

Приложение 5
к приказу директора филиала
акционерного общества «Национальная
компания
«Қазақстан темір жолы» -
«Актобинское отделение магистральной
сети»
от «___» _____ 2022 года № _____

Техническая спецификация по объекту «Пункт общественного питания»

1.Пунктом общественного питания является деятельность, связанная с оказанием услуг общественного питания посредством: производства продуктов питания, её реализация и организация питания различных групп населения.

2.Пункты общественного питания (далее – Объект) подразделяются по следующим видам:

ресторан - объект общественного питания и отдыха, предлагающий ассортимент блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, в штате ресторана должны быть администратор, официанты и другие лица, связанные с деятельностью предприятия. Объект рассчитывается на 20 и более посадочных мест;

кафе - объект общественного питания и отдыха, предлагающий ассортимент блюд несложного приготовления, в штате ресторана должны быть администратор, официанты и другие лица, связанные с деятельностью предприятия. Объект рассчитывается на 10-20 посадочных мест;

кафе-бар - объект общественного питания и отдыха, предлагающий потребителям закуска, десерты и кондитерские изделия, а также алкогольную продукцию (при наличии соответствующей лицензии). Объект рассчитывается на 10-20 посадочных мест;

кофе-витрина – объект общественного питания, предлагающий потребителям кофейные, чайные и другие безалкогольные напитки, готовые кондитерские изделия. Объект рассчитывается на 3-10 посадочных мест;

столовая - объект общественного питания с самостоятельным обслуживанием потребителей. Объект рассчитывается на 10 и более посадочных мест.

3.Арендатор обязан на каждый товар/блюдо выдавать фискальный чек клиентам. Наличие POS-терминала приветствуется.

4.Требования к помещениям и оборудованию

1) На Объекте должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья потребителей и сохранность их имущества.

2) Утверждение проектно-сметной документации на строительно-ремонтные работы (реконструкцию, перепланировку и пр. работы) и ввод в эксплуатацию Объекта допускаются при наличии санитарно-эпидемиологического заключения.

3) Архитектурно-планировочные решения и конструктивные элементы Объекта, а также используемое техническое оборудование должны соответствовать государственным нормативным документам в области архитектуры, градостроительства и строительства по уровню шума, вибрации и требованиям звукоизоляции, а также Техническим регламентам, действующим на территории Республики Казахстан.

4) На Объекте не допускается размещение помещений под жилье, работ и услуг, не связанных с общественным питанием, а также содержание животных и птиц.

5) На Объекте должны быть предусмотрены аварийные выходы, инструкции о действиях в аварийных ситуациях и вывешиваются на видных местах планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара, а также хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию потребителей, как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации.

6) Объект должен быть обеспечен исправными первичными средствами пожаротушения согласно определению необходимого количества первичных средств пожаротушения, оборудован системами автоматической пожарной сигнализации, оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими необходимый уровень комфорта, в том числе иметь искусственное и естественное освещение, горячее и холодное водоснабжение, канализационную, отопительную, вентиляционную системы.

7) Для обслуживания инвалидов должны быть предусмотрены наклонные пандусы у входных дверей для проезда инвалидных колясок, площадки для разворота инвалидной коляски в залах, в залах должны быть предусмотрены специальные столики для обслуживания инвалидов-колясочников с учетом размера колясок.

Для пассажиров с детьми предусматриваются специальные детские стульчики.

8) На Объекте в соответствии со спецификой обслуживаемого контингента могут быть предусмотрены зоны специального обслуживания, например диетического, лечебно-профилактического, детского питания.

Размещение производственных помещений и оборудования в этих помещениях должно обеспечивать последовательность (поточность) технологических процессов производства и реализации продукции, а также соблюдение санитарных правил, норм технологического проектирования.

9) Площадь объектов общественного питания должна быть благоустроена, содержаться в чистоте.

Информация о поставщике услуг и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в месте предоставления услуг и должна содержать:

режим работы;

перечень услуг и условия их оказания;

цены и условия оплаты услуг;

фирменное наименование предлагаемой продукции общественного питания;

сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания;

обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга;

-сведения о сертификации услуг.

Наружная и внутренняя реклама, размещаемая на объектах, должна соответствовать требованиям законодательства Республики Казахстан о рекламе.

Объект оборудуется и оснащается согласно эскизному проекту формата 3D, утвержденному комиссией по проведению открытых конкурсов по передаче в аренду помещений под коммерческую деятельность на железнодорожных вокзалах.

5. Требования к работникам Объекта

1) Обслуживание клиентов должно быть адресным, качественным, своевременным, с соблюдением культуры и этики обращения с посетителями.

2) В работе Объекта обязательно наличие работников: технического и обслуживающего персонала, которые должны иметь санитарную книжку, подтверждающую прохождение медицинского осмотра.

обслуживающий персонал (бармены, официанты) должны общаться с клиентами на государственном и русском языках, (английский приветствуется);

технический персонал (посудомойщицы, уборщицы) должны заниматься клининговыми операциями в соответствии с нормативами санитарных правил;

запрещается совмещение работы обслуживающего и технического персонала;

3. Предоставление услуг на Объекте должно производиться профессионально подготовленными кадрами Арендатора. Работники Арендатора, оказывающие услуги на Объекте должны:

носить единую форму, согласованную с Арендодателем;

иметь бейджи с указанием Ф.И.О. работника и наименования Арендатора на казахском и русском языках;

- иметь опрятный и подтянутый вид.

4. На Объекте обязательно наличие пронумерованной и прошнурованной книги жалоб и предложений;

Книга жалоб и предложений должна предоставляться клиентам по первому требованию. Наличие жалоб, по которым не проведена работа по устранению замечаний, будет являться основанием для расторжения договора.

Книга жалоб и предложений должна предоставляться клиентам по первому требованию. Все жалобы считаются достаточно доказанными:

при наличии записей в Книге жалоб и предложений;

при поступлении обращений в адрес Арендодателя, социальные сети;

при наличии фото и видеоматериалов клиентов.

Поступление в адрес организатора конкурса и/или его филиалов письменных жалоб и нареканий со стороны пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала по вопросам некачественного, несвоевременного и ненадлежащего обслуживания, будет являться основанием для расторжения договорных отношений с Арендатором.

5. Прейскурант цен/меню должны быть на казахском и русском языках, на вокзалах на английском языке. Цены должны указываться на каждый товар/блюдо. Арендатор обязан на каждый товар/блюдо выдавать фискальный чек клиентам. Наличие POS-терминала приветствуется.

Наличие жалоб и нареканий со стороны пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала по вопросам некачественного, несвоевременного и ненадлежащего обслуживания, будет являться основанием для расторжения договорных отношений с Арендатором.

6. Требования к условиям производства, расфасовки, транспортировки, хранения и реализации пищевой продукции

1) Ассортимент выпускаемой продукции Объекта разрабатывается в соответствии с мощностью, набором помещения, оснащением его холодильным и технологическим оборудованием.

2) Продукция, реализуемая на Объекте, должна быть перечислена в меню на казахском и русском языках, с обязательным указанием: наименования продукции, единицы измерения порций, стоимости продукции и времени приготовления каждого блюда. В меню должны быть разделы по виду продукции: первые, вторые блюда, салаты и т.д. Меню должно быть красочно и эстетично оформлено в форме книги. Текст меню должен распечатываться и обновляться по мере внесения изменений и

износа используемой бумаги. Количество меню должно рассчитываться из расчета: одно меню на два стола.

3) Пищевые продукты изготавливаются в соответствии с нормативно-технической документацией на организацию работ, технологическое оборудование, продовольственное сырье и пищевые продукты, тару и упаковочные материалы при наличии санитарно-эпидемиологического заключения.

4) Процессы производства, расфасовки, транспортировки сырья и готовой продукции независимо от мощности объекта, производятся в условиях охраны их от загрязнения и порчи, от попадания в них посторонних предметов и веществ.

5) Реализация продукции вне Объекта в потребительской таре осуществляется при наличии соответствующей информации на упаковке.

6) Не допускается к реализации:

овощи и фрукты с наличием плесени и признаками гнили;

пищевые продукты с истекшим сроком годности;

продукция домашнего приготовления;

пищевые продукты без сопроводительных документов, подтверждающих их качество и безопасность (сертификатов качества и пр.).

7) При реализации и хранении продовольственного сырья и готовых пищевых продуктов должно соблюдаться товарное соседство.

8) Продукты хранятся в таре производителя, при транспортировке в производственные помещения продукты перекладываются в чистую, промаркированную тару. Хранение пищевых продуктов в транспортной таре в производственных помещениях не допускается.

9) Готовая продукция упаковывается в потребительскую и транспортную тару, изготовленную из материалов, разрешенных к применению в Республике Казахстан.

10) Продукты в подсобных помещениях должны храниться отдельно, согласно принятой их классификации санитарными правилами, по видам: сахар, хлеб, мясные, рыбные, молочно-жировые, гастрономические продукты, овощи и фрукты. Продукты, имеющие специфический запах (специи, сельдь), хранятся отдельно от продуктов воспринимающих запахи (масло сливочное, сыр, яйцо, чай).

11) Количество и объем холодильного оборудования должно соответствовать объему принимаемой пищевой продукции и требуемых температурных режимов. Холодильные камеры оборудуются стеллажами, легко поддающимися мойке, оснащаются термометрами.

12) Сырье, готовая продукция и вспомогательные материалы сопровождаются документами, удостоверяющими их безопасность.

13) Приготовление блюд на мангалах, жаровнях, решетках, духовых шкафах, сковородах, котлах согласовывается с государственным органом в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия пассажиров на железнодорожном вокзале.

14) Продукция готовится партиями по мере поступления заказа от клиентов. Полуфабрикаты, готовые блюда и другие изделия вырабатываются согласно технологическим инструкциям.

15) Готовые первые и вторые блюда могут находиться на мармите или горячей плите в соответствии с нормами, утвержденными санитарными правилами. Салаты, винегреты, гастрономические продукты, другие холодные блюда и напитки выставляются в порционном виде в охлаждаемый прилавок-витрину и реализуются в течение трех часов. При этом, на продукте проставляется отметка о дате и времени приготовления.

Готовые кулинарные изделия (пирожки, чебуреки, котлеты и другие кулинарные изделия) могут включаться в меню, при этом не выставляются на витринах, а готовятся по мере поступления заказа от посетителей.

16) По истечении сроков годности согласно нормам санитарных правил, продукция снимается с реализации.

17) При реализации продукции создаются условия для раздельного хранения и отпуска полуфабрикатов и готовой продукции.

18) Пищевые отходы собирают в специальную промаркированную тару с крышками и помещают в отдельную охлаждаемую камеру или помещение. Бачки и ведра после удаления отходов промываются моющими и дезинфицирующими средствами, ополаскиваются горячей водой и просушиваются.

19) Регламент работы и наименования пункта общественного питания должен быть вывешен на видном месте.

Кроме вышеперечисленного, пункт общественного питания должен соответствовать требованиям: Приказа Министерства здравоохранения РК от 17 февраля 2022 года № ҚР ДСМ-16 Об утверждении Санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам общественного питания», Кодекса РК «О здоровье народа и системе здравоохранения», [техническому регламенту](#) Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» 021/2011, утвержденным Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 года № 880, техническими регламентами, действие которых распространяется на пищевую продукцию, [Закону](#) РК «О безопасности пищевой продукции», Закону РК «О регулировании торговой деятельности», приказ исполняющего обязанности Министра национальной экономики Республики Казахстан от 27 марта 2015 года № 264 «Об утверждении Правил внутренней торговли» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 11148), [ГОСТ 30389-2013](#) (Межгосударственный стандарт) «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования», [ГОСТ 31984-2012](#) (Межгосударственный стандарт) «Услуги общественного питания. Общие требования», [ГОСТ 31985-2013](#) (Межгосударственный стандарт) «Услуги общественного питания. Термины и определения».