛЬНАЯ
ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ»
Требования к организации питания**

Москва
2020

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН	Управлением организации питания
2 ВНЕСЕН	Управлением организации питания
3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ	распоряжением АО «ФПК» от «___» _____ 20__ г. № ____
4 ВВЕДЕН ВЗАМЕН	СТО ФПК 1.21.001-2016 Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к организации питания», утвержденному распоряжением АО «ФПК» от 5 сентября 2016 г. № 913р
Учетный регистрационный номер СТО ФПК	<u>СТО ФПК 1.21.001-2020</u>

Воспроизведение и/или распространение настоящего Стандарта, а также его применение сторонними организациями осуществляется в порядке, установленном АО «ФПК».

Содержание

1. Область применения	1
2. Нормативные ссылки	2
3. Термины и определения	5
4. Общие требования к организации питания в поездах формирования АО «ФПК»	9
5. Требования к продукции общественного питания	11
6. Требования к ассортименту продукции.....	17
7. Требования к меню	22
8. Требования к оснащению вагона-ресторана (купе-буфета)	24
9. Требования к оформлению вагона-ресторана (купе-буфета)	26
10. Требования к информационному обеспечению оказания услуг питания пассажиров	27
11. Требования к персоналу	33
12. Требования к обслуживанию пассажиров.....	38
13. Требования к организации питания в вагонах повышенной комфортности	45
Приложение № 1	47
Приложение № 2	53
Приложение № 3	54
Приложение № 4	55
Приложение № 5	60
Приложение № 6	64
Приложение № 7	74
Приложение № 8	76

**ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассаЖИРОВ В ПОЕЗДАХ
ФОРМИРОВАНИЯ АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«ФЕДЕРАЛЬНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ»
Требования к организации питания**

Дата введения – ..2020

1. Область применения

1.1 Настоящий СТО ФПК 1.21.001.2020 (далее – Стандарт) устанавливает единые требования к продукции общественного питания, реализуемой пассажирам, правилам приемки, методам контроля, упаковке, маркировке, хранению и транспортировке, технологии и качеству предоставления услуг питания, оборудованию, посуде и инвентарю при оказании услуг питания в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» (далее – АО «ФПК»).

1.2 Настоящий Стандарт распространяется на подразделения аппарата управления АО «ФПК», подразделения филиалов АО «ФПК», в ведении которых находятся вопросы организации питания пассажиров в поездах формирования АО «ФПК».

1.3 Положения настоящего Стандарта распространяются на все поезда формирования АО «ФПК», если иное не предусмотрено договорами, технологическими процессами обслуживания пассажиров в определенных поездах, письмами и иными указаниями или нормативными актами АО «ФПК», ОАО «РЖД», нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти.

1.4 Предприятия общественного питания, организующие питание пассажиров в поездах формирования АО «ФПК» (далее – Обслуживающие предприятия), в своей деятельности руководствуются настоящим Стандартом.

1.5 Настоящий Стандарт не применяется в обслуживании пассажиров в чрезвычайных ситуациях (катастрофа, пожар, террористический акт, задымление вагона, действие удушливых газов и др.).

1.6 В случае реализации новых проектов по предоставлению услуг питания в поездах АО «ФПК», имеющих принципиальное отличие от требований настоящего Стандарта, должен быть разработан отдельный нормативный документ, описывающий требования по предоставлению услуг питания.

2. Нормативные ссылки

2.1 При разработке настоящего Стандарта были использованы следующие нормативные документы:

Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Федеральный закон от 17 августа 1995 г. № 147-ФЗ «О естественных монополиях»;

Федеральный закон от 26 декабря 1995 г. № 208-ФЗ «Об акционерных обществах»;

Федеральный закон от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции»;

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

Федеральный закон от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе»;

Федеральный закон от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции»;

Федеральный закон от 3 июля 2016 г. № 261-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной продукции и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ;

СанПиН 2.3.2.1078-01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы», утвержденные Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации Г.Г.Онищенко 6 ноября 2001 г.;

СП 2.5.1198-03 «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте.», утвержденные Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации Г.Г.Онищенко 3 марта 2003 г.;

СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья», утвержденные Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации Г.Г.Онищенко 6 ноября 2001 г.;

СанПиН 2.4.5.2409-08 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации Г.Г.Онищенко 23 июля 2008 г. № 45;

СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья. Санитарно-эпидемиологические правила», утвержденные Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации Г.Г.Онищенко 6 ноября 2011 г.;

СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности условиям хранения пищевых продуктов. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы», утвержденные Главным государственным врачом Российской Федерации Г.Г.Онищенко 21 мая 2003 г.;

СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества. Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения. Контроль качества. Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы», утвержденные Главным государственным врачом Российской Федерации 26 сентября 2001 г.;

СанПиН 2.1.4.1116-02 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды, расфасованной в емкости. Контроль качества. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы», утвержденные Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации Г.Г.Онищенко 15 марта 2002 г.;

Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036;

Порядок по проведению органолептической оценки блюд, предназначенных для предоставления пассажирам вагонов повышенной комфортности и организованным группам детей, а также пассажирам воспользовавшимся услугой дополнительного питания, утвержденный распоряжением АО «ФПК» от 24 июля 2018 г. № 706р;

Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. № 111;

Правила продажи отдельных видов товаров; Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара; Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55;

Положение по ведению бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности в Российской Федерации, утвержденное приказом Минфина России от 29 июля 1998 г. № 34н;

ГОСТ Р 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»;

ГОСТ Р 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»;

ГОСТ 31989-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания»;

ГОСТ Р 51074-2003 «Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования»;

ГОСТ 32951-2014 «Полуфабрикаты мясные и мясосодержащие. Общие технические условия»;

ГОСТ 5897-90 «Изделия кондитерские. Методы определения органолептических показателей качества, размеров, массы нетто и составных частей»;

ГОСТ 7269-2015 «Мясо. Методы отбора образцов и органолептические методы определения свежести»;

ГОСТ 14192-96 «Маркировка грузов»;

ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения»;

ГОСТ Р 51232-98 «Вода питьевая. Общие требования к организации и методам контроля качества»;

ОСТ 32.57-96. «Услуги общественного питания в пассажирских поездах. Общие требования. Классификация предприятий общественного питания в пассажирских поездах»;

ОСТ 28-1-95. «Общественное питание. Требования к производственному

персоналу» (утвержден Комитетом Российской Федерации по торговле 1 марта 1995 г.);

Инструкция по охране труда для рейсовой бригады вагона-ресторана в пути следования, утвержденная распоряжением ОАО «РЖД» от 16 января 2008 г. № 42р;

Инструкция о порядке оформления и ведения Книги жалоб и предложений в вагонах-ресторанах, купе-буфетах пассажирских поездов, утвержденная распоряжением ОАО «ФПК» от 6 сентября 2010 г. № 755р;

Порядок аудиоинформирования пассажиров в поездах акционерного общества «Федеральная пассажирская компания», утвержденный распоряжением АО «ФПК» от 28 августа 2018 г. № 807р;

ТР ТС 022/2011 Технический регламент Таможенного союза «Пищевая продукция в части ее маркировки»;

СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания», утвержденный распоряжением АО «ФПК» от 22 мая 2015 г. № 613р;

СТО ФПК 1.05.001-2017 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания в вагонах с купе класса «Люкс», утвержденный распоряжением АО «ФПК» от 16 мая 2017 г. № 435р.

Требования Стандарта не должны противоречить нормативным правовым актам, имеющим преобладающее право применения. В случае существующего противоречия применяются положения нормативного правового документа, имеющего высшую силу.

3. Термины и определения

В настоящем Стандарте применяются следующие термины и определения:

безопасность продукции общественного питания – состояние пищевых продуктов и продукции общественного питания, которые при обычных условиях их использования не являются вредными и не представляют опасности для здоровья нынешнего и будущих поколений;

бесплатное питание (в нестандартных ситуациях) – питание, предоставляемое пассажирам в период задержки движения пассажирских поездов более 4 часов;

блюдо – пищевой продукт или сочетание продуктов и полуфабрикатов, доведенных до кулинарной готовности, порционированное и оформленное;

вагон класса «Люкс» – купейный спальный вагон повышенной

комфортности, оборудованный индивидуальными купе с душевым модулем, умывальником и туалетной кабиной;

вагон повышенной комфортности – пассажирский вагон, в котором пассажирам предоставляется дополнительное сервисное обслуживание;

вагон СВ – спальный пассажирский вагон с двухместным купе с душевым модулем/без душевого модуля; в вагоне – от двух до трех туалетных кабин общего пользования;

вагон купе – купейный спальный вагон, оборудованный купе с двумя диванами и двумя полками для лежания; в вагоне – от двух до трех туалетных кабин общего пользования;

вагон-ресторан – специально оборудованный вагон, предназначенный для изготовления и реализации продукции общественного питания и обслуживания пассажиров в пути следования;

вагон с местами для сидения – пассажирский вагон, оборудованный креслами для сидения соответствующего класса и двумя или тремя туалетными кабинками общего пользования;

гарантированное питание – питание, входящее в состав комплекса сервисных услуг, стоимость которого включается в стоимость проезда;

гарнир – часть блюда, подаваемая к основному компоненту с целью повышения пищевой ценности, разнообразия органолептических показателей, в том числе внешнего вида;

дополнительное питание - услуга питания, предоставляемая пассажиру от одного и более раз за поездку, дополнительно оформляемая к проездному документу за отдельную плату. Дополнительное питание предоставляется один и более раз, начиная с первого участка маршрута следования пассажира в поезде;

доставка еды к вагону поезда - оформление реализации и доставки готовых продуктов питания, напитков и сопутствующих товаров из предприятий общественного питания, расположенных в городах по маршруту следования поездов формирования АО «ФПК»;

клиентоориентированность – приоритет требований потребителей (пассажиров) при построении и осуществлении процессов обслуживания;

качество обслуживания – совокупность свойств и признаков предоставляемой услуги, характеризующих ее особенность, полезность, способность удовлетворять определенные потребности пассажира;

купе-буфет – пассажирский вагон, часть которого оборудована для реализации пассажирам ограниченного ассортимента кулинарных изделий несложного приготовления, покупных товаров и напитков;

класс обслуживания – уровень обслуживания пассажиров, дифференцированный по перечню услуг и степени комфортности условий для

проезда в пассажирских вагонах поездов формирования АО «ФПК»;

комфорт поездки – совокупность удобств, благоустроенности и уюта для пассажиров в процессе поездки;

кулинарная продукция – совокупность кулинарных полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд;

кулинарный полуфабрикат, полуфабрикат – пищевой продукт или сочетание продуктов, прошедших одну или несколько стадий кулинарной обработки без доведения до готовности;

кулинарное изделие – пищевой продукт или сочетание продуктов, доведенные до кулинарной готовности;

мобильное устройство/POS-терминал – аппаратно-программный комплекс в виде мобильного или стационарного устройства, позволяющего фиксировать торговые операции и при наличии технической возможности осуществлять дистанционный заказ продукции;

обслуживающее предприятие – предприятие (компания-оператор, компания-арендатор), оказывающее услуги общественного питания пассажирам в вагоне-ресторане (купе-буфете) и на месте их размещения в пассажирских вагонах;

пассажир – физическое лицо, заключившее договор перевозки пассажира;

питание поездных бригад – предоставление питания работникам поездных бригад в салоне вагона-ресторана (купе-буфета), стоимость которого ежегодно устанавливается АО «ФПК» исходя из 3-разового суточного питания;

питание при перевозке организованных групп детей – предоставление питания организованным группам детей в салоне вагона-ресторана (купе-буфета) или непосредственно на местах размещения в пассажирском вагоне, рекомендованная стоимость которого устанавливается АО «ФПК» исходя из 4-разового суточного питания;

пищевой продукт – продукт в натуральном или переработанном виде, употребляемый человеком в пищу (в том числе продукты детского и диетического питания, бутилированная питьевая вода, алкогольная продукция, пиво, безалкогольные напитки, а также пищевые добавки и биологически активные добавки, реализуемые в розничной торговле);

постоянно действующая комиссия – комиссия в составе работников филиалов АО «ФПК» и их структурных подразделений, а также привлекаемых по согласованному графику представителей территориальных отделов Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека на железнодорожном транспорте (далее – Роспотребнадзор) и филиалов федерального государственного предприятия «Ведомственная охрана железнодорожного транспорта

Российской Федерации» для оценки готовности пассажирских вагонов перед отправлением в рейс;

потребность – определенное требование или ожидание пассажира;

поезд международного сообщения – пассажирский поезд, курсирующий по территории двух и более государств;

предварительный выбор питания – выбор пассажиром типа рациона питания при оформлении проездного документа в билетной кассе АО «ФПК» или на сайте ОАО «РЖД»;

продукция общественного питания (индустрии питания) – совокупность кулинарной продукции, хлебобулочных, кондитерских изделий и напитков;

разносная торговля – розничная торговля, осуществляемая при оказании услуг питания пассажирам, предоставляемых за отдельную плату с доставкой продукции из вагона-ресторана (купе-буфета) к месту проезда пассажира;

рацион горячего питания – скомплектованный набор кулинарной продукции, напитков и товаров в мелкой расфасовке и индивидуальной упаковке (таре), предоставляемый пассажирам на местах их проезда в вагонах повышенной комфортности (или в вагоне-ресторане для пассажиров вагонов класса «Люкс» и СВ);

рацион холодного питания – скомплектованный набор продуктов питания (пищевых продуктов) в мелкой расфасовке и индивидуальной упаковке (таре), предоставляемый пассажирам на местах их проезда в вагонах повышенной комфортности;

резервный фонд посуды, инвентаря – резервное количество посуды и инвентаря, создаваемое для замены используемого при наступлении износа или утраты потребительских свойств;

ротация рационов питания – соблюдение принципа FIFO (First In First Out), то есть товар, пришедший ранее, отгружается в первую очередь;

соус – компонент блюда, имеющий различную консистенцию, используемый в процессе приготовления блюда (в качестве связующего компонента) или подаваемый к нему для улучшения органолептических показателей (вкуса, аромата и цвета);

специальное питание – продукция общественного питания, приготовленная с учетом индивидуальных особенностей пассажиров и национальных (конфессиональных) традиций. В качестве специального питания могут выступать детское питание, вегетарианское питание, диетическое питание, блюда национальной кухни и т. д.;

стандарт продукта – установленное (нормативное) состояние качества продукта и/или его частей в разрезе показателей качества, наиболее значимых для пассажиров;

технологический процесс – технология предоставления, доставки и хранения, разогрева/приготовления рационов питания (продукции общественного питания) в процессе обслуживания пассажиров в вагонах повышенной комфортности;

удовлетворенность пассажира – восприятие пассажиром степени соответствия реально оказанной услуги его ожиданиям;

услуга – результат деятельности исполнителя услуги по удовлетворению потребностей пассажира в соответствии с установленными нормами и требованиями;

фирменный поезд – пассажирский поезд, которому присвоена категория «фирменный»;

цикл организации питания в вагонах повышенной комфортности – замкнутый процесс от изготовления и комплектации рационов питания, их доставки в вагон-ресторан, предоставления пассажиру и возврата в пункт комплектации остатков продукции и инвентаря;

чаевые – форма добровольной меры поощрения официанта клиентом вагона-ресторана (купе-буфета)

4. Общие требования к организации питания в поездах формирования АО «ФПК»

4.1. Предоставление услуг питания в поездах формирования АО «ФПК» регламентируется Правилами оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, Правилами оказания услуг общественного питания, Правилами продажи отдельных видов товаров, санитарными правилами, требованиями государственных национальных стандартов на услуги общественного питания, технологическими нормами и правилами, а также требованиями пожарной и электробезопасности.

Вагоны-рестораны (вагоны с купе-буфетом) включаются в схемы следующих поездов:

- 1) фирменных поездов;
- 2) международных поездов, курсирующих в регулярном сообщении со следующими странами: Белоруссией (на участке Москва – Брест), Германией (на участке Москва – Берлин для подвижного состава производства компании Patentes Talgo, S.L.), Китаем (на участке Москва – Наушки для поезда формирования корпорации «Китайские железные дороги»), Монголией (на участке Москва – Наушки), Чехией (на участке Москва – Брест), Эстонией (на участке Москва – Таллин), Польшей (на участке Москва – Брест), Финляндией

(на участке Москва – Хельсинки), Францией (на участке Москва – Брест включаются вагоны-рестораны (вагоны с купе-буфетом) принадлежности АО «ФПК», на участках Варшава – Париж, Варшава – Ницца включаются вагоны-рестораны принадлежности иностранных железных дорог по отдельным соглашениям (договорам));

3) поездов, сформированных из двухэтажных вагонов;

4) детских поездов, регулярных и дополнительных скорых и пассажирских поездов при перевозке организованных групп детей в пределах технические и технологической возможности;

5) поездов, в которые вагоны-рестораны, вагоны с купе-буфетом включаются по отдельным распоряжениям АО «ФПК».

4.2. Вагон-ресторан (купе-буфет) предназначен для оказания услуг питания пассажирам.

Инвентарь и оборудование, предназначенные для обеспечения безопасности движения, уборочный, топочный инвентарь, личные вещи работников вагона-ресторана могут храниться в закрытых отсеках (рундуках) вагона-ресторана, имеющих соответствующую маркировку, вне зоны видимости пассажиров. Перечень специально отведенных мест размещения согласовывается с причастным филиалом АО «ФПК». Не допускается хранение в личных вещах продукции, запрещенной к хранению в вагоне-ресторане. Не допускается совместное хранение продуктов питания и предметов не пищевого назначения.

4.3. Технологический процесс работы вагона-ресторана (купе-буфета) реализуется в двух вариантах:

с полным технологическим циклом обработки сырья и приготовления продукции;

с неполным технологическим циклом (с использованием полуфабрикатов и продукции высокой степени готовности).

4.4. Уровень освещенности и состояние микроклимата в вагоне-ресторане (купе-буфете) при предоставлении услуг питания должны соответствовать требованиям, предусмотренным СП 2.5.1198-03.

4.5. В случае неисправности водоснабжения в вагоне-ресторане (купе-буфете) может осуществляться торговля только продукцией промышленного производства в индивидуальной упаковке (таре).

4.6. Режим работы вагона-ресторана устанавливается с 7 до 00 часов (по местному времени). Режим работы купе-буфета устанавливается с 7 до 22 часов (по местному времени).

Режим работы вагона-ресторана (купе-буфета) при нахождении поезда в пути следования более 8 часов должен быть установлен не позднее чем с 8 часов утра и не более чем до 00 часов (по местному времени), для купе-буфетов не более чем до 23 часов (по местному времени).

В случае отправления поезда после 21 часа (по местному времени) и нахождения в пути следования менее 8 часов режим работы вагона-ресторана устанавливается не позднее чем до 2 часов ночи (по местному времени).

В случае нахождения поезда в пути следования в дневной интервал времени не более 12 часов режим работы вагона-ресторана (купе-буфета) устанавливается на всем маршруте следования.

Режимы работы вагона-ресторана (купе-буфета) должен быть согласован руководителем филиала формирования поезда АО «ФПК».

4.7. Реализация алкогольной продукции допускается с 8 часов утра до 23 часов (по местному времени), после 23 часов (по местному времени) допускается реализация исключительно слабоалкогольных напитков.

4.8. Пассажиrom поезда может быть оформлена услуга доставки еды к вагону поезда. Услуга предоставляется всем Пассажирам по желанию и может быть оформлена, при покупке электронных билетов или после на веб-ресурсах pass.rzd.ru, ticket.rzd.ru и в мобильном приложении «РЖД Пассажирам». Услуга предоставляется предприятием общественного питания на основании заключенного договора у вагона проследования пассажира в поезде.

4.9. Цены на реализуемую продукцию в рамках услуги доставки еды к вагону поезда устанавливаются предприятиями общественного питания и включают вознаграждение АО «ФПК»;

Услуга доставки еды к вагону поезда оказывается на станциях, где есть доступные для заказа поставщики, в поезда, остановка которых составляет не менее 5 минут.

4.10. Ответственное лицо вагона-ресторана, определяемое Обслуживающей организацией, обязано осуществлять проверку сообщений, поступающих с мультимедийного портала «Попутчик», в целях осуществления реализации продукции разносной торговли.

5. Требования к продукции общественного питания

5.1. Общие положения

5.1.1. Сырье и продукты питания, используемые для производства продукции общественного питания, а также условия их производства, хранения, реализации и организации потребления должны отвечать требованиям национальных стандартов, санитарных правил СанПиН 2.3.6.1079-01, СанПиН 2.3.2.1078-01, СанПиН 2.3.2.1324-03, сборников рецептур блюд и кулинарных изделий, а также других нормативных документов, являющихся обязательными для соблюдения.

5.1.2. Каждая партия поступающего продовольственного сырья

и пищевых продуктов сопровождается документами, подтверждающими их качество и безопасность.

5.1.3. Продукция общественного питания, реализуемая в вагонах-ресторанах (купе-буфетах), входящая в состав гарантированного питания и разносной торговли, изготавливается по действующим нормативным и техническим документам (сборники рецептур, технико-технологические карты (далее – ТТК)), технологическим инструкциям (далее – ТИ), техническим условиям (далее – ТУ) и т.д.).

5.1.4. Технологические режимы и операции по обработке сырья и пищевых продуктов для приготовления блюд и рационов гарантированного питания должны обеспечивать изготовление безопасной и качественной продукции общественного питания.

5.1.5. При разработке технологических процессов приготовления продукции общественного питания следует руководствоваться нормативными и техническими документами, типовыми технологическими процессами предоставления услуг питания.

5.1.6. Качество и безопасность продукции контролируют по органолептическим, физико-химическим и микробиологическим показателям.

Бракераж Блюда и кулинарных изделий (далее – блюда) осуществляется в соответствии с Порядком по проведению органолептической оценки блюд, предназначенных для предоставления пассажирам вагонов повышенной комфортности и организованным группам детей, а также пассажирам воспользовавшимся услугой дополнительного питания, утвержденным распоряжением АО «ФПК».

В случае выявления хотя бы одного несоответствия, блюда не допускаются к реализации.

5.1.7. Качество готовых блюд перед подачей проверяется бракеражной комиссией с записью результатов в бракеражном журнале по форме, установленной в соответствии с Санитарными правилами по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте СП 2.5.1198-03 и оформляется подписями всех членов комиссии.

5.1.8. Продукция общественного питания изготавливается в количестве, достаточном для удовлетворения спроса потребителей и реализации с учетом сроков, установленных соответствующими нормативными, техническими документами и санитарно-эпидемиологическими правилами.

5.1.9. В случае выявления работниками поездных бригад или контролирующими лицами фактов реализации пассажирам продукции с истекшим сроком годности и продукции, имеющей исправления маркировок о дате изготовления и сроке годности, для исключения возможности повторной реализации такой продукции, начальник поезда обязан:

произвести инвентаризацию всей продукции, выданной в рейс для реализации пассажирам;

изъять из продажи продукцию с истекшим сроком годности, поместить ее в полиэтиленовый пакет и опломбировать.

По указанным нарушениям начальником поезда составляет акт общей формы № ФМУ-73 и производит соответствующую запись в рейсовом журнале формы ВУ-6. Акт общей формы № ФМУ-73 и копия записи из рейсового журнала формы ВУ-6 передаются по прибытии поезда в пункт формирования ответственному работнику ЛВЧД/ЛВЧ для организации допретензионной или претензионной работы.

По прибытии поезда в пункт формирования указанная продукция возвращается контрагенту для её дальнейшей утилизации.

При обнаружении контролирующими лицами либо пассажирами в вагоне-ресторане (купе-буфете) продукции с истекшим сроком годности, начальник поезда обязан не допустить ее реализацию в дальнейшем.

5.2. Хранение и транспортировка продукции

5.2.1. При производстве продукции общественного питания обеспечивается раздельное хранение продовольственного сырья, пищевых продуктов промышленного производства, готовых блюд (охлажденных или замороженных), а также соблюдение товарного соседства при хранении в соответствии с СП 2.5.1198-03 и СП 2.3.6.1079-01.

5.2.2. Скоропортящиеся сырье, пищевые продукты и продукция общественного питания размещаются в холодильных шкафах вагона-ресторана (купе-буфета) со строгим соблюдением правил товарного соседства, норм складирования, сроков годности и условий хранения.

Условия хранения, сроки годности особо скоропортящихся и скоропортящихся продуктов при $t (4\pm 2) ^\circ\text{C}$ в соответствии с требованиями СанПиН 2.3.2.1324-03 приведены в приложении № 1.

5.2.3. Количество поставляемых скоропортящихся продуктов должно соответствовать емкости имеющегося в вагоне-ресторане (купе-буфете) холодильного оборудования.

5.2.4. Для осуществления контроля за соблюдением условий хранения, сроков годности/сроков реализации продукции общественного питания (пищевых продуктов) в вагоне-ресторане должна находиться информационная (справочная) инструкция с обозначением наименования продукции (полуфабрикатов), условий ее хранения и сроков годности/сроков реализации со ссылкой на регламентирующий нормативный документ, который устанавливает требования к условиям хранения, срокам годности/срокам реализации.

5.2.5. Ответственное лицо вагона-ресторана осуществляет периодическую проверку соблюдения условий и сроков годности/сроков реализации продукции общественного питания (пищевых продуктов) с фиксированием данных в специально заведенном журнале.

5.2.6. Скоропортящиеся и особо скоропортящиеся продукты перевозят охлаждаемым или изотермическим транспортом, обеспечивающим сохранение температурных режимов транспортировки.

5.2.7. Транспортировка сырья и пищевых продуктов осуществляется специальным транспортом.

Кузов автотранспорта изнутри обшивается материалом, легко поддающимся санитарной обработке, и оборудуется стеллажами.

5.2.8. Поставщики продукции общественного питания в своей деятельности должны соблюдать требования национальных государственных стандартов, санитарных правил и норм, нормативной документации по обеспечению безопасной эксплуатации оборудования, норм охраны труда и пожарной безопасности, экологической безопасности окружающей среды.

5.2.9. К заготовочным предприятиям, поставляющим продукцию для предприятий общественного питания, предъявляются требования в соответствии с ГОСТ 31989-2012.

5.2.10. Лица, сопровождающие продовольственное сырье и пищевые продукты в пути следования и выполняющие их погрузку и выгрузку, пользуются санитарной одеждой (халат, рукавицы и др.), имеют личную медицинскую книжку установленного образца с отметками о прохождении медицинских осмотров, результатах лабораторных исследований и прохождении профессиональной гигиенической подготовки и аттестации.

5.3. Маркировка продукции

5.3.1. Маркировке подлежит потребительская и транспортная тара с продукцией общественного питания (пищевыми продуктами).

5.3.2. Маркировка продукции должна соответствовать ГОСТ Р 51074-2003, СП 2.3.6.1079-01, ТР ТС 022/2011.

5.3.3. Средства нанесения маркировки должны быть изготовлены из материалов, разрешенных органами Роспотребнадзора для контакта с пищевыми продуктами, и не должны влиять на качество продукции, обеспечивать стойкость маркировки при хранении, транспортировке продукции.

5.3.4. Маркировка продукции должна быть четкой, легко читаемой и однозначно понимаемой, имеющей полную информацию о составе и пищевой ценности продукта.

5.3.5. На маркировке должна содержаться следующая информация:

наименование продукта (наносят четко различаемым шрифтом, выделяющимся на любом фоне);

информация об отличительных состояниях и специальной обработке продукта (например, «концентрированный», «восстановленный», «сухой», «молотый», «копченый», «сублимированный», «пастеризованный», «стерилизованный», «термизированный», «УВТ-обработанный», «охлажденный», «замороженный», «генетически модифицированный», «облученный ионизирующим излучением» или других), которую включают в наименование продукта или располагают в непосредственной близости от наименования;

информация о таких свойствах продукта, как «Выращенный с использованием только органических удобрений», «Выращенный без применения пестицидов», «Выращенный без применения минеральных удобрений», «Витаминизированный», «Без консервантов», и других указывается только при наличии у изготовителя подтверждения указанной информации. Нанесение на пищевые продукты надписи «Экологически чистый» не допускается;

наименование и местонахождение изготовителя (юридический адрес, включая страну, и при несовпадении с юридическим адресом адрес(а) производства) и организации в Российской Федерации, уполномоченной изготовителем на принятие претензий от потребителей на ее территории (при наличии)). Юридический адрес изготовителя импортных пищевых продуктов указывают на языке страны его местонахождения буквами латинского алфавита, а наименование страны – на русском языке. Если сырье, полуфабрикаты, пищевые продукты (например, чай, кофе, скот и птица для убоя или мясо для переработки, молоко, растительное масло, крупа, мука и т.п.) поставляют на предприятия, осуществляющие технологическую обработку, которая изменяет их свойства и/или превращает их в пищевые продукты, готовые (в том числе фасованные) для реализации потребителям, изготовителем и упаковщиком таких пищевых продуктов считают указанные предприятия. Допускается наносить надписи «Изготовлено под контролем» (с указанием наименования и юридического адреса компании или фирмы, осуществляющей контроль), «Изготовлено для» (с указанием наименования и юридического адреса фирмы-заказчика). Допускается наносить надпись «Изготовлено под контролем или по заказу (указывается наименование компании, фирмы-изготовителя)». После такой надписи приводится юридический адрес, включая страну, указанной компании, фирмы-изготовителя;

товарный знак изготовителя (при наличии);

масса нетто, или объем, или количество продукта;

количество упаковочных единиц;

состав продукта. Перечень ингредиентов приводят для всех пищевых продуктов, за исключением продуктов, состоящих из одного ингредиента;

пищевая ценность (калорийность или энергетическая ценность, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов);

назначение и условия применения (для продуктов детского питания, продуктов диетического питания и биологически активных добавок);

условия хранения пищевых продуктов;

срок годности/срок хранения/срок реализации пищевых продуктов;

дата (и при необходимости час) изготовления и дата упаковывания;

обозначение документа, в соответствии с которым изготовлен и может быть идентифицирован продукт (допускается наносить без указания года утверждения);

информация о подтверждении соответствия пищевых продуктов. Продукты, соответствие которых требованиям технических регламентов подтверждено, маркируются знаком обращения на рынке;

сведения о наличии в пищевой продукции компонентов, полученных с применением ГМО;

единый знак обращения продукции на рынке государств-членов Таможенного союза;

для кофеиносодержащих безалкогольных напитков — предупреждение о вреде их употребления для несовершеннолетних, при беременности, ряде заболеваний;

особые свойства товара (например, «без консервантов», «со вкусом краба»), причем некоторые из них должны быть подтверждены документально (например, «не содержит ГМО»).

рекомендации и (или) ограничения по использованию.

5.3.6. При вскрытии упаковки продукции общественного питания (пищевого продукта) маркировка (маркировочный ярлык) сохраняется до полного использования продукта. После вскрытия упаковки продукции общественного питания (пищевой продукции) на упаковку наносится маркировочный ярлык с указанием даты и времени вскрытия. Срок реализации/срок годности продукта после вскрытия упаковки может изменяться в зависимости от наличия данной информации на маркировке упаковки, описывающей срок реализации/срок годности продукта после ее вскрытия.

5.3.7. На тару с обработанной/переработанной продукцией (полуфабрикаты различной степени готовности/кулинарная продукция), которая после обработки/переработки продукта будет подвергнута кратковременному хранению (в том числе с применением холодильного оборудования), должен быть нанесен маркировочный ярлык, содержащий

следующую информацию: наименование продукта, дата обработки/переработки продукта, час обработки/переработки продукта, срок реализации/срок годности, условия хранения, лицо, осуществившее приготовление продукции общественного питания (обработку/переработку пищевого продукта).

Образцы маркировочных ярлыков приведены в приложении № 2.

6. Требования к ассортименту продукции

6.1. Блюда, кулинарные изделия и полуфабрикаты подлежат классификации по следующим основным признакам:

по виду используемого сырья: из мяса и мясных продуктов, из птицы, из рыбы и морепродуктов, из картофеля, овощей и грибов, из фруктов и ягод, из круп, бобовых и макаронных изделий, из яиц, творога и молока, кисломолочных продуктов, из муки и других видов сырья, а также смешанные и комбинированные. Не допускается реализация блюд из субпродуктов I и II категории и ливерных колбас (разрешается использовать только язык). Запрещается хранение и реализация молочных продуктов при отсутствии постоянного источника холода.

по способу кулинарной обработки: маринованные, квашеные, отварные, припущенные, тушеные, жареные (основным способом, гриль и т.п.), пассерованные, бланшированные, запеченные, печеные, ИК-нагрев, СВЧ-обработка и др. Не рекомендуется жарка во фритюре;

по характеру потребления: завтраки, холодные закуски, горячие закуски, бутерброды, салаты, супы, основные блюда, вегетарианские блюда, диетические блюда, гарниры, соусы, детское меню, десерты, горячие напитки, добавки к чаю, хлебобулочные изделия, кондитерские изделия, безалкогольные напитки, снековая продукция, комплексное питание. Дублирование одних и тех же блюд в различных меню не допускается. В ассортимент кулинарной продукции вагона-ресторана (купе-буфета) может включаться десерты, муссы, самбуки, коктейли и другие смешанные напитки с содержанием алкоголя, без их изготовления в вагоне-ресторане (купе-буфете);

по назначению: общего назначения, для диетического, лечебного, школьного, детского питания, вегетарианские, для специального питания и другие;

по термическому состоянию: холодные, горячие, охлажденные, замороженные;

по консистенции: жидкие, полужидкие, густые, пюреобразные, вязкие, рассыпчатые.

6.2. Ассортимент продукции

6.2.1. В целях единого подхода к организации услуг питания пассажиров ассортимент продукции вагона-ресторана должен соответствовать единому меню, утверждаемому АО «ФПК» и включать следующие варианты блюд:

- 1) завтрак – не менее 2, но не более 6 наименований с выходом блюда не менее 100 г;
- 2) холодные закуски – не менее 2, но не более 8 наименований с выходом блюда не менее 80 г;
- 3) горячие закуски – не менее 1, но не более 3 наименований с выходом блюда не менее 100 г;
- 4) бутерброды – не менее 2, но не более 4 наименований с выходом блюда не менее 100 г;
- 5) салаты – не менее 2, но не более 5 наименований с выходом блюда не менее 100 г;
- 6) супы – не менее 2, но не более 5 наименований с выходом блюда не менее 250 г;
- 7) основные блюда – не менее 3, но не более 5 наименований с выходом блюда не менее 100 г (из мяса, из рыбы, из птицы);
- 8) гарниры (отдельно или в составе основного блюда) – не менее 2, но не более 4 наименований с выходом блюда не менее 150 г;
- 9) соусы – не менее 1, но не более 3 наименования с выходом не менее 10 г;
- 10) вегетарианские блюда – не более 1 наименования с выходом не менее 250 г;
- 11) диетические блюда – не более 1 наименования с выходом не менее 250 г;
- 12) детское меню – не менее 1, но не более 5 наименований с выходом не менее 250 г;
- 13) хлебобулочные изделия – не менее 2, но не более 4 наименований с указанием выхода (веса);
- 14) десерты – не менее 2, но не более 4 наименований с указанием выхода (веса);
- 15) кондитерские изделия – не менее 2, но не более 10 наименований в индивидуальной упаковке промышленного производства с указанием выхода (веса);
- 16) горячие напитки – не менее 5, но не более 8 наименований, включающих натуральный кофе «капучино», «эспрессо», «американо», приготовленный с помощью кофемашины, чай заварной и в индивидуальной упаковке промышленного производства (черный и (или) зеленый);
- 17) добавки к чаю и кофе – не менее 2, но не более 4 наименований (сахар, сливки и т.п.);

18) снеговая продукция – не менее 2, но не более 8 наименований в индивидуальной упаковке с указанием выхода (веса);

19) безалкогольные напитки – не менее 4, но не более 8 наименований: негазированная вода – не менее 1 наименования, газированная вода – не менее 1 наименования, соки и нектары – не менее 3 наименований, сладкие газированные напитки – не менее 2 наименований.

Допускается включение гарнира в состав основного блюда или его подача как отдельного компонента.

Допускается наличие в меню специальных предложений до 5 блюд, учитывающих региональные особенности проследования конкретных поездов. Блюда для специальных предложений предлагаются Обслуживающими предприятиями и согласовываются с филиалами АО «ФПК».

В фирменных и международных поездах при включении в состав вагонов с купе класса «Люкс», СВ и наличии в составе поезда вагона-ресторана в ассортимент должны входить вода (газированная, негазированная), соки и/или нектары

в стеклянной таре (не менее 1 наименования для каждой категории напитка).

Все безалкогольные напитки должны реализовываться только в промышленной упаковке (таре) объемом 0,2–1 л.

20) алкогольные напитки (включение в ассортимент алкогольных напитков осуществляется при наличии у Обслуживающего предприятия соответствующей лицензии на право розничной продажи алкогольной продукции:

а) пиво – не менее 4 наименований в жестяной и (или) стеклянной таре. В поездах международного сообщения (кроме стран СНГ и Балтии), в фирменных поездах при включении в состав поезда вагонов класса «Люкс», СВ в ассортимент должно входить пиво в стеклянной таре (не менее 2 наименований);

б) вино – не менее 6 наименований: красное вино – не менее 2 наименований (не менее 1 наименования полусухого/сухого); белое вино – не менее 2 наименований (не менее 1 наименования полусухого/сухого); шампанское и игристые вина – не менее 2 наименований.

Обязательно включение в ассортимент белого, красного и игристого вина в промышленной упаковке (таре) объемом 0,187–0,375 л.

Алкогольные напитки должны быть оформлены отдельно от основного меню в виде меню винной карты и алкогольных напитков, которые могут быть оформлены на одном листе, где винная карта на лицевой стороне, алкогольная продукция на оборотной стороне. Использование иных видов винных карт и алкогольной продукции допускается по согласованию с Управлением организации питания АО «ФПК».

В винной карте должно быть представлено не менее 50 % винодельческой продукции российского производства с защищенным географическим указанием, защищенным наименованием места происхождения.

6.2.2. Ассортимент продукции купе-буфета включает:

- 1) бутерброды – не менее 2 наименований с выходом блюда не менее 100 г;
- 2) салаты – не менее 2 наименований с выходом блюда не менее 100 г;
- 3) супы – не менее 1 наименования с выходом блюда не менее 250 г;
- 4) гарниры (отдельно или в составе основного блюда) – не менее 2 наименований с выходом блюда не менее 180 г;
- 5) соусы (при необходимости включения в ассортимент) – не менее 1 наименования с выходом 10 г;
- 6) хлебобулочная продукция – не менее 1 наименования с указанием выхода (веса);
- 7) десерты – не менее 1 наименования с указанием выхода (веса);
- 8) кондитерские изделия – не менее 2 наименований в индивидуальной упаковке промышленного производства с указанием выхода (веса);
- 9) горячие напитки – не менее 4 наименований, натуральный кофе (нерастворимый), приготовленный с помощью кофемашины (при технической возможности установки), и чай заварной или в индивидуальной упаковке промышленного производства – не менее 2 видов (черный или зеленый);
- 10) мелкоштучная продукция промышленного производства – не менее 2 наименований в индивидуальной упаковке (сахар, сливки и т. п.) с указанием выхода (веса);
- 11) безалкогольные напитки: негазированная вода – не менее 1 наименования, газированная вода – не менее 1 наименования, соки и нектары – не менее 3 наименований, сладкие газированные напитки – не менее 2 наименований.

Все безалкогольные напитки реализуются только в промышленной упаковке (таре) объемом 0,2–1 л;

12) алкогольные напитки (включение в ассортимент алкогольных напитков осуществляется при наличии у Обслуживающего предприятия соответствующей лицензии на право розничной продажи алкогольной продукции:

- а) пиво – не менее 4 наименований в жестяной и (или) стеклянной таре.

В поездах международного сообщения (кроме стран СНГ и Балтии), в фирменных поездах при наличии в составе поезда вагонов с купе класса

«Люкс», СВ в ассортимент включается пиво в стеклянной таре (не менее 2 наименований);

б) вино – не менее 6 наименований: красное вино – не менее 2 наименований (не менее 1 наименования полусухого/сухого); белое вино – не менее 2 наименований (не менее 1 наименования полусухого/сухого); шампанское и игристые вина – не менее 2 наименований.

Обязательно включение в ассортимент белого, красного и игристого вина в промышленной упаковке (таре) объемом 0,187–0,375 л;

13) снековая продукция – не менее 4 наименований в индивидуальной упаковке промышленного производства с указанием выхода (веса).

6.3. В купе-буфете при реализации продукции общественного питания используются полуфабрикаты и быстрозамороженные кулинарные изделия высокой степени готовности.

6.4. Из мучных кондитерских изделий в вагонах-ресторанах (купе-буфетах) реализуются пирожные песочные, вафельные, воздушно-ореховые, комбинированные (используется кондитерская продукция промышленного производства в герметичных упаковках из полимерных материалов).

6.5. Из ассортимента снековой продукции реализуются: соленая, сушеная, копченая, вяленая продукция из рыбы (морепродуктов) и мяса (в герметичных упаковках из полимерных материалов), чипсы, орехи, сухарики и аналогичная продукция промышленного производства.

6.6. Разносная торговля продукцией и товарами, включающая оказание услуги дополнительного питания, оформленной через проводника пассажирского вагона, осуществляется по составу поезда в сумках (корзинах) или с использованием тележек промышленного производства или подносов в соответствии с установленным Обслуживающим предприятием ассортиментом продукции, указанным в меню или прейскуранте.

Ассортимент товаров и продукции общественного питания, реализуемых при разносной торговле, разрабатывается Обслуживающим предприятием и согласовывается с причастным подразделением филиала АО «ФПК» 1 раз в год. Меню разносной торговли преимущественно состоит из продукции общественного питания, которая реализуется пассажирам по предварительным заказам.

6.7. Для организации питания пассажиров в вагонах повышенной комфортности Управлением организации питания АО «ФПК» ежегодно разрабатывается Унифицированный перечень рационов питания, предоставляемых пассажирам поездов с вагонами повышенной комфортности пассажирского комплекса дальнего следования АО «ФПК».

Для организации питания организованных детских групп Управлением организации питания АО «ФПК» разрабатывается «Рекомендуемое меню для

обслуживания организованных групп детей в вагонах-ресторанах», утверждаемое главным государственным санитарным врачом по железнодорожному транспорту Российской Федерации или лицом, его замещающим. Данное меню должно содержать в себе не менее пяти вариантов суточных рационов для организации питания ОГД.

6.8. При включении в состав рациона питания воды используется минеральная питьевая вода без газа или питьевая вода без газа. Не включаются в состав специальные лечебные минеральные воды.

6.9. Для купейных вагонов на упаковке указывается общий состав рационов питания с выделением сухой части рациона, а также дата упаковки, срок годности (по наименьшему сроку годности продукта входящего в упаковку), поставщик рациона питания и другая необходимая информация.

На промышленной упаковке (таре) алкогольной продукции вагона-ресторана запрещается использовать контрольно-информационного стикеры АО «ФПК».

В случае задержки поезда более чем на четыре часа на основании заявок АО «ФПК» силами вагона-ресторана предоставляется бесплатное питание пассажирам и работникам поездной бригады, в соответствии с заключенными с операторами питания договорами.

7. Требования к меню

7.1. Для организации питания пассажиров Обслуживающее предприятие ежегодно представляет на согласование в причастное подразделение филиала АО «ФПК» следующие документы:

1) меню вагона-ресторана или меню (прейскурант) товаров для реализации в купе-буфете;

2) меню для питания поездных бригад исходя из 3-разового суточного питания.

7.2. Особенности меню для питания организованных групп детей

7.2.1. Разработанные варианты меню для питания организованных групп детей должны полностью соответствовать СанПиН 2.4.5.2409-08.

7.2.2. Суточная стоимость питания организованных групп детей разделяется в соответствии с приемами пищи в следующем соотношении:

25 % – завтрак;

35 % – обед;

15 % – полдник;

25 % – ужин.

Суточная стоимость рациона детского питания утверждается

нормативным документом АО «ФПК».

7.2.3. Рекомендуемые усредненные величины калорийности в день (далее – ккал/день): до 10 лет – 2100 ккал/день, от 11 и старше – 2550 ккал/день.

Рекомендуемое соотношение белков, жиров и углеводов – 1:1:4.

7.2.4. В состав питания организованных групп детей должны быть включены безалкогольные напитки, минеральная питьевая вода без газа или питьевая вода без газа. Не включаются в состав специальные лечебные минеральные воды.

7.3. Особенности меню для организации питания работников поездных бригад

7.3.1. Работникам поездных бригад предоставляется 3-разовое горячее питание в салоне вагона-ресторана/купе-буфета (за отдельную плату).

7.3.2. Меню питания работников поездных бригад ежегодно разрабатывается Обслуживающим предприятием и согласовывается с причастным подразделением филиала АО «ФПК» на календарный год.

7.3.3. Стоимость питания в сутки на одного человека устанавливается нормативным документом АО «ФПК».

Суточная стоимость питания работников поездных бригад должна быть разделена в соответствии с приемами пищи в следующем соотношении:

25 % – завтрак;

40 % – обед;

35 % – ужин.

7.4. Периодичность обновления меню вагона-ресторана соотносится с изменениями, вносимыми АО «ФПК» в единое меню.

7.5. Меню вагона-ресторана, меню (прейскурант) товаров для реализации в купе-буфете, а также меню гарантированного питания могут быть дополнительно оформлены Обслуживающим предприятием в виде полностью идентичных электронных меню с использованием QR-кода, в соответствии с единым стилем (при наличии), согласуемом филиалами АО «ФПК» и Управлением организации питания АО «ФПК».

7.6. Дополнительно к основному меню Обслуживающее предприятие обеспечивает:

в соответствии со временем года – специальные сезонные предложения (зима – декабрь–февраль, весна – март–май; лето – июнь–август; осень – сентябрь–ноябрь);

к праздничным событиям, памятным датам (Новый год, День компании АО «ФПК», Международный женский день, Пасха, День Победы, День железнодорожника и иным согласованным отдельным указанием АО «ФПК») – специальные предложения, действующие в течение 10 дней

с даты начала празднования и размещаемые за 5 дней до начала празднования, в целях своевременности размещения меню в поезде;

ассортимент блюд специального питания на основе изучения спроса и пожеланий потребителей услуг (анкетирование, маркетинговые исследования, индивидуальные предпочтения заказчика).

Макет и само меню предложений, указанных в настоящем пункте, иницируется, либо согласовывается АО «ФПК».

7.7. При работе вагона-ресторана в утреннее и дневное время более двух часов в меню включаются специальные наборы блюд (завтрак и/или бизнес-ланч).

При наличии в меню специальных наборов блюд они указываются первыми.

7.8. Для определенных направлений следования поездов с учетом данных об обслуживаемом контингенте в ассортимент меню и рационы гарантированного питания включаются отдельные блюда национальной кухни, представленные в меню как фирменные блюда.

7.9. Все дополнения к меню/прейскуранту (специальные предложения и наборы блюд (в том числе сезонные), тематическое меню, винная карта и т. п.), которые оформляются Обслуживающим предприятием отдельно, представляются на согласование в причастное подразделение филиала АО «ФПК» перед их введением.

8. Требования к оснащению вагона-ресторана (купе-буфета)

8.1. Снабжение вагона-ресторана (купе-буфета) водой

8.1.1. Вагоны-рестораны (купе-буфеты) в пунктах экипировки пассажирских поездов или в пути их следования обеспечиваются питьевой водой, отвечающей требованиям ГОСТ Р 51232-98 или СанПиН 2.1.4.1116-02.

8.1.2. Снабжение вагонов-ресторанов (купе-буфетов) водой производится только от водозаправочных колонок. Вода, заливаемая в систему водоснабжения вагона-ресторана (купе-буфета), должна отвечать требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01.

8.1.3. Санитарно-эпидемиологическая оценка качества питьевой воды в системах водоснабжения пассажирских вагонов и водозаправочных колонок с проведением лабораторных исследований осуществляется федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии по железнодорожному транспорту» не менее 1 раза в месяц.

8.2. Оснащение вагона-ресторана (купе-буфета) кухонной посудой

и инвентарем

8.2.1. На кухне вагона-ресторана (купе-буфета) применяется следующая профессиональная кухонная посуда и инвентарь:

кастрюли, котлы, сковороды, противни и другая посуда, используемая для приготовления кулинарной продукции;

контейнеры, гастрономические емкости и другая посуда, используемая для хранения приготовленной кулинарной продукции.

ножи;

весы;

черпаки, венчики, лопатки;

разделочные доски;

другая профессиональная посуда и инвентарь, используемые для приготовления и хранения продукции общественного питания, подлежащая замене Обслуживающей организацией, в случае утраты потребительских и эстетических качеств.

8.2.2. В оснащении вагона-ресторана (купе-буфета) рекомендуется использовать кухонную посуду и инвентарь для приготовления и хранения продукции общественного питания из нержавеющей стали или материалов, допущенных к использованию органами и учреждениями, осуществляющими госсанэпиднадзор, в установленном порядке.

8.2.3. Разделочные доски должны быть изготовлены из дерева твердых пород или других разрешенных для контакта с пищевыми продуктами материалов, гладкие, без щелей.

8.2.4. Разделочный инвентарь (доски, ножи и т. п.) должен иметь специальную маркировку. Информация (маркировка) наносится на боковой поверхности разделочной доски с учетом ее назначения: «СМ» (сырое мясо), «СР» (сырая рыба), «ВМ» (вареное мясо), «ВР» (вареная рыба), «СО» (сырые овощи), «ВО» (вареные овощи), «МГ» (мясная гастрономия), «РГ» (рыбная гастрономия), «Х» (хлеб), «С» (сельдь), «зелень», «КО» (квашенные овощи). Ножи маркируются на рукоятке или лезвии соответственно маркировке разделочных досок. Допускается наносить на разделочный инвентарь цветовую маркировку вместе с буквенной маркировкой в соответствии с обрабатываемым на них продуктом.

8.2.5. Разделочный инвентарь для готовой и сырой продукции должен храниться раздельно.

8.2.6. Хранение разделочных досок должно обеспечиваться в ячейках в специально отведенном месте в положении «на ребре». Необходимо иметь одну резервную разделочную доску.

8.2.7. Количество ножей должно соответствовать количеству разделочных досок. Необходимо иметь один резервный нож.

8.2.8. Используемая кухонная посуда и инвентарь должны проходить санитарную обработку с учетом требований санитарно-эпидемиологических норм и правил.

8.3. Оснащение вагона-ресторана (купе-буфета) столовой посудой

8.3.1. В обеденном зале вагона-ресторана для сервировки может использоваться фарфоровая, фаянсовая, хрустальная, стеклянная посуда, приборы из нержавеющей стали. Допускается наличие в составе столовой посуды и приборов других сплавов и материалов, влияющих на повышение эксплуатационных качеств.

Рекомендуемый перечень, основные характеристики и количество столовой посуды, приборов для использования в вагоне-ресторане приведены в приложении № 3.

8.3.2. В купе-буфете преимущественно используется одноразовая посуда. Повторное использование одноразовой посуды не допускается.

8.3.3. В вагонах-ресторанах не рекомендуется применять стеклянные фужеры на высоких ножках. Следует использовать фужеры и рюмки на устойчивой основе.

8.3.4. Не допускается использование столовой посуды с наличием отбитых краев и трещин, пришедших в негодность столовых приборов (например, вилок с погнутыми и ломанными зубцами, ножей с поврежденным лезвием и т. д.). Данные экземпляры подлежат незамедлительному изъятию из оборота Обслуживающим предприятием.

8.4. При наличии в составе поезда вагона-ресторана (купе-буфета) обязательно должна быть предусмотрена система оплаты услуг вагонов-ресторанов и купе-буфетов через переносные POS-терминалы по индивидуальным банковским картам.

8.5. В обеденном зале вагонов-ресторанов фирменных поездов на всех столах предусматривается оборудование для вызова официантов (кнопки).

9. Требования к оформлению вагона-ресторана (купе-буфета)

9.1. На столах до прихода пассажиров в вагон-ресторан должны быть размещены: белая скатерть (обязательно для фирменных поездов) или индивидуальный одноразовый брендированный плейсмет (бумажная подложка размером не менее 297*420 мм); набор для специй, включающий соль, перец; подставка для зубочисток в едином стилевом решении с набором для специй; зубочистки в индивидуальных упаковках; салфетница с одноразовыми салфетками, размерностью не менее 240*240 мм.

Скатерть или плейсмет должен быть белого цвета или иного, гармонирующего с интерьером вагона-ресторана. После каждого обслуживания плейсметы заменяются на новые.

9.2. Не допускается использование наборов для специй и салфетниц из пластмассовых материалов или стекла.

9.3. Столовые приборы и посуда в вагоне-ресторане должны быть единого образца.

9.4. В оформлении вагона-ресторана (купе-буфета) могут использоваться декоративные элементы (в том числе картины, часы и др.), отвечающие требованиям эстетичности и гармоничности колористического решения в пределах общих цветовых решений.

9.5. В случае использования тканевых штор, скатертей и салфеток допускается использование не более 2 основных цветов в оформлении данных изделий. Возможно наличие третьего цвета, являющегося оттенком одного из 2 основных цветов.

9.6. В случае отсутствия фирменного стиля цвет фаянсовой, фарфоровой посуды должен быть – белый, стеклянной и хрустальной – прозрачный без использования цветных оттенков (за исключением посуды с логотипом бренда предприятия изготовителя, подаваемой пассажирам).

Салфетки тканевые и бумажные – однотонные.

9.7. Для организации питания пассажиров вагонов с купе класса «Люкс» используются только тканевые салфетки в соответствии с СТО ФПК 1.05.001-2017, для остальных классов допускается использование одноразовых бумажных салфеток.

9.8. Использование текстильных изделий с нарушением структуры ткани не допускается.

9.9. При наличии единого стилевого решения, применяемого в рамках одного поезда отдельные элементы оформления интерьера, сервировки столов и требования к оформлению вагон-ресторан оформляется Обслуживающим предприятием в соответствии с единым стилем (при наличии), согласуемом филиалами АО «ФПК» и Управлением организации питания АО «ФПК».

9.10. В случае применения элементов оформления и интерьера вагона-ресторана, сервировки, утвержденных в рамках Концепции развития услуг питания в поездах дальнего следования, отдельное согласование филиалов АО «ФПК» и Управления организации питания АО «ФПК» не требуется.

10. Требования к информационному обеспечению оказания услуг питания пассажиров

10.1. Информация о наличии в составе поезда вагона-ресторана

(купе-буфета), режиме работы доводится до сведения пассажиров по поездной радиотрансляционной сети в соответствии с Порядком аудиоинформирования пассажиров в поездах акционерного общества «Федеральная пассажирская компания».

При наличии в составе поезда вагона-ресторана (купе-буфета) в пассажирских вагонах предусматриваются информационные материалы об оказываемых услугах питания.

10.2. В салоне вагона-ресторана (купе-буфета) на доступном для потребителей месте, согласованном с Управлением организации питания АО «ФПК», размещается следующая информация, оформленная в едином стиле, в соответствии с макетом, утвержденным АО «ФПК», в соответствии с Правилами оказания услуг общественного питания:

- наименование организации;
- место ее нахождения (юридический адрес), ИНН;
- режим работы;
- актуальный телефон горячей линии Единого информационно-сервисного центра;
- сведения о местонахождении книги жалоб и предложений.

10.3. У директора вагона-ресторана (буфетчика купе-буфета) должны находиться Информационная папка для потребителей, а также проверяющих, папка

со служебной информацией, а также следующий перечень документов, состав которых определяется Управлением организации питания и включает:

- договор аренды вагона-ресторана или купе-буфета;
- договор оказания услуг/поставки рационов питания;
- акт приема-передачи вагона-ресторана в аренду;
- согласованный с начальником филиала АО «ФПК» режим работы вагона-ресторана (купе-буфета);
- приказ по форменной одежде по обслуживающему предприятию с описанием цветовой гаммы;
- согласованные с филиалом АО «ФПК» меню вагона-ресторана (купе-буфета), меню винной карты и алкогольной продукции, перечень специальных предложений;

согласованные с территориальным отделом Ропотребнадзора варианты меню для питания организованных групп детей (не менее трех), отличающихся по стоимости и ассортименту. Стоимость четырехразового питания в сутки в расчете на одного ребенка устанавливается распоряжением АО «ФПК», которое должно находиться в папке вместе с вариантами меню (при необходимости);

согласованное с филиалом АО «ФПК» меню для организации питания

поездных бригад (исходя из 3-х разового горячего питания в сутки, стоимость которого должна быть не более установленной распоряжением АО «ФПК»);

согласованное с филиалом АО «ФПК» меню разносной торговли или прейскурант товаров;

технологические карты на блюда, реализуемые в вагоне-ресторане (купе-буфете) и вагонах повышенной комфортности;

копию настоящего Стандарта;

технологический процесс предоставления предоплаченного и дополнительного питания в поездах дальнего следования АО «ФПК».

Все документы должны быть на бумажном носителе, заверенные оригинальной печатью, а также подписью руководителя, и/или на цифровом устройстве (ноутбук, планшет и т. п.).

10.4. В Информационной папке для потребителей должны содержаться:

Закон о защите прав потребителей,

Правила торговли,

Правила оказания услуг общественного питания;

копии свидетельства о государственной регистрации организации и лицензии с приложениями на право розничной продажи алкогольной продукции, заверенные оригинальной печатью и подписью уполномоченного руководителя Обслуживающего предприятия;

копии документов, подтверждающих качество и безопасность реализуемой продукции (могут находиться в отдельной папке, являясь обязательным дополнением к Информационной папке для потребителей), заверенные оригинальной печатью организации-поставщика (Обслуживающего предприятия).

10.5. В вагоне-ресторане (купе-буфете) на входных дверях со стороны тамбура, в зале вагона-ресторана (купе-буфета) размещается информация о режиме работы.

Объявление о режиме работы должно быть выполнено в соответствии с макетом, утвержденным АО «ФПК», с использованием ламинирования.

10.6. При производстве и реализации продукции в вагоне-ресторане (купе-буфете) Обслуживающее предприятие предоставляет потребителям следующую информацию:

перечень услуг и условия их оказания;

стоимость в рублях и условия оплаты услуг;

фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления и основных ингредиентов. Если в фирменном наименовании (наименовании) предлагаемой продукции общественного питания присутствует информация о способе приготовления и основных ингредиентах, дополнительная расшифровка

основных ингредиентов не требуется (например, «Картофель отварной», «Картофель, запеченный из припущенного», «Спаржа припущенная с прованскими травами и кервелем» и т. п.);

сведения о выходе (весе и (или) объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости бутылки (упаковки) предлагаемых напитков (алкогольных и безалкогольных) и об объеме их порций;

сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) и составе (в том числе наименование используемых в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов);

нормативные документы, требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга. Для продукции общественного питания информация содержится в технологической документации, для покупных товаров промышленного производства – на индивидуальной упаковке.

Выход напитков, блюд и кулинарных изделий указывается в следующем порядке: вес и (или) объем основного продукта (блюда или кулинарного изделия, покупного товара промышленного производства) и дополнительных составляющих (гарниры, соусы и т. д.).

Информация о пищевой ценности продукции общественного питания может быть оформлена отдельным документом и предъявляться по требованию пассажира. Данный документ подписывается руководителем Обслуживающего предприятия с указанием фамилии и инициалов, а также заверяется печатью предприятия.

10.7. Информация о продукции и предлагаемых услугах доводится до пассажиров посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

10.8. В вагоне-ресторане стоимость на продукцию, выложенную на буфетную (барную) стойку, указываются в меню, а также прейскуранте, расположенном на буфетной (барной) стойке.

Если в меню вагона-ресторана входят специальные наборы блюд, то вместо стоимости каждой составляющей набора может быть указана стоимость всего набора (комплекса).

В купе-буфете стоимость реализуемой продукции, в том числе выложенной на буфетную (барную) стойку, указывается в меню или прейскуранте. Дополнительно на товары, которые выложены на буфетной (барной) стойке в купе-буфете, могут быть оформлены ценники.

10.9. На ценниках указывается следующая информация: наименование товара, выход товара, стоимость за единицу товара, подпись материально ответственного лица и печать Обслуживающего предприятия. Бланки для заполнения ценников изготавливаются типографским способом.

10.10. В вагоне-ресторане (купе-буфете) на носителях информации для пассажиров не разрешается использование слова «запрещено».

Допускается использование графической информации о запретах.

10.11. Оформление меню

10.11.1. В меню вагона-ресторана продукция перечисляется в следующем порядке:

- Завтрак
- Холодные закуски
- Горячие закуски
- Бутерброды
- Салаты
- Супы
- Основные блюда
- Вегетарианские блюда
- Диетические блюда
- Гарниры / гарниры в составе основного блюда
- Соусы
- Детское меню
- Десерты
- Горячие напитки
- Добавки к чаю
- Хлебобулочные изделия
- Кондитерские изделия
- Безалкогольные напитки
- Снэковая продукция

10.11.2. В меню/прейскуранте купе-буфета продукция перечисляется в следующем порядке:

- бутерброды;
- салаты;
- супы;
- основные блюда;
- соусы (при необходимости включения в ассортимент);
- хлебобулочная продукция;
- десерты;
- кондитерские изделия;

горячие напитки;
мелкоштучная продукция промышленного производства в индивидуальной упаковке;
безалкогольные напитки;
алкогольные напитки;
снэковая продукция.

10.11.3. Примеры оформления элементов из единого меню вагона-ресторана, меню/ прейскуранта купе-буфета, разносной торговли приведены в приложении № 4.

10.11.4. Специальные предложения и наборы блюд могут быть оформлены отдельным листом к меню. Если меню включает специальные наборы блюд (завтрак, бизнес-ланч и т. п.), обязательно должно быть указано время, в течение которого пассажир может их приобрести.

10.11.5. В меню указывается следующая информация:
на первой странице меню/прейскуранта:

«Администрация вагона-ресторана (купе-буфета) может отказать в продаже алкогольной продукции лицам, находящимся в состоянии алкогольного опьянения.

Продажа алкогольной продукции лицам, не достигшим 18 лет, распитие спиртных напитков и употребление продуктов питания, принесенных с собой, в вагоне-ресторане (купе-буфете) не допускается.

Работник вагона-ресторана (купе-буфета), непосредственно осуществляющий отпуск алкогольной продукции пассажиру, имеет право потребовать у пассажира документ, удостоверяющий личность (в том числе документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина или лица без гражданства в Российской Федерации) и позволяющий установить его возраст».

на последней странице меню/прейскуранта/винной карты указывается следующая информация:

«Если Вам не выдали кассовый чек, обратитесь к администрации вагона-ресторана с требованием вернуть деньги за оплаченные Вами услуги питания в полном объеме»;

При этом используется шрифт полужирного начертания.

10.11.6. Бланки меню (прейскурант, винная карта) изготавливаются типографским способом в количестве не менее 6 экземпляров на вагон-ресторан и не менее 2 экземпляров на купе-буфет. Внутренняя часть меню должна быть изготовлена из мелованной бумаги или с использованием ламинирования.

10.11.7. При использовании в оформлении меню изображений конкретного блюда не допускается несоответствие изображения его

фактическому виду.

10.11.8. Меню, находящиеся в специальной папке, прейскуранты и другие документы подписываются руководителем Обслуживающего предприятия с указанием фамилии, инициалов и заверяются оригинальной печатью.

10.11.9. Меню должно быть оформлено на русском и английском языках и может быть дополнено на языке страны назначения и языках стран проследования.

10.12. В тексте меню/прейскуранта и других источниках информации, которые предоставляются пассажирам, не должно содержаться языковых ошибок.

10.13. Информация об услугах питания, входящих в перечень сервисных услуг, предлагаемых пассажирам в вагонах повышенной комфортности, должна быть представлена:

а) в железнодорожных кассах (на бумажных/электронных носителях, информационных стендах в кассовых залах), на проездном документе, оформленном для проезда в вагоне повышенной комфортности (с обозначением класса обслуживания);

б) в каждом вагоне повышенной комфортности (в составе перечня сервисных услуг, входящих в стоимость проезда);

10.14. Использование логотипов сторонних организаций и других зарегистрированных товарных знаков (за исключением логотипа банка, установленного в вагоне-ресторане (купе-буфете) POS-терминала, для проведения банковской оплаты) разрешается исключительно на основании договора с АО «ФПК» со строгим определением территории и способов распространения для Обслуживающего предприятия и в соответствии с Федеральным законом от 13 марта 2006 г. №38-ФЗ «О рекламе».

11. Требования к персоналу

11.1. Персонал вагонов-ресторанов (купе-буфетов) подразделяется на группы:

административный (директор вагона-ресторана);

обслуживающий (официант, официанты-разносчики, бармены, буфетчики);

производственный (повар, кухонный рабочий);

вспомогательный (мойщик посуды).

11.2. К персоналу вагонов-ресторанов и купе-буфетов предъявляются требования в соответствии с ГОСТ Р 30524-2013 и ОСТ 28-1-95 в зависимости от квалификационного разряда по должностям:

директор вагона-ресторана (далее – ДВР); буфетчик купе-буфета;

официант (бармен);

повар;
работник предприятия общественного питания (мойщик посуды, кухонный рабочий, сторож).

11.3. При подборе и расстановке кадров, назначениях и перемещениях учитываются:

уровень профессиональной подготовки и квалификация, в том числе теоретические знания, практические навыки и умения в соответствии с установленными требованиями;

знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего трудового распорядка предприятия (организации);

знание вопросов обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей (гостей), сохранности их имущества и охраны окружающей среды в предприятиях общественного питания в пределах своих должностных обязанностей и умение применять их в практической деятельности;

знание и соблюдение инструкций и правил поведения и работы в чрезвычайных ситуациях и умение оказывать помощь потребителям (гостям) в обычных и чрезвычайных ситуациях;

знание и соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;

знание и соблюдение правил охраны труда и техники безопасности, требований пожарной безопасности;

владение профессиональной терминологией;

знание иных нормативных документов, касающихся профессиональной деятельности.

11.4. Персонал Обслуживающего предприятия должен проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка, организацией работы предприятия и Правилами оказания услуг общественного питания.

11.5. Администрация Обслуживающего предприятия систематически осуществляет мероприятия по повышению квалификации и профессионального мастерства персонала на основе его теоретической подготовки и практических навыков.

11.6. Функциональные обязанности, права и квалификационные требования к персоналу фиксируются в должностных инструкциях, утвержденных руководителем Обслуживающего предприятия.

Должностные инструкции персонала разрабатывает администрация Обслуживающего предприятия, исходя из требований настоящего Стандарта, стандартов организаций, особенностей работы Обслуживающего предприятия и требований действующего законодательства.

11.7. Персонал Обслуживающего предприятия обеспечивает безопасность

жизни и здоровья потребителей, а также сохранность их имущества при пребывании на предприятии.

11.8. К работе в вагоне-ресторане (купе-буфете) допускаются лица, имеющие личную медицинскую книжку установленного образца, с отметками о прохождении медицинских осмотров (обследований), лабораторных исследований, профессиональной гигиенической подготовки и аттестации, сведениями о перенесенных инфекционных заболеваниях, а также прошедшие собеседование в филиале АО «ФПК». При успешном прохождении собеседования персональные данные работника вагона-ресторана (купе-буфета) вносятся сотрудником филиала АО «ФПК» в ЕК АСУТР.

11.9. Все работники вагона-ресторана (купе-буфета) обязаны:
соблюдать правила личной гигиены, в том числе использовать для обработки рук моющие и дезинфицирующие средства;

проходить периодические медицинские осмотры, профессиональную гигиеническую подготовку и аттестацию в установленном порядке;

проходить проверку знаний правил технической эксплуатации, требований охраны труда, требований пожарной безопасности в соответствии с Инструкцией по охране труда для рейсовой бригады вагона-ресторана в пути следования;

находиться в форменной одежде в рабочее время на протяжении всего пути следования.

11.10. При нахождении поезда в пункте формирования и оборота работникам вагона-ресторана разрешается находиться без форменной одежды до момента объявления посадки пассажиров.

11.11. Профессиональными этическими нормами поведения персонала предприятий общественного питания являются: вежливость, тактичность, доброжелательность, стрессоустойчивость, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей.

11.12. Для работы в поездах международного сообщения административный и обслуживающий персонал должен владеть базовыми навыками английского языка и/или языка страны проследования и/или назначения в объеме, необходимом для общения с иностранными пассажирами и работниками иностранных дорог по маршруту следования.

11.13. Внешний вид работников вагона-ресторана (купе-буфета)

11.13.1. В зависимости от исполняемых обязанностей для работников вагона-ресторана (купе-буфета) предусматривается ношение форменной, санитарной или специальной одежды:

ДВР:

мужского пола в зимний период – пиджак, брюки, сорочка (рубашка)

с длинным рукавом, галстук или галстук-бабочка; в летний период – жилет, брюки, сорочка (рубашка) с коротким рукавом, галстук или галстук-бабочка;

женского пола в зимний период – пиджак, брюки или юбка, рубашка (блузка или батник) с длинным рукавом, галстук или шейный платок; в летний период – жилет, юбка или брюки, рубашка (блузка или батник) с коротким рукавом, галстук или шейный платок;

официант, бармен, буфетчик вагона-ресторана (купе-буфета):

мужского пола в зимний период – брюки, фартук, сорочка (рубашка) с длинным рукавом, жилет; в летний период – брюки, фартук, сорочка (рубашка) с коротким рукавом;

женского пола в зимний период – брюки или юбка, фартук, рубашка (блузка или батник) с длинным рукавом, жилет; в летний период – брюки или юбка, фартук, рубашка (блузка или батник) с коротким рукавом.

При использовании длинного фартука, который закрывает грудную часть, допускается исключение из состава форменной одежды жилета;

повар: куртка, брюки, фартук, поварской колпак (косынка или иной головной убор, используемый в качестве элемента санитарной одежды);

мойщик посуды: куртка, брюки, фартук, колпак (косынка или иной головной убор, используемый в качестве элемента санитарной одежды);

сторож: халат или комбинезон;

кухонный рабочий: куртка, фартук с водоотталкивающей пропиткой, шапочка или косынка.

Примеры элементов форменной одежды для административного и обслуживающего персонала приведены в приложении № 5.

Административный, обслуживающий и производственный персонал вагонов-ресторанов (купе-буфетов) должен иметь опрятный вид:

цвет волос натуральных оттенков;

у мужчин классическая короткая стрижка;

у женщин волосы длиной до плеч аккуратно уложены в прическу и не закрывают лицо, волосы длиной ниже плеч собраны в «пучок» или «ракушку» и не касаются воротника блузки или батника. При укладке волос допускается использование неброских заколок и невидимок, челка не должна закрывать глаза;

у производственного персонала волосы подобраны под колпак или другой головной убор, используемый в качестве элемента санитарной одежды;

чистые ухоженные руки и ногти (у женщин ногти средней длины, допускается покрытие лаком пастельных тонов без страз и рисунка, у мужчин ногти аккуратно и коротко подстрижены);

у производственного персонала ногти коротко подстрижены, не допускается использование лака для ногтей;

мужчины выбриты или с аккуратными усами либо бородой;

у женщин макияж должен быть только пастельных тонов;

не допускается наличие на открытых частях тела татуировок и пирсинга, ношение мобильных телефонов, украшений и других аксессуаров поверх форменной одежды;

допускается минимальное количество простых по форме украшений без крупных и цветных камней (у женщин – не более двух колец (включая обручальное) и серьги, у мужчин (кроме производственного персонала) – одно кольцо (обручальное или религиозного назначения));

допускается (кроме производственного персонала) ношение часов классических форм без выступающих деталей и декоративных излишеств, с кожаным ремешком черного или коричневого цвета либо металлическим браслетом;

при ношении очков по медицинским показаниям допускается неброская классическая оправа с прозрачными стеклами.

11.13.2. В зависимости от особенностей обслуживания, погодных условий обслуживающий и административный персонал вагона-ресторана (купе-буфета) может использовать/исключить дополнительный элемент форменной одежды (пиджак или аналогичный элемент) согласно нормативному документу Обслуживающего предприятия, который устанавливает сезонность, состав, стиль, описание и цветовую гамму форменной (санитарной) одежды.

11.13.3. Все работники, осуществляющие обслуживание в вагоне-ресторане (купе-буфете), должны носить обувь на невысоком устойчивом каблуке с закрытой пяткой и носком, соответствующую требованиям охраны труда.

11.13.4. ДВР и буфетчик купе-буфета обязаны принимать участие в предрейсовых инструктажах работников поездных бригад в резервах проводников в форменной (санитарной) одежде.

11.13.5. Сезонность, состав, стиль, описание и цветовая гамма форменной (санитарной) одежды с приложением образцов (фотомакетов) устанавливаются нормативным документом Обслуживающего предприятия, который предварительно согласуется с причастным подразделением филиала АО «ФПК». Копии нормативных документов Обслуживающего предприятия, устанавливающие такие требования, должны находиться в вагоне-ресторане (купе-буфете).

11.13.6. Обслуживающий и административный персонал при использовании форменной одежды должен носить с левой стороны на уровне груди служебный значок (бейдж), изготовленный печатным или типографским способом по макету, утверждаемому АО «ФПК» и содержащем следующие данные на русском и английском языках:

для обслуживающего персонала – должность, фамилия и имя;
для административного персонала – должность, фамилия, имя.

На бейджах обслуживающего персонала также указывается должность, имя и фамилия на английском языке.

11.13.7. Форменная одежда обслуживающего и административного персонала вагона-ресторана (купе-буфета) должна быть в чистом, отглаженном состоянии. На одежде не должно быть пятен и пыли.

11.13.8 Работники вагонов-ресторанов (купе-буфетов) при исполнении своих служебных обязанностей должны соблюдать следующие нормы деловой этики:

быть вежливыми, проявлять доброжелательность (улыбаться), готовность оказать помощь пассажирам;

во время контакта с пассажиром, а также в его присутствии не совершать действий и не допускать высказываний, противоречащих нормам этикета, а также вызывающих или способных вызвать отрицательные эмоции, нанести ущерб деловой репутации АО «ФПК» (жевать, курить, громко смеяться, принимать пищу, употреблять ненормативную лексику, слова-паразиты и т. п.);

не обсуждать в присутствии пассажиров вопросы, относящиеся к внутренней деятельности АО «ФПК».

12. Требования к обслуживанию пассажиров

12.1. В процессе подготовки вагона-ресторана (купе-буфета) должны быть выполнены следующие мероприятия:

рабочее место официанта, бармена подготовлено к работе, оснащено необходимым запасом посуды, приборов, столового белья, бланков меню, преysкурантов (при наличии), винной карты и специальных предложений (при наличии);

внешний вид, форменная, санитарная и специальная одежда работников соответствуют требованиям, утвержденным Обслуживающим предприятием;

официант (буфетчик) перед началом смены ознакомлен с меню (преysкурантом, винной картой и специальными предложениями), с основными компонентами блюд, способами их приготовления.

12.2. К моменту предъявления поезда постоянно действующей комиссии все помещения вагона-ресторана (купе-буфета) должны быть готовы к предоставлению услуг питания пассажирам.

Оценку готовности помещений вагона-ресторана рекомендуется проводить с помощью критериев, содержащихся в примерных формах бланков оценки готовности помещений вагона-ресторана к работе согласно

приложению № 6. В зависимости от особенностей конструкции вагонов-ресторанов мероприятия и объекты оценки могут быть дополнены или исключены.

Бланки оценки готовности помещений купе-буфета разрабатываются на основе бланков оценки готовности помещений вагона-ресторана и могут быть скорректированы с учетом технологии работы и технологического оснащения купе-буфета.

12.3. Посуда, используемая для обслуживания пассажиров, должна быть чистой и сухой.

12.4. Для подачи блюд и напитков в вагонах-ресторанах официантами могут использоваться подносы. Подносы перед размещением продукции должны покрываться тканевой салфеткой для исключения смещения продукции и напитков при доставке потребителям. При наличии на подносе покрытия, препятствующего скольжению, допускается использование подноса без тканевых салфеток.

12.5. Персонал вагона-ресторана (купе-буфета) при общении с пассажирами вежлив и доброжелателен. Процесс обслуживания сопровождается визуальным контактом, позволяющим своевременно реагировать на потребности и просьбы пассажиров с целью создания гостеприимной обстановки. При отсутствии возможности удовлетворить просьбу пассажира работник вагона-ресторана вежливо объясняет причину и по возможности предлагает альтернативу.

12.6. Персонал вагона-ресторана (купе-буфета) по решению Обслуживающей компании вправе применять портативные видеорегистраторы. В случае принятия решения о применении на маршруте портативных видеорегистраторов Обслуживающей компанией необходимо обеспечить надлежащее информирование пассажиров о возможности осуществления видеосъемки.

12.7. Книга жалоб и предложений, Информационная папка для потребителей предоставляются пассажиру по первому требованию.

12.8. В вагонах-ресторанах фирменных поездов при обслуживании пассажиров с детьми (до 10 лет) им предоставляются раскраски с цветными карандашами.

12.9. После завершения всех взаиморасчетов и получения фискального кассового чека пассажиром может быть принято решение о добровольной мере поощрения официанта в форме непосредственной передачи обслуживавшему его официанту чаевых.

12.10. Порядок обслуживания пассажиров в вагоне-ресторане

12.10.1. Официант подходит к столу сразу же после того, как

пассажир занял стол, и приветствует его (например: «Доброе утро (день, вечер в зависимости от времени дня), добро пожаловать!»).

Если официант встретил пассажира перед размещением его за столом, он приветствует и приглашает пассажира занять стол.

12.10.2. После приветствия официант предлагает пассажиру в открытом виде меню, винную карту и специальные предложения (при наличии). После подачи меню официант уточняет, желает ли пассажир сразу заказать что-либо из напитков. Если пассажир затрудняется ответить, официант оставляет пассажира для ознакомления с меню, после чего принимает заказ, давая комментарии и отвечая на вопросы пассажиров в отношении заказываемых блюд и напитков.

Давая рекомендации по выбору блюд и напитков, официант должен максимально подробно описать рекомендуемую им позицию, обязательно указав ключевые особенности (продолжительное время приготовления ввиду сложной технологии, использование острых специй и приправ, стоимости блюда).

12.10.3. Принимая заказ, официант записывает заказанные блюда и напитки в блокнот, после чего повторяет заказ. Получив подтверждение от пассажира, официант уточняет порядок выноса блюд и напитков (одновременно все или в определенном порядке) и передает заказ на исполнение на кухню и в бар, после чего убирает лишние элементы сервировки со стола пассажира, которые использовались для его предварительной сервировки, и осуществляет дополнительную сервировку столовыми приборами и посудой от заказанных пассажиром блюд и напитков.

12.10.4. В зависимости от заказанного напитка стол сервируется необходимой стеклянной посудой. Перед подачей заказанных пассажиром блюд на стол подаются хлебобулочные изделия (если они были заказаны).

12.10.5. Рекомендуемое время подачи блюд и напитков с момента приема заказа и с учетом последовательности выноса:

для напитков (алкогольных и безалкогольных) – 3–5 минут;

для холодных закусок, бутербродов, салатов – 10–15 минут;

для горячих закусок – 10–15 минут;

для супов – 10–15 минут;

для основных блюд – 20–30 минут.

Если время исполнения заказа увеличивается, официант предупреждает об этом пассажира.

12.10.6. Подавая блюдо и/или напиток, официант произносит их наименование (например: «Пожалуйста, Ваш кофе», «Пожалуйста, Ваш салат «Цезарь»).

В процессе обслуживания официант должен убирать грязную

и использованную посуду, интересоваться вкусовыми качествами блюд и напитков. Перед тем как забрать грязную посуду, официант спрашивает у гостя разрешения (например: «Могу ли я забрать Вашу тарелку (Ваш бокал и т.д.)?»).

При наличии негативных отзывов о качестве блюд, напитков и комфорте пребывания пассажиров официант незамедлительно приглашает ДВР, который по прибытии поезда из рейса доводит данную информацию до руководства Обслуживающей компании.

12.10.7. Безалкогольные напитки, которые подаются в бутылках, с согласия пассажира открывает официант и наливает первую порцию.

При подаче алкогольной продукции осуществляется обязательное вскрытие потребительской упаковки (тары).

Если часть напитка остается в бутылке, она ставится рядом с бокалом, лицевой этикеткой к пассажиру. Если напиток заканчивается, официант предлагает его повторить со словами: «Желаете повторить Ваш сок (чай, воду и т.д.)?».

12.10.8. Во время обслуживания официант или ДВР должны находиться в зоне видимости пассажиров для своевременного реагирования на возможные просьбы и обращения.

12.10.9. По завершении обслуживания в течение 3-4 минут осуществляется расчет с пассажиром (потребителем). При этом ему в обязательном порядке предоставляется документ, подтверждающий оплату услуг питания (кассовый чек) и сдача (при оплате наличными) в папке для счетов.

12.10.10. После того как гость освободил стол, официант незамедлительно осуществляет его уборку и сервировку для дальнейшего обслуживания.

12.10.11. Официант прощается с гостем и провожает пассажира (например: «Всего доброго, будем рады видеть Вас снова!»).

12.10.12. В завершение официант может поинтересоваться у пассажира о намерениях заказать блюда и напитки с доставкой к месту проезда. При положительном ответе пассажира официант или ДВР записывают данные о вагоне, местах проезда и предполагаемом времени доставки блюд и напитков. До предполагаемого времени доставки официант проходит по составу поезда к месту проезда пассажиров и принимает по меню окончательный заказ с последующей его доставкой к согласованному времени.

12.11. Порядок обслуживания пассажиров в купе-буфете

12.11.1. Обслуживание пассажиров в купе-буфете осуществляется по методу самообслуживания.

12.11.2. Работник купе-буфета приветствует пассажира (например: «Доброе утро (день или вечер в зависимости от времени дня), добро пожаловать!»).

12.11.3. Пассажиру предлагается сделать выбор по меню (прейскуранту).

Если пассажир не готов или затрудняется сделать заказ, работник купе-буфета уточняет его предпочтения с помощью вопросов и дает рекомендации по выбору блюд и напитков.

В своих рекомендациях работник купе-буфета должен максимально подробно описать рекомендуемую им позицию, обязательно указав ключевые особенности (продолжительное время приготовления ввиду сложной технологии, использование острых специй и приправ, стоимости блюда).

12.11.4. Принимая заказ, работник купе-буфета записывает заказанные блюда и напитки в блокнот или вводит в мобильное устройство/POS-терминал, после чего повторяет заказ. Получив подтверждение от пассажира, работник купе-буфета осуществляет расчет с пассажиром и приступает к исполнению заказа и дальнейшему обслуживанию пассажира. Расчет за оказанные пассажиру услуги питания может производиться работником купе-буфета после выдачи и исполнения заказа.

12.11.5. В процессе обслуживания работник купе-буфета должен убирать грязную и использованную посуду, интересоваться вкусовыми качествами блюд и напитков. Перед тем как забрать грязную посуду, официант (бармен) спрашивает у гостя разрешения (например: «Могу ли я забрать Вашу тарелку (Ваш бокал и т.д.)?»).

При наличии негативных отзывов о качестве блюд, напитков и комфорте пребывания пассажиров работник купе-буфета доводит данную информацию до руководства Обслуживающего предприятия.

12.11.6. Безалкогольные напитки в потребительской упаковке (таре) подаются пассажирам в закрытом виде и при необходимости с предварительного согласия пассажира открываются при нем.

Розничная продажа алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания допускается в вагонах-ресторанах (купе-буфетах) с условием вскрытия потребительской тары (упаковки) лицом, непосредственно осуществляющим отпуск алкогольной продукции (продавцом).

12.11.7. При осуществлении расчетов с пассажиром (потребителем) ему в обязательном порядке предоставляется документ, подтверждающий оплату услуг питания (кассовый чек, счет и т.п.), и сдача (при оплате наличными).

12.11.8. После того как гость освободил стол, работник купе-буфета незамедлительно осуществляет его уборку и сервировку для дальнейшего обслуживания.

12.11.9. В завершение обслуживания работник купе-буфета прощается

и провожает пассажира (например: «Всего доброго, будем рады видеть Вас снова!»).

12.11.10. Работник купе-буфета может поинтересоваться у пассажиров о намерениях заказать блюда и напитки с доставкой к месту проезда. При положительном ответе пассажира работник купе-буфета записывает данные о вагоне, местах проезда и предполагаемом времени доставки блюд и напитков. До предполагаемого времени доставки работник купе-буфета проходит по составу поезда к месту проезда пассажиров и принимает по меню окончательный заказ с последующей его доставкой к согласованному времени.

12.11.11. Для снижения рисков возникновения, исключения конфликтных ситуаций при обслуживании пассажиров работникам вагона-ресторана (купе-буфета) следует соблюдать правила поведения согласно приложению № 7.

12.12. Организация разносной торговли

12.12.1. При нахождении поезда в пути следования не менее 4 часов работниками вагона-ресторана (купе-буфета) осуществляется разносная торговля.

При продолжительности маршрута менее 6 часов, а также курсировании поезда в ночное время разносная торговля осуществляется по мере возможности (на усмотрение ДВР) и только в рабочее время, согласно режиму работы вагона-ресторана (купе-буфета).

При продолжительности маршрута курсирования поезда от 8 до 24 часов разносная торговля должна осуществляться не менее двух раз.

При продолжительности маршрута курсирования поезда более 24 часов разносная торговля должна осуществляться не менее трех раз (не менее 1 раза в каждых сутках).

12.12.2. Перед осуществлением разносной торговли оформляется дневной заборный лист или накладная с указанием продукции, взятой для реализации посредством разносной торговли.

12.12.3. Вместе с продукцией для разносной торговли работник вагона-ресторана (купе-буфета) берет с собой меню или прейскурант, бланки счета и/или мобильное устройство/POS-терминал для выдачи документа, подтверждающего оказание услуги пассажирам.

12.12.4. Пассажир через проводника вагона может вызвать работника вагона-ресторана (купе-буфета) к месту проезда для принятия заказа на предоставление услуг питания.

12.12.5. При осуществлении разносной торговли работник вагона-ресторана (купе-буфета), двигаясь по составу поезда, предлагает пассажирам сделать заказ на доставку продукции общественного питания из вагона-

ресторана (купе-буфета) к указанному пассажиром времени и приобрести продукцию, имеющуюся у него в наличии.

Если пассажир приобретает продукцию из имеющейся у работника вагона-ресторана (купе-буфета), процедура реализации сопровождается получением денежных средств и по требованию пассажира оформлением счета рукописным способом (с помощью мобильного устройства/POS-терминала) с обязательной выдачей документов подтверждающих оплату услуг питания (чеком).

При осуществлении доставки продукции вагона-ресторана (купе-буфета) по предварительным заказам расчет с пассажиром осуществляется после доставки заказанной продукции с оформлением документов, подтверждающих их реализацию.

12.12.6. Одновременно с реализацией продукции разносной торговли работник вагона-ресторана (купе-буфета) информирует пассажиров о возможности вызова работника вагона-ресторана (купе-буфета) через проводника вагона, в котором проезжает пассажир.

12.12.7. Подтверждением разносной торговли является заборный лист, накладная или счет (указан номер вагона и посадочного места) с указанным в документе ассортиментом товаров или блюд. В том числе подтверждением разносной торговли является оказанная услуга дополнительного питания, оформленная через проводника пассажирского вагона (квитанция формы РС-97М или чек). Контроль проведения разносной торговли может осуществляться после нахождения поезда в пути следования не менее 4 часов и не позднее чем за 2 часа до прибытия в пункт назначения.

12.12.7. К реализации продукции разносной торговли также относится реализация продукции с использованием программного обеспечения мультимедийного портала «Попутчик».

12.13. Особенности обслуживания организованных групп детей

12.13.1. Питание организованных групп детей производится в салоне вагона-ресторана (купе-буфета) или непосредственно в местах размещения в пассажирском вагоне.

12.13.2. Для организации детского питания используется одноразовая посуда из материалов, разрешенных к использованию для организации детского питания.

12.14. Не допускается повторение одних и тех же блюд или кулинарных изделий в один и тот же день.

13. Требования к организации питания в вагонах повышенной комфортности

13.1. В вагонах повышенной комфортности предоставляются скомплектованные рационы гарантированного питания, стоимость которых включена в стоимость проездного документа, в соответствии с требованиями приказа Минтранса России от 9 июля 2007 г. № 89 «О порядке предоставления пассажирам комплекса услуг, стоимость которых включается в стоимость проезда в вагонах повышенной комфортности»

13.2. Требования к составу комплекса услуг и предоставлению рационов питания в зависимости от класса обслуживания вагонов повышенной комфортности устанавливаются отдельным распоряжением АО «ФПК».

13.3. Основанием для предоставления сервисных услуг является проездной документ (билет), в котором обозначен класс обслуживания.

13.4. В случае непредоставления пассажирам оплаченных ими при оформлении проездных документов рационов питания филиал АО «ФПК» осуществляет возврат пассажирам стоимости непредоставленного питания в претензионном порядке. Факт непредоставления рациона питания подтверждается актом, подписанным начальником пассажирского поезда и ДВР.

13.5. Замена горячего рациона питания на холодный не допускается.

13.6. Ассортимент рационов питания, предоставляемых в вагонах повышенной комфортности, должен соответствовать Унифицированному перечню, определяемому АО «ФПК» для каждого класса обслуживания ежеквартально.

13.7. Обслуживание пассажиров в вагонах повышенной комфортности осуществляется в соответствии с технологическим процессом предоставления предоплаченного и дополнительного питания в поездах дальнего следования АО «ФПК»

13.8. Для обеспечения доставки рационов питания пассажирам к местам их размещения в купе работниками вагона-ресторана должны учитываться:

сведения о количестве пассажиров, находящихся в вагонах повышенной комфортности;

сведения о количестве пассажиров, воспользовавшихся услугой предварительного выбора питания при оформлении проездного документа в билетной кассе АО «ФПК» или на сайте ОАО «РЖД»;

сведения о выбранном рационе питания пассажиров при оформлении проездного документа в билетной кассе АО «ФПК» или на сайте ОАО «РЖД»;

класс обслуживания вагонов повышенной комфортности;

время посадки и высадки пассажиров.;

13.9. Для предоставления услуг питания пассажирам вагонов Люкс, СВ используются скомплектованные рационы горячего питания, изготавливаемые в вагоне-ресторане. Для предоставления услуг питания пассажирам иных классов обслуживания, включая поезда «Стриж», используются скомплектованные рационы горячего питания, изготавливаемые в специализированных цехах и поставляемые в вагон-ресторан.

13.10. До подачи рационов питания пассажирам они размещаются для хранения в предусмотренных для этих целей местах и холодильных шкафах в вагонах-ресторанах.

13.11. Для регенерации готовых блюд требуется их разогрев до температуры не ниже 70 °С внутри блюда.

Для достижения требуемой температуры блюд могут применяться различные способы разогрева, которые обусловлены наличием технологического теплового оборудования в вагонах-ресторанах.

В зависимости от типа теплового оборудования в вагоне-ресторане устанавливается требуемое время и температурный режим разогрева готовых блюд согласно приложению № 8.

13.12. Температура подачи горячих супов и напитков должна быть не менее 75 °С, основных блюд и гарниров – не менее 65 °С, холодных супов и напитков – не более 14 °С.

13.13. Доставка рационов питания к местам размещения пассажиров осуществляется в разносных контейнерах (термосумках), а также с использованием развозных тележек промышленного производства или на подносах с использованием крышек или пищевой пленки.

13.14. При обслуживании пассажиров вагонов с купе класса «Люкс», СВ применяется столовая фарфоровая посуда, столовые приборы из нержавеющей стали, стеклянная посуда; пассажиров вагонов Купе – одноразовая посуда и приборы.

**Условия хранения, сроки годности особо скоропортящихся
и скоропортящихся продуктов при температуре (4±2) °С¹**

Наименование продукции	Срок годности ²	Часов /суток
Мясо и мясопродукты. Птица, яйца и продукты их переработки		
Полуфабрикаты мясные бескостные		
1. Полуфабрикаты крупнокусковые: мясо фасованное, полуфабрикаты порционные (вырезка; бифштекс натуральный; лангет; антрекот; ромштекс; говядина, баранина, свинина духовая; эскалоп, шницель и др.) без панировки;	48	часов
полуфабрикаты порционные (ромштекс, котлета натуральная из баранины и свинины, шницель) в панировке	36	"-"
2. Полуфабрикаты мелкокусковые: бефстроганов, азу, поджарка, гуляш, говядина для тушения, мясо для шашлыка, жаркое особое, мясное ассорти (без соусов и специй)	36	"-"
маринованные, с соусами	24	"-"
3. Полуфабрикаты мясные рубленые: формованные, в том числе в панировке, фаршированные (голубцы, кабачки)	24	"-"
комбинированные (котлеты мясо-картофельные, мясо- растительные, мясо-капустные, с добавлением соевого белка)	24	"-"
4. Фарши мясные (говяжий, свиной, из мяса других убойных животных, комбинированный): вырабатываемые мясоперерабатывающими предприятиями;	24	"-"
вырабатываемые предприятиями торговли и общественного питания;	12	"-"
5. Полуфабрикаты мясокостные (крупнокусковые, порционные, мелкокусковые)	36	"-"
6. Субпродукты убойных животных (язык)	24	"-"
Полуфабрикаты из мяса птицы		
7. Полуфабрикаты из мяса птицы натуральные: мясокостные, бескостные без панировки (тушка, подготовленная к кулинарной обработке, окорочка, филе, четвертины, цыплята-табака, бедра, голени, крылья, грудки);	48	"-"
мясокостные, бескостные, в панировке, со специями, с	24	"-"

¹ Сроки годности соответствуют СанПиН 2.3.2.1324-03

² Кроме пунктов 39–42, 56

соусом, маринованные		
8. Полуфабрикаты из мяса птицы рубленые, в панировке и без нее	18	-"
Наименование продукции	Срок годности	Часов /суток
9. Фарш куриный	12	-"
Кулинарные изделия – блюда готовые из мяса и мясопродуктов		
10. Мясо отварное (для холодных блюд; крупным куском, нарезанное на порции для первых и вторых блюд)	24	-"
11. Мясо жареное тушеное (говядина и свинина жареные для холодных блюд; говядина и свинина жареные крупным куском, нарезанные на порции для вторых блюд, мясо шпигованное)	36	-"
12. Изделия из рубленого мяса жареные (котлеты, бифштексы, биточки, шницели и др.)	24	-"
13. Блюда из мяса		
14. Пловы, пельмени, манты, беляши, блинчики, пироги	24	-"
15. Гамбургеры, чизбургеры, сэндвичи готовые, пицца готовая	24	-"
16. Субпродукты мясные отварные (язык), жареные	24	-"
Кулинарные изделия из мяса птицы		
17. Тушки и части тушек птицы копченые, копчено-запеченные и копчено-вареные	72	-"
18. Блюда готовые из птицы жареные, отварные, тушеные	48	-"
19. Блюда из рубленого мяса птицы, с соусами и/или с гарниром	12	-"
20. Пельмени, пироги из мяса птицы	24	-"
21. Яйца вареные	36	-"
Колбасные изделия из мяса всех видов убойных животных, птицы		
22. Колбасы вареные, вырабатываемые по ГОСТ:		
высшего и первого сорта	72	-"
второго сорта	48	-"
23. Колбасы вареные по ГОСТ в парогазонепроницаемых оболочках:		
высшего сорта, деликатесные, с добавлением консервантов	10	суток
первого сорта	8	суток
второго сорта	7	суток
24. Сосиски, сардельки вареные, хлеба мясные, вырабатываемые по ГОСТ	72	часов
25. Сосиски, сардельки вареные в парогазонепроницаемых оболочках	7	суток
26. Колбасы, сосиски, сардельки вареные, нарезанные и упакованные под вакуумом, в условиях модифицированной атмосферы	5	суток
27. Продукты мясные вареные (окоорока, рулеты, свинина и говядина прессованные, ветчина, бекон, мясо свиных голов прессованное, баранина в форме)	72	часов

28. Продукты мясные вареные, нарезанные и упакованные под вакуумом, в условиях модифицированной атмосферы	5	суток
29. Колбасы, сосиски, сардельки вареные с добавлением субпродуктов	48	-"-

Наименование продукции	Срок годности	Часов /суток
30. Колбасные изделия вареные из мяса птицы (колбасы, мясные хлеба, рулеты, сосиски, сардельки, ветчина и др.):		
высшего сорта	72	-"-
первого сорта	48	-"-
31. Колбасные изделия вареные из мяса птицы, упакованные под вакуумом, в условиях модифицированной атмосферы	5	суток
Рыба, нерыбные объекты промысла и продукты, вырабатываемые из них		
Полуфабрикаты рыбные		
32. Рыба всех наименований охлажденная	48	часов при температуре 0–(–2)°C
33. Филе рыбное	24	-"- 0–(–2)°C
34. Рыба специальной разделки	24	-"- от –2 до +2°С
35. Фарш рыбный пищевой, формованные фаршевые изделия, в том числе с мучным компонентом	24	-"- от –2 до +2°С
Кулинарные изделия из рыбы с термической обработкой		
36. Рыба отварная, припущенная, жареная, тушеная, запеченная, фаршированная	36	-"-
37. Блюда из рыбной котлетной массы (котлеты, зразы, шницели, фрикадельки, пельмени), запеченные изделия, пироги	24	-"-
38. Рыба всех наименований и рулеты горячего копчения	48	-"-
39. Многокомпонентные изделия - солянки, пловы, закуски	24	-"-
Кулинарные изделия из рыбы без тепловой обработки		
40. Салаты из рыбы и морепродуктов без заправки	12	-"-
41. Масло селечное, икорное, крилевое и др.	24	-"-
42. Масло икорное, крилевое и др.	24	-"-
43. Раки и креветки вареные	12	-"-
44. Изделия структурированные ("крабовые палочки" и др.)	48	-"-
Кулинарные икорные продукты		
45. Кулинарные изделия с термической обработкой	48	-"-
46. Многокомпонентные блюда без термической обработки после смешивания	12	часов при температуре от –2 до +2 °С
47. Пасты рыбные в полимерной потребительской таре	48	часов

Наименование продукции	Срок годности	Часов /суток
Молоко и молочные продукты³, сыры		
48. Молоко, сливки, сыворотка молочная, пахта пастеризованные:		
в потребительской таре	36	-"-
49. Молоко топленое	5	суток
50. Жидкие кисломолочные продукты ³	72	часов
51. Жидкие кисломолочные продукты, обогащенные бифидобактериями	72	-"-
52. Ряженка	72	-"-
53. Сметана и продукты на ее основе	72	-"-
54. Творог и творожные изделия	72	-"-
55. Творог и творожные изделия, термически обработанные	5	суток
56. Продукты пастообразные молочные белковые	72	часов
57. Блюда из творога – вареники ленивые, сырники творожные, начинки из творога, пироги	24	-"-
58. Запеканки, пудинги из творога	48	-"-
59. Сыр домашний	72	-"-
60. Сыры сливочные	5	суток
61. Сыры мягкие и рассольные без созревания	5	суток
62. Масло сырное	48	часов
Продукция детских молочных кухонь ⁴		
63. Кисломолочные продукты:		
63.1. Кефир:		
в бутылках	36	часов
в полимерной таре	72	-"-
другие кисломолочные продукты	36	-"-
64. Творог детский	36	-"-
65. Творожные изделия	24	-"-
66. Продукты стерилизованные (смеси молочные адаптированные, молоко стерилизованное):		
в бутылках	48	-"-
в герметичной таре	10	суток
Овощные продукты		
Полуфабрикаты из овощей и зелени		
67. Картофель сырой очищенный сульфитированный	48	-"-
68. Капуста свежая зачищенная	12	-"-
69. Морковь, свекла, лук репчатый сырые очищенные	24	-"-
70. Редис, редька обработанные, нарезанные	12	-"-

³ Сроки годности и условия хранения стерилизованных, ультра-высокотемпературно обработанных (УВТ) и термизированных после фасовки продуктов данных групп указываются в документах на конкретные виды продукции.

⁴ Сроки годности конкретных видов продукции определяются в установленном порядке.

71. Петрушка, сельдерей обработанные	24	-"-
72. Лук зеленый обработанный	18	-"-
Наименование продукции	Срок годности	Часов /суток
73. Укроп обработанный	18	-"-
Кулинарные изделия		
74. Салаты из сырых овощей и фруктов:	18	-"-
без заправки		
с заправками (майонез, соусы)	12	-"-
75. Салаты из сырых овощей с добавлением консервированных овощей, яиц и т.д.:	18	-"-
без заправки		
с заправками (майонез, соусы)	6	-"-
76. Салаты из маринованных, соленых, квашеных овощей	36	-"-
77. Салаты и винегреты из вареных овощей:	18	-"-
без заправки и добавления соленых овощей		
с заправками (майонез, соусы)	12	-"-
78. Блюда из вареных, тушеных, жареных овощей	24	-"-
79. Салаты с добавлением мяса, птицы, рыбы, копченостей:		
без заправки	18	-"-
с заправками (майонез, соусы)	12	-"-
80. Гарниры:		
рис отварной, макаронные изделия отварные, пюре картофельное	12	-"-
овощи тушеные	18	-"-
картофель отварной, жареный	18	-"-
81. Соусы и заправки для вторых блюд	48	-"-
Кондитерские и хлебобулочные изделия		
Полуфабрикаты тестовые		-"-
82. Тесто дрожжевое для пирожков печеных и жареных, для кулебяк, пирогов и др. мучных изделий	9	-"-
83. Тесто слоеное пресное для тортов, пирожных и др. мучных изделий	24	-"-
84. Тесто песочное для тортов и пирожных	36	-"-
Кулинарные изделия		
85. Ватрушки, сочники, пироги полуоткрытые из дрожжевого теста:		
с творогом	24	-"-
с повидлом и фруктовыми начинками	24	-"-
86. Чебуреки, беляши, пирожки столовые, жареные, печеные, кулебяки, расстегаи (с мясом, яйцами, творогом, капустой, ливером и другими начинками)	24	-"-
87. Биточки (котлеты) манные, пшеничные	18	-"-
Мучнистые кондитерские изделия, сладкие блюда, напитки		
88. Торты и пирожные:		-"-

без отделки кремом, с отделками белково-взбивной, типа суфле, сливочной, фруктово-ягодной, помадной	72	-"-
пирожное «Картошка»	36	-"-
89. Рулеты бисквитные:		-"-
с начинками сливочной, фруктовой, с цукатами, маком	36	-"-
с творогом	24	-"-
Наименование продукции	Срок годности	Часов /суток
90. Желе, муссы	24	-"-
91. Кремы	24	-"-
92. Сливки взбитые	6	-"-
93. Квасы, вырабатываемые промышленностью:		
квас хлебный непастеризованный	48	-"-
квас «Московский»	72	-"-
94. Соки фруктовые и овощные свежееотжатые	48	-"-

Образцы маркировочных ярлыков для продукции общественного питания

Образец маркировочного ярлыка для нанесения на тару с обработанной/переработанной продукцией (полуфабрикатом/кулинарным изделием), которая подвергается кратковременному хранению (в том числе с применением холодильного оборудования)

Наименование продукта	Бифштекс натуральный
Дата производства (день, месяц, год)	1.02.2020
Время производства (часов, минут)	12.00
Срок реализации (часов или суток)	48 час. или сут.
Условия хранения (t °C)	+2 +6
Лицо ответственное	Петров И.С.

Образец маркировочного ярлыка, изготовленного механическим способом с помощью маркировочного пистолета для последующего нанесения на вскрытую упаковку продукции общественного питания (пищевой продукции) с указанием даты и времени вскрытия



**Рекомендуемый перечень столовой посуды и инвентаря
для оснащения вагонов-ресторанов пассажирских поездов**

№ п/п	Наименование	Минимальное количество, шт.	
		для вагонов-ресторанов	
		поездов внутригосударственн ого сообщения	поездов международного сообщения
Посуда фаянсовая			
1	Тарелки мелкие столовые	50	50
2	Тарелки закусочные	50	50
3	Тарелки пирожковые	20	20
4	Чашки бульонные	15	15
5	Чашки кофейные с блюдцами	20	30
6	Соусники	5	10
7	Чайник для заварки чая	10	10
8	Чайные пары	20	20
9	Набор для специй	15	15
10	Салатники однопорционные	50	50
11	Салатники четырепорционные	10	15
12	Сахарницы	13	13
13	Подставка для салфеток	15	15
Стеклянная посуда			
1	Бокалы для сока	30	30
2	Бокалы для вина	30	30
3	Рюмки коньячные	10	10
4	Рюмки для водки	10	10
Столовые приборы и инвентарь из нержавеющей стали			
1	Ложки столовые	30	30
2	Ложки чайные	30	30
3	Ложки кофейные	20	20
4	Вилки столовые	50	50
5	Ножи столовые	50	50

**Примеры оформления элементов меню вагона-ресторана,
меню/прейскуранта купе-буфета, разносной торговли**

**Примеры написания наименований (фирменных наименований)
продукции общественного питания в меню/прейскурантах**

Специальные наборы блюд

Вариант 1

Завтрак с 7.00 до 9.00

Наименование	Выход Вес/объем (г/мл)	Стоимость (руб.)
Омлет натуральный (яйцо, молоко, масло растительное)	150	100
Кофе американо	200	80
К каждому завтраку дополнительно подаются теплые тосты из пшеничного хлеба и сливочное порционное масло		

Вариант 2

Завтрак с 7.00 до 9.00

Наименование	Выход Вес/объем (г/мл)	Стоимость (руб.)
Омлет натуральный (яйцо, молоко, масло растительное)	150	180
Кофе американо из свежемолотых зерен	200	
К каждому завтраку дополнительно подаются теплые тосты из пшеничного хлеба и сливочное порционное масло		

Холодные закуски

Наименование	Выход Вес (г)	Стоимость (руб.)
Рыбное ассорти (осетрина горячего копчения, лосось шотландский слабосоленый, омуль байкальский холодного копчения). Подается с горячими тостами из ржаного хлеба и соусом из оливкового масла и свежего базилика	100/75/25	250

Наименование блюда «Рыбное ассорти» имеет расшифровку основных ингредиентов для того, чтобы пассажир мог понять его состав. Расшифровка основных ингредиентов подаваемых к нему **горячих тостов из ржаного хлеба и соуса из оливкового масла и свежего базилика** не требуется, так как в их наименования входит название ингредиентов. В выходе блюда указано 3 цифры, из которых: 100 – выход блюда «Рыбное ассорти», 75 – «Горячие тосты из ржаного хлеба», 25 – «Соус из оливкового масла и свежего базилика». В данном случае «Рыбное ассорти» является **основным продуктом** блюда, «Горячие тосты из ржаного хлеба» и «Соус из оливкового масла и свежего базилика» являются **дополнительными составляющими** блюда.

Горячие закуски

Наименование	Выход Вес (г)	Стоимость (руб.)
Теплые гренки из ржаного хлеба с розмарином. Подаются с сырным соусом	100/50	130
Жюльен из морепродуктов (осьминог, кальмар, мидии, сливки, лук репчатый, сыр «Пармезан»)	100	150
Жюльен из запеченных белых грибов в сливочном соусе «Бешамель», под корочкой из сыра «Пармезан»	100	170

Бутерброды

Наименование	Выход Вес (г)	Стоимость (руб.)
Брускетта из поджаренного мультизлакового хлеба с икрой из печеных овощей под восточным соусом из растительного масла, соевого соуса, перца чили и кунжута	150	140
Сэндвич клуб с курицей и беконом. Подается с хрустящими овощами и сырным соусом	150/70/30	200
Бутерброд с сыром	65	50
Ролл из пшеничного лаваша с сыром моцарелла, помидорами «Биф», соусом «Песто» из оливкового масла, свежего базилика, кедровых орехов и сыра «Пармезан»	150	170

Салаты

Наименование	Выход Вес (г)	Стоимость (руб.)
Салат «Оливье» с перепелиными яйцами, подкопченными кусочками рябчика и майонезом собственного приготовления. Подается с ржаными чипсами и декорацией из свежей зелени	150/10/5	200
Салат «Цезарь» с куриным филе гриль (салат из листьев салата «Романо», с чесночными гренками из багета и соусом из майонеза, анчоусов, соевого соуса и чеснока). Подается с ломтиками куриного филе, приготовленного на гриле	150/30	220
Салат «Греческий» (свежие помидоры, огурцы, сладкий перец, маслины, оливки, мягкий сыр «Фета», лук репчатый). Подается с ароматной заправкой из оливкового масла, сушеного орегано и чеснока	150/30	200

Супы

Наименование	Выход Вес (г)	Стоимость (руб.)
Суп-пюре из шампиньонов. Подается с пшеничными гренками и трюфельным маслом	250/10/5	180
Бульон куриный с яйцом. Подается со свежей зеленью	250/20/2	120
Солянка сборная мясная. Подается со сметаной и свежей зеленью	250/10/2	150
Суп картофельный с мясными фрикадельками и свежей зеленью	250/35/2	170
Борщ с картофелем. Подается с кусочками отварной говядины, сметаной и свежей зеленью	250/35/10/2	160

Основные блюда

Наименование	Выход Вес (г)	Стоимость (руб.)
Бефстроганов (кусочки говяжьей вырезки в сливочном соусе). Подается с картофельным пюре и маринованными корнишонами	75/75/100/30	350
Стейк «Рибай» из мраморной говядины. Подается с гарниром из печеного картофеля и розмарина, перечным соусом	250/100/40	700

Филе трески припущенное с прованскими травами. Подается с гарниром из дикого риса и овощей, соусом из майонеза и маринованных корнишонов	150/100/30	300
Свинная отбивная с овощами гриль и томатным соусом «Барбекю»	150/100/40	400
Куриная грудка «Кордон блю», фаршированная сыром и беконом, с картофельным пюре и сливочно-горчичным соусом	150/100/30	320

Если в блюдо добавляются дополнительные ингредиенты (составляющие), они выделяются в выходе и обозначаются в наименовании (фирменном наименовании) блюд (продукции общественного питания) с обозначением следующих формулировок: «Подается с...», «Гарнируется ...», «Декорируется...», «Перед подачей (при подаче) декорируется/добавляется /ароматизируется...», «Оформляется...» и т.п.

При указании в наименовании (фирменном наименовании) блюда предлога «с» подразумевается, что к данному блюду подается дополнительный самостоятельный ингредиент (который готовится отдельно от основного блюда), дополнительный (е) ингредиент (ы) выделяется (ются) в выходе, например: «Суп картофельный с фрикадельками» с выходом 250/35, где 250 – это выход супа с картофелем, 35 – это выход фрикаделек.

Для основных блюд, состоящих из мелкокускового основного ингредиента (мясо, рыба, птица и т.п.) и соуса, которые проходят совместную стадию кулинарной обработки (например, «Бефстроганов») или смешиваются в обязательном порядке на одной из стадий кулинарной обработки и предусматривают подачу блюда с основным ингредиентом и соусом, в выходе указывается отдельно выход основного ингредиента и соуса, например: блюдо «Бефстроганов» с выходом блюда 75/75, где 75 – это выход обжаренного мяса, 75 – это выход сливочного соуса.

При включении в блюда (продукцию общественного питания) ингредиентов, используемых в качестве украшений (включая листья салата, овощи, зелень), они указываются отдельно в выходе блюда. Если используется большой набор дополнительных ингредиентов, например: оливки, маслины, долька лимона, зелень с выходом до 15 гр каждый, допускается их указание в выходе одной цифрой, например, дополнительный гарнир в виде маслины, дольки лимона, веточки свежей петрушки, подаваемого к блюду «Филе трески припущенное с прованскими травами». Это позволит сократить количество цифр в выходе блюда, тем самым сделать его понятным для восприятия пассажиром.

Детальная раскладка наименования и выхода всех ингредиентов, входящих в блюдо, отображается в Технологических или Технико-технологических картах на конкретное блюдо (продукцию общественного питания).

**Примеры элементов форменной (санитарной) одежды
административного и обслуживающего персонала**

<u>Брюки мужские</u>	 A pair of dark blue men's trousers with a straight leg and a visible crease down the center of each leg. The trousers are shown from the waist down to the ankles, with the hems slightly folded up.
<u>Брюки женские</u>	 A pair of dark blue women's trousers with a straight leg and a visible crease down the center of each leg. The trousers are shown from the waist down to the ankles, with the hems slightly folded up.

<u>Юбка женская</u>	
<u>Рубашка мужская с коротким рукавом</u>	
<u>Рубашка мужская с длинным рукавом</u>	
<u>Рубашка женская с коротким рукавом</u>	

<u>Рубашка женская с длинным рукавом</u>	
<u>Пиджак мужской</u>	
<u>Пиджак женский</u>	
<u>Галстук</u>	
<u>Галстук-бабочка</u>	

<u>Шейный платок</u>	
<u>Фартук</u>	
<u>Фартук длинный</u>	
<u>Обувь мужская на устойчивом каблуке</u>	
<u>Обувь женская на устойчивом каблуке</u>	

Примерные формы бланков оценки готовности помещений вагонов-ресторанов (купе-буфетов)

БЛАНК ОЦЕНКИ ГОТОВНОСТИ ОБЕДЕННОГО ЗАЛА К РАБОТЕ

Дата и время проведения оценки _____
Фамилия, инициалы лица, проводящего оценку _____

№ п/п	Объект оценки*	Оценка, +/-		Комментарий
1.	Обеденные столы и рундуки чистые			
2.	Отсутствие на столах и рундуках (под столами и рундуками) сколов, трещин, жвачек, сучков (других острых предметов, которые могут нанести вред здоровью и имуществу пассажиров)			
3.	Потолки, стены чистые, в том числе отсутствуют следы от скотча			
4.	Остекленные поверхности окон и оконных проемов чистые			
5.	Шторы на всех окнах одинаковые, чистые, без повреждений			
6.	Полы и ковровые дорожки чистые, без повреждений			
7.	Температура воздуха в обеденном (торговом) зале: в зимний период времени 20-24 °С, в летний период времени 22-26 °С			
8.	Осветительные приборы в исправном состоянии			
9.	Холодильная витрина (при ее наличии) в рабочем состоянии, чистая. Датчик температуры исправен. На стекле отсутствуют следы от пальцев рук			

№ п/п	Объект оценки*	Оценка, +/-		Комментарий
10.	Продукция в холодильной витрине выложена из упаковки и выставлена по правилам FIFO (First In First Out, то есть товар, пришедший ранее, должен реализовываться пассажирам в первую очередь)			
11.	Иное холодильное оборудование в рабочем состоянии			
12.	Включена музыка или видео (если это предусмотрено конструктивно и имеется разрешение на воспроизведение)			
13.	Отсутствуют потребители электроэнергии, не предусмотренные схемой и инструкцией завода-изготовителя			
14.	Столы должны иметь одинаковую сервировку			
15.	Скатерти без пятен, заломов, ровно уложены			
16.	Скатерти и салфетки без повреждений, одного артикула			
17.	Имеется запас скатертей, салфеток, подтарельников			
18.	Произведена предварительная сервировка столов в соответствии с нормативными документами			
19.	Наборы для специй в полном комплекте, чистые, полные, без сколов и трещин, одного артикула в достаточном количестве			
20.	Столовая посуда сухая, без трещин и сколов, одного артикула в достаточном количестве			
21.	Столовые приборы сухие, чистые, одного артикула в достаточном количестве			
22.	Подносы без повреждений, сухие, чистые			
23.	Бланки меню в достаточном количестве, чистые			
24.	Работники обеспечены форменной и/или специальной и/или санитарной одеждой			
25.	Форменная, специальная и санитарная одежда чистая, не имеет повреждений			
26.	Форменная одежда административного и обслуживающего персонала отглаженная, имеется оформленный надлежащим образом служебный значок (бейдж)			

№ п/п	Объект оценки*	Оценка, +/-		Комментарий
27.	Столовое белье хранится в промаркированном рундуке (либо другом отведенном для этих целей месте)			
28.	Отсутствуют посторонние предметы и личные вещи, не связанные с оказанием услуг питания			
29.	Персонал соблюдает правила личной гигиены			
	<i>ИТОГО</i>			
	Контроль всех объектов санитарной оценки в течение дня выполняется			

БЛАНК ОЦЕНКИ ГОТОВНОСТИ МОЕЧНОЙ СТОЛОВОЙ ПОСУДЫ К РАБОТЕ

Дата и время проведения оценки _____
Фамилия, инициалы лица, проводящего оценку _____

№ п/п	Объект оценки*	Оценка, +/-		Комментарий
1.	Полы, стены, потолки чистые			
2.	Стеллажи и полки чистые, отсутствуют личные вещи и посторонние предметы			
3.	Посудомоечная машина исправна (при ее наличии), отсутствуют следы грязи и остатков пищи			
4.	Отсутствуют потребители электроэнергии, не предусмотренные схемой и инструкцией завода-изготовителя			
5.	Кассеты для столовой посуды и приборов чистые, без повреждений			
6.	Грязная посуда отсутствует			
7.	Работники обеспечены специальной и/или санитарной одеждой			
8.	Специальная /санитарная /форменная одежда без повреждений, чистая, отглаженная			
9.	После полного цикла мойки столовая посуда чистая			
10.	Используемая посуда не имеет механических повреждений и сколов			
11.	Используются моющие и чистящие средства, разрешенные для применения на предприятиях общественного питания			
12.	Полотенце для протирки стеклянной посуды имеет маркировку (если используется)			
13.	Имеются инструкции по мойке столовой посуды ручным (механизированным) способом			
14.	Имеется достаточный запас моющих средств с расчетом на возможную поломку посудомоечной машины			

№ п/п	Объект оценки*	Оценка, +/-		Комментарий
15.	Дезинфицирующее средство в наличии. Прилагается разрешительная документация			
16.	На доступном месте вывешены инструкции по использованию моющих и дезинфицирующих средств с учетом концентрации и объемов			
17.	Текущие и генеральные уборки проводятся с применением дезинфицирующих средств			
18.	Осветительные приборы в исправном состоянии			
19.	Имеется горячая вода			
20.	В помещении отсутствуют гнилостные (посторонние) запахи			
21.	Отсутствуют насекомые и другие паразиты			
22.	Мусор выносится вовремя (при заполнении на 2/3 объема)			
23.	Мойщик посуды имеет специальную одежду			
24.	Отсутствуют посторонние предметы и личные вещи			
	<i>ИТОГО</i>			
	Контроль всех объектов санитарной оценки в течение дня выполняется			

БЛАНК ОЦЕНКИ ГОТОВНОСТИ КУХОННОГО ОТДЕЛЕНИЯ К РАБОТЕ

Дата и время проведения оценки _____
Фамилия, инициалы лица, проводящего оценку _____

№ п/п	Объект оценки*	Оценка, +/-		Комментарий
1.	Полы, стены, потолки чистые			
2.	Стеллажи, полки для хранения продуктов чистые			
3.	Отсутствуют посторонние предметы и личные вещи			
4.	У персонала чистая санитарная и/или специальная одежда			
5.	Повара работают в головных уборах			
6.	У работников чистые руки, короткие чистые ногти, не покрытые лаком			
7.	Имеются условия для мытья рук			
8.	Проводится ежедневный осмотр открытых частей тела работников на наличие гнойничковых заболеваний с занесением данных в журнал			
9.	Производственные столы чистые, имеют маркировку			
10.	Доски и ножи имеют маркировку			
11.	Количество ножей соответствует количеству досок и имеется один резервный нож			
12.	Доски хранятся в положении «на ребре»			
13.	Холодильное оборудование чистое, в исправном состоянии. Датчик температуры в исправном состоянии			
14.	Тепловое оборудование чистое, в исправном состоянии			
15.	Электромеханическое и механическое оборудование чистое, в исправном состоянии			
16.	Отсутствуют потребители электроэнергии, не			

№ п/п	Объект оценки*	Оценка, +/-		Комментарий
	предусмотренные схемой и инструкцией завода-изготовителя			
17.	Осветительные приборы в исправном состоянии			
18.	Холодильного оборудования достаточно для хранения продуктов			
19.	Уплотнительная резинка двери холодильного шкафа находится в исправном состоянии			
20.	Продукты имеются в полном объеме для приготовления блюд и кулинарных изделий			
21.	На всю продукцию имеются документы, подтверждающие их качество и безопасность			
22.	Расположение продуктов обеспечивает их использование в порядке поступления в холодильный шкаф			
23.	Пищевые продукты хранятся в чистых контейнерах с крышками и имеют надписи о содержимом и сроках хранения (маркировочный ярлык)			
24.	Отсутствует хранение и наличие продуктов на полу			
25.	Пищевые продукты хранятся в закрытом виде			
26.	При хранении продуктов соблюдается правило товарного соседства			
27.	Чистое куриное яйцо хранится в холодильном шкафу в промаркированном контейнере с закрытой крышкой			
28.	Сроки реализации и условия хранения пищевых продуктов соблюдаются			
29.	Отсутствует продукция с истекшим сроком годности или хранения			
30.	Имеется инструкция по условиям и срокам хранения пищевых продуктов			
31.	При работе оборудования не допускается возможность контакта сырых и готовых к употреблению продуктов			
32.	Обработка сырых и готовых продуктов производится отдельно (на разных столах)			
33.	Имеется в наличии и заполняется бракеражный			

№ п/п	Объект оценки*	Оценка, +/-		Комментарий
	журнал			
34.	Упаковочные материалы (пленка, фольга и т.д.) хранятся в отдельном контейнере или ящике шкафа			
35.	Отсутствуют насекомые и другие паразиты			
	ИТОГО			
	Контроль всех объектов санитарной оценки в течение дня выполняется			

БЛАНК ОЦЕНКИ ГОТОВНОСТИ БУФЕТНОЙ (БАРНОЙ) СТОЙКИ К РАБОТЕ

Дата и время проведения оценки _____
 Фамилия, инициалы лица, проводящего оценку _____

№ п/п	Объект оценки*	Оценка, +/-		Комментарий
1.	Полы, стены, потолки чистые			
2.	Барная стойка чистая			
3.	Элементы зеркал, присутствующие в оформлении, чистые, отсутствуют следы от пальцев рук			
4.	Полки для хранения продуктов чистые			
5.	Отсутствуют потребители электроэнергии, не предусмотренные схемой и инструкцией завода-изготовителя			
6.	Осветительные приборы в исправном состоянии			
7.	Отсутствуют посторонние предметы и личные вещи			
8.	Продукция выставлена на витрину			
9.	Ассортимент продукции имеется в полном объеме			
10.	Отсутствует продукция с истекшим сроком годности			

№ п/п	Объект оценки*	Оценка, +/-		Комментарий
11.	Отсутствует хранение продукции на полу			
12.	Имеется прейскурант и/или ценники на барную продукцию			
13.	Отсутствуют посторонние предметы и личные вещи			
14.	Используемое оборудование чистое, находится в рабочем состоянии			
	ИТОГО			
	Контроль всех объектов санитарной оценки в течение дня выполняется			

БЛАНК ОЦЕНКИ ГОТОВНОСТИ ВСПОМОГАТЕЛЬНЫХ ПОМЕЩЕНИЙ К РАБОТЕ

Дата и время проведения оценки

Фамилия, инициалы лица, проводящего оценку

№ п/п	Объект оценки*	Оценка, +/-		Комментарий
Боковой коридор				
1.	Потолки, стены чистые, в том числе отсутствуют следы от скотча			
2.	Остекленные поверхности окон и оконных проемов чистые			
3.	Шторы на всех окнах одинаковые, чистые, без повреждений			
4.	Полы и ковровые дорожки чистые, без повреждений			
5.	Осветительные приборы в исправном состоянии			
6.	Отсутствует продукция и посторонние предметы на проходах			
Помещение душевой (туалет для персонала с душевой)				
7.	Технологическое оборудование исправно			
8.	Осветительные приборы в исправном состоянии			

№ п/п	Объект оценки*	Оценка, +/-		Комментарий
9.	В наличии горячая и холодная вода			
Тамбуры				
10.	Потолки, стены, пол чистые, в том числе отсутствуют следы от скотча			
11.	Ящики для хранения угля в исправном состоянии, плотно закрываются			
12.	Отсутствуют нарушения лакокрасочного покрытия			
ИТОГО				
	Контроль всех объектов санитарной оценки в течение дня выполняется			

* В зависимости от особенностей конструкции вагонов-ресторанов (купе-буфетов) могут включаться дополнительно или исключаться мероприятия и **объекты оценки**.

**Правила поведения работников вагона-ресторана (купе-буфета)
для снижения рисков возникновения, исключения конфликтных ситуаций
с пассажирами**

Этапы поведения работника вагона-ресторана (купе-буфета)	Описание ситуации, рекомендации по поведению работников вагона-ресторана (купе-буфета)
Внимательно выслушать гостя	Работник вагона-ресторана (купе-буфета) молча выслушивает претензии пассажира, всем своим видом показывая, что он полон внимания и при этом сожалеет о случившемся. На всем протяжении конфликтных переговоров не перебивает пассажира, не придумывает в голове ответ, а старается уловить суть жалобы, чтобы подготовиться к правильному эффективному ответу. Выслушивая пассажира, работник применяет навыки активного слушания, в частности, кивает головой, держит зрительный контакт, но не сверлит глазами, употребляет слова «да», «конечно», «я вас услышал»
Установить причины возникновения конфликтной ситуации	Вполне вероятно, что конфликт пока не разгорелся, просто пассажир чем-то недоволен. В процессе оценки серьезности проблемы нужно обратить внимание на следующие моменты. Настрой гостя. Известно, что люди отличаются своим отношением к одной и той же проблеме. Есть позитивно настроенные, открытые и лояльные пассажиры, готовые простить даже серьезные недочеты. Есть также и те, для кого любая мелочь – повод закатить скандал. У работника должно быть достаточно выдержки для того, чтобы остаться внешне спокойным и адекватным в любой ситуации. Степень тяжести проступка со стороны заведения. Нельзя сравнить чашку кофе, пролитую на купленный накануне пассажиром дорогой костюм, и вишенку, упавшую с куска торта и лежащую рядом на тарелке. Компетенция решить проблему. Если у работника нет уверенности в том, что он в состоянии решить проблему, лучше четко и ясно произнести фразу: «Простите, я сейчас приглашу ДВР, который уполномочен решать подобные вопросы». Возможность быстро исправить ошибку. Нужно подходить к извинению с уже выработанными альтернативами,

	которые затем будут предложены гостю. Руководство Обслуживающего предприятия должно выработать стандартные решения для типичных проблем (возврат стоимости за услугу, бесплатный десерт, бонусная карта и т.п.)
Извиниться перед гостем	Работник может попытаться самостоятельно разрешить конфликт, если решение находится в его компетенции. Извинения должны быть искренними, с нотками раскаяния. Подходят фразы: «Для нас это серьезное происшествие», «Я обещаю довести эту проблему до сведения шеф-повара», «Виновные будут наказаны», «Это целиком и полностью моя вина, простите, я недосмотрел». В большинстве случаев на этом этапе гости говорят: «Да ладно, не так уж это и страшно, все нормально» и т.п. Нужно быть готовым предложить выход из ситуации или выслушать, какое предложение есть у гостя. Если решение конфликта выходит за пределы компетенции работника, необходимо воспользоваться помощью вышестоящего руководства
Уделять гостю повышенное внимание в процессе дальнейшего обслуживания	Для того чтобы загладить ситуацию, хорошо вынести гостю комплимент от вагона-ресторана (купе-буфета). Причем его величина для более или менее стандартных ситуаций должна быть заранее согласована с ДВР (руководством Обслуживающего предприятия). Для небольших проблем подойдет маленький десерт, для более серьезных – существенная разовая скидка, бутылка вина и т.д. Официант не должен избегать контакта с гостем, нужно постараться, чтобы у того не осталось неприятного ощущения от посещения заведения. При решении вынести комплимент официант не должен подходить к гостю с вопросом: «Хотите, я вам принесу бесплатный десерт за то, что повар пересолил вам блюдо?» (случай из практики). На тренингах необходимо четко и однозначно объяснить официанту, что после извинений комплимент выносится по умолчанию

**Рекомендуемые способы разогрева продукции в вагонах-ресторанах
(купе-буфетах)**

Вид теплового оборудования	Способ разогрева блюд	Время разогрева
Плита на дизельном топливе	В духовом шкафу плиты, с размещением на противне	Быстрозамороженные блюда – 40–50 минут, до достижения требуемой температуры
Конвекционный шкаф на электропитании	В шкафу конвектомата	Быстрозамороженные блюда – 25–40 минут, охлажденные блюда – 10–15 минут
Электрическая плита	В духовом шкафу плиты	Быстрозамороженные блюда – 35–40 минут
СВЧ-печь	В шкафу СВЧ-печи	Быстрозамороженные блюда – 20–30 минут, охлажденные – 5–7 минут