

«Қазақстан темір жолы»
ұлттық компаниясы»
акционерлік қоғамы-
«Ақтөбе магистральдық желі бөлімшесі»
филиалы директорының
2022 жылғы «__» _____ №_____
бұйрығына 5 қосымша

"Қоғамдық тамақтану пункті" объектісі бойынша техникалық ерекшелік

1. Қоғамдық тамақтандыру қызметтері арқылы қызмет көрсетуге байланысты, тармақпен қоғамдық тамақтандыру болып табылады: тамақ өнімдерін өндіру, оны сату және әр түрлі халық топтарын тамақтандыру ұйымдастыру.

2. Қоғамдық тамақтану пункттері (бұдан әрі – Объект) мынадай түрлері бойынша бөлінеді:

Мейрамхана – қоғамдық тамақтандыру және демалу объектісі, күрделі, тапсырыс беретін және фирмалық тағамдарды дайындау ассортиментін ұсынатын объект, мейрамхана штатында әкімшілік, даяшылар, және кәсіпорынның қызметімен байланысты басқа да тұлғалар болуы керек. Объект 20 және одан да көп отырғызу орнына есептеледі.

дәмхана - штатында мейрамхана тиіс әкімшісі, менеджер және басқа да тұлғалар қызметіне байланысты және күрделі емес астың түр-түрін ұсынатын демалыс қоғамдық тамақтану объектісі. Объект 10-20 және одан да көп отырғызу орнына есептеледі;

дәмхана-бар - тұтынушыларға тіске басар, десерт және кондитерлік тағамдар, сондай-ақ ішімдік өнімдерін ұсынатын қоғамдық тамақтану және демалыс объектісі. Объект 10-20 орындық болып есептеледі;

дәмхана-сөре –тұтынушыларға кофе, шай және басқа да ішімдіксіз сусындар, дайын кондитерлік өнімдер ұсынатын қоғамдық тамақтану объектісі Объект 3-10 орындық болып есептеледі;

асхана - тұтынушыларға дербес қызмет көрсететін қоғамдық тамақтану объектісі. Объект 10 және одан да көп отыратын орны бар.

3. Жалгер әрбір тауарға/тағам бергенде клиенттерге фискалды чек беруі тиіс. POS-терминал болуы қүпталады.

4. Үй-жайларға және жабдықтарға қойылатын талаптар:

1) тұтынушылардың өмірі мен денсаулығының қауіпсіздігін және олардың сақталуын Объектіде қамтамасыз етілуі тиіс;

2) құрылыс-жөндеу жұмыстары (қайта жаңартуға, қайта жоспарлауға және т. б) болған жағдайда, жобалық-сметалық құжаттама бекіту үшін, нысанды пайдалануға санитарлық-эпидемиологиялық қорытынды рұқсат береді;

3) Қазақстан Республикасының аумағында сәулет-жоспарлау шешімдері мен сындарлы элементтері және техникалық регламенттер саласындағы мемлекеттік нормативтік құжаттар, сондай- ақ қала құрылысы сәулеті, шу, діріл және дыбыс деңгейі талаптарына және құрылыс объектісінде қолданыстағы пайдаланылатын техникалық жабдық болуға тиіс.

4) тұрғын үй-жайларында, қоғамдық тамақтандырумен байланысты емес жұмыстар мен қызметтер, сондай-ақ жануарлар мен құстарды Объектіде орналастыруға жол берілмейді;

5) Объектіде авариялық шығулар қарастырылуы тиіс, сондай-ақ «өрт шыққан жағдайда адамдарды көшіру, төтенше жағдайда және апаттық жағдайларда тұтынушылардың іс-әрекеттері жоспарлары (схемалары)» және нұсқаулықты бекіту туралы ақпараттық көрсеткіштерін жақсы көрінетін жерлерде ілінеді;

6) жарамды алғашқы өрт сөндіру көшіру құралдарымен сәйкес, қажетті мөлшерде анықталған бастапқы өрт сөндіру құралдарымен жабдықталған, автоматтандырылған өрт дабылы жүйесімен жабдықталған, инженерлік жүйелермен және жабдықпен қамтамасыз ететін қажетті жайлылық деңгейін, оның ішінде жасанды және табиғи жарық, ыстық және суық сумен жабдықтау, кәріз, жылыту, желдету жүйелері болуымен Объекті қамтамасыз етілуі тиіс;

7) мүгедектерге қызмет көрсету үшін көлбеу пандустары бар есіктер, арбаларына жүруі арналған алаңдар қарастырылуы тиіс, мүгедектер арбасы залдарында, күту залдарында бұрылыс қарастырылуы тиіс, қызмет көрсету үшін арнайы үстелдер арбалы-мүгедектердің мөлшерін ескере отырып, беріледі.

Балаларға арналған арнайы орындықтар балалы жолаушылар үшін көзделеді.

8) Объектіде қызмет көрсетілетін контингенттің ерекшелігіне сәйкес арнайы қызмет көрсету аймақтары көзделуі мүмкін, мысалы, диеталық, емдеу-сауықтыру, балалар тамағы.

9) Объектідегі алаң таза болуы керек.

өнім берушінің қызметтері туралы ақпарат тұтынушыларға қызмет көрсететін жерде көрсету арқылы жеткізіледі және мыналарды қамтуы тиіс:

жұмыс режимі;

қызметтер тізбесі мен оларды көрсету шарттары;

баға және төлеу шарттары.

фирмалық атауы, қоғамдық тамақтануға ұсынылатын өнімдер;

салмағы (көлемі) туралы мәліметтер, порция дайын тағам қоғамдық тамақтану өнімдерін;

нормативтік құжаттардың міндетті талаптарына белгілері сәйкес келуге тиіс қоғамдық тамақтану өнімдер және көрсетілетін қызмет;

сертификаттау туралы мәліметтер.

Сыртқы және ішкі жарнама Қазақстан Республикасының жарнама туралы заңнамасының нысандарында орналастырылатын талаптарына сәйкес келуі тиіс.

Объект темір жол вокзалдарындағы жайларды коммерциялық қызметке жалға беру бойынша ашық конкурстар жүргізу жөніндегі комиссиямен бекітілген 3D форматындағы эскизді жобаға сәйкес жабдыкталады және жарақтандырылады.

5. Объект қызметкерлеріне қойылатын талаптар:

1) келушілермен мәдениетілік пен этиканы сақтай отырып, клиенттерге сапалы, уақытылы, қызмет көрсетулері тиіс.

2) Объектінің жұмысында: техникалық және қызмет көрсететін жұмыскерлері болуы тиіс және олардың медициналық тексеруден өткенін растайтын санитарлық кітапшалары болуы тиіс.

қызмет көрсетуші (бармены, даяшылар) мемлекеттік және орыс тілдерінде клиенттермен қарым-қатынас жасауы керек (ағылшын тілі құпалады);

техникалық қызметкер (ыдыс, еден жуушылар) санитарлық ережелер нормативтеріне сәйкес клинингтік операциялармен айналысуы тиіс;

техникалық қызметкерлерге қызмет көрсету жұмысын қоса атқаруға тыйым салынады.

3) Жалға алушы Объектіде тиісті кәсіби даярланған мамандармен қызметтерді ұсынуға тиіс. Жалға алушының қызмет көрсететін қызметкерлері Объектіде:

Жалға берушімен келісілген бірыңғай нысанды киім киюі;

жұмыскердің ТАЖ нұсқауы бар, бейджиі және жалға алушының аты – жөні қазақ және орыс тілдерінде болуы тиіс;

келбеті ұқыпты және жинақты болуы тиіс.

4) Объектіде шағымдар мен ұсыныстар кітабы міндетті түрде номерленіп тігілуі тиіс;

Шағымдар мен ұсыныстар кітабы клиенттерге бірінші талабы бойынша берілуі тиіс. Ескертулерді жою үшін шағымдар бойынша жұмыс жүргізілмегені келісім шартты бұзуға негіздеме болып табылады.

Жалға берушінің бірінші талабы бойынша шағымдар мен ұсыныстар кітабын Жалгер көрсетуге тиіс. Мына жағдайларда барлық шағымдар жеткілікті дәлелденген болып саналады:

шағымдар мен ұсыныстар кітабында жазба болған жағдайда;

Жалға берушінің, әлеуметтік желілері арқылы мекен-жайына өтініштер түскен жағдайда;

клиенттерден фото және бейнематериалдары бар болған жағдайда.

Конкурсты ұйымдастырушының мекен-жайына және/немесе оның филиалдарына жолаушылар мен келушілердің тарапынан жазбаша арыз-шағымдар темір жол вокзалы мәселелері бойынша сапасыз, уақтылы және тиісті қызмет көрсетілмеуі, келісім-шарттық қарым-қатынастарды бұзу үшін негіз болып табылады.

5) Қазақ және орыс тілдерінде, сыныптан тыс вокзалдарда ағылшын тілінде преysкурant баға/мәзір болуы тиіс. Әрбір тауарға/тағамға бағасы көрсетілуі тиіс. Жалгер әрбір тауарға/тағамға клиенттерге фискалды чек беруге тиіс. POS-терминал болуы құпталады.

Жолаушылар мен келушілердің тарапынан шағымдар болуы темір жол вокзалы мәселелері бойынша Жалға алушының сапасыз, уақтылы және тиісті қызмет көрсетпеуі келісім-шарттық қарым-қатынастарды бұзу үшін негіз болып табылады.

6. Тамақ өнімдерінің Өндіру жағдайларына қойылатын талаптар, орау, тасымалдау, сақтау және іске асыру:

1) шығарылатын өнімдердің ассортименті Объектінің үй-жайлардың жиынтығының жабдықталу қуатымен, оның тоңазытқыш және технологиялық құрал-жабдықтармен жабдықталғанына сәйкес әзірленеді;

2) объектіде сатылатын өнім мәзірі: өнімнің атауы, өлшем бірлігі, мөлшері, өнімнің құнын және әр тағамның дайындау уақытын міндетті түрде көрсете отырып, қазақ және орыс тілдерінде аударылуы тиіс. Өнім түрі бойынша мәзір бөлімдері болуы тиіс: бірінші, екінші тағамдар, салаттар және т. б. Мәзір көркем және эстетикалық кітаптар түріндегі ресімделген болуы тиіс. Мәзір мәтінін пайдалану қағаздың тозуына және қайта есептелуіне қарай жаңартылып басып шығарылуы тиіс. Мәзір есептеу саны: бір мәзір екі үстелге есептелуге тиіс.

3) Технологиялық құрал-жабдықтар, ыдыстар және буып-түйетін материалдар, азық-түлік шикізаты мен тамақ өнімдерін нормативтік-техникалық құжаттамамен жұмысты ұйымдастыруға сәйкес санитарлық-эпидемиологиялық қорытынды болған жағдайда азық-түлік өнімдері дайындалады;

4) өндіру процестері өлшеп-орау, тасымалдау, шикізатты және дайын өнімді объектінің қуаттылығына қарамастан оларды ластану мен бұзылудан бөгде заттар мен бұйымдар түсуінен қорғау жағдайында жүргізіледі;

5) өнімді Объектіден тыс тұтыну ыдысында қаптамада ақпарат болған кезде жүзеге асырылады;

6) Мына жағдайларда сатуға жол берілмейді:

көкөністер мен жеміс-жидектерде зең және шіріген белгілері бар;

азық-түлік өнімдері жарамдылық мерзімі өтіп кеткен;

өнім үйде дайындалған;

азық-түлік өнімдерінің сапасын растайтын және олардың қауіпсіздік (сапа сертификаттары және т. б.) ілеспе құжаттары жоқ;

7) азық-түлік шикізаты мен дайын тағам өнімдерін іске асыру кезінде және сақтау кезінде тауарлық көршілестік сақталуы тиіс;

8) тасымалдау кезінде азық-түлік өндірістік үй-жайлар ыдысында, соңынан өнімдер промаркированный таза ыдысқа салып сақталады. Тағам өнімдерін өндірістік үй-жайлардың ыдысында сақтауға жол берілмейді;

9) дайын өнім буып-түйіледі және Қазақстан Республикасында қолдануға рұқсат етілген материалдардан жасалған көліктік ыдысқа құйылады;

10) азық-түлік қосалқы үй-жайларда санитариялық қағидаларда қабылданған белгі түрлері бойынша оларды жіктеп бөлек сақтау керек: қант, нан, ет, балық, сүт-май, гастрономиялық өнімдер, көкөністер мен жемістер. Өзіне тән иісі бар өнімдер (дәмдеуіштер, майшабақ), иісті қабылдайтын өнімдерден (сары май, ірімшік, жұмыртқа, шай) бөлек сақталады;

11) тоңазыту жабдығының саны мен көлемі қабылданатын тамақ өнімнің көлеміне және қажет етілетін температуралық режимдерге сәйкес келуі тиіс;

12) шикізат, дайын өнім және қосымша материалдар олардың қауіпсіздігін куәландыратын құжаттармен қоса жүреді;

13) мангалда, тұтқалы табада, торларда, үрмелі шкафтарда, табада, қазандықтарда дайындайтын тағам темір жол вокзалында жолаушылардың саламаттылығы үшін санитариялық-эпидемиологиялық мемлекеттік органмен келісіледі;

14) клиенттерден тапсырыс түсуіне қарай өнім топтап дайындалады. Жартылай фабрикаттар, дайын тағамдар және басқа өнімдер технологиялық нұсқаулықтарға сәйкес өндіріледі;

15) дайын бірінші және екінші тағамдар бекітілген санитарлық ережелер нормаларына сәйкес, мармите немесе ыстық плитаға қоюға болады. Дайын аспаздық өнімдер (самса, чебуреки, котлеттер және басқа аспаздық өнімдер) ас мәзіріне енгізілуі мүмкін, бірақ сөрелерге қойылмайды, ал бұл ретте келушілерден тапсырыс келіп түсуіне қарай дайындалады;

16) жарамдылық мерзімі өткеннен кейін санитариялық қағидалар мен қолданыстағы нормасына қарай өнім өткізуден алып тасталынады;

17) кезінде жартылай фабрикаттар мен дайын өнімдерді бөлек сақтап іске асыру үшін жағдайлар жасалынады;

18) тамақ қалдықтарын таңбаланған арнайы ыдысқа қақпағын жауып жинайды және жеке суық камераға немесе үй-жайға орналастырады. қалдықтарды жойғаннан кейін бөшектер мен шелектер дезинфекция заттарымен жуылады және ыстық сумен шайылып кептіріледі;

19) Қоғамдық тамақтану пункті атауы мен жұмыс режимі көрсетілген тақтайша маңдайшаға жазылуы тиіс.

Жоғарыда аталғандардан басқа, қоғамдық тамақтандыру пункті мынадай талаптарға сәйкес болуы тиіс: «Қоғамдық тамақтану орындарына қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар» туралы Санитариялық қағидаларын бекіту жөніндегі Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2022 жылғы 17 ақпандағы ҚР ДСМ-16 бұйрығы, ҚР «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Кодексі, Кеден одағының 021/2011 «Тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі туралы» техникалық регламенті Кеден одағы комиссиясының 2011 жылғы 9 желтоқсанындағы №880 шешімімен бекітілген, тамақ өнімдеріне қолданылатын техникалық регламенті, «Азық-түлік өнімдерінің қауіпсіздігі туралы» ҚР Заңы, «Сауда қызметін реттеу туралы» ҚР Заңы, Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің м.а. 2015 жылғы 27 наурыздағы №264 «Ішкі сауда ережелері» туралы бұйрығы (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізімінде №11148), ГОСТ 30389-2013 (мемлекетаралық стандарт), «Қоғамдық тамақтандыру қызметтері. Қоғамдық тамақтандыру кәсіподақтары. Жіктеу және жалпы талаптар», ГОСТ 31984-2012 (Мемлекетаралық стандарт) «Қоғамдық тамақтандыру қызметі. Жалпы талаптар». ГОСТ 31985-2013 (Мемлекетаралық стандарт) «Тамақтандыру қызметтері. Терминдері мен анықтамалар».