

## ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

### 1. Общие требования

- 1.1. Продолжительность обслуживания – 24 часа в сутки 7 дней в неделю.
- 1.2. Принципал должен обеспечить готовность зоны шведского стола круглосуточно.
- 1.3. Выкладка блюд должна осуществляться равными порциями в течение дня, таким образом, чтобы на одного Потребителя, находящегося в Бизнес зале в любой момент времени было обеспечено наличие достаточного количества еды / напитков в соответствии с разделом «Выход» Меню.
- 1.4. Услуги принципала должны строго соответствовать Меню, размещенном на Сайте и обеспечивать ежедневно следующий минимальный ассортиментный перечень блюд из Меню, размещенного на Сайте, и в соответствии с меню на неделю согласованным Сторонами:
  - (a) *На завтрак:*
    - не менее 4 (четырёх) горячих блюд;
    - 1 (один) вид гарнира.
  - (b) *На обед:*
    - 1 (одно) первое блюдо;
    - не менее 3 (трех) горячих блюд;
    - не менее 2 (двух) видов гарниров.
  - (c) *На ужин:*
    - не менее 3 (трех) горячих блюд;
    - не менее 2 (двух) видов гарниров.
  - (d) *В течение дня:*
    - не менее 5 (пяти) видов закусок;
    - не менее 2 (двух) видов салатов
    - не менее 4 (четырёх) видов десертов
    - хлебобулочные изделия, выпечка, напитки, штучный товар в полном ассортименте, согласно Меню размещенному на Сайте заказчика.
- 1.5. Принципал должен предоставить для оказания Услуг принципала все необходимое столовое и кухонное оборудование, по согласованию с Агентом использование фарфоровой, фаянсовой, стеклянной посуды и посуды одноразового применения, отвечающей требованиям безопасности для материалов, контактирующих с пищевыми продуктами. Оборудование должно быть исправно в течение всего срока оказания Услуг принципала, при выходе оборудования из строя необходима его оперативная (в течение 3 часов) замена. Принципал должен обеспечить наличие тележек, удлинительных и прочего оборудования/ материалов, необходимых для

оказания Услуг принципала.

- 1.6. Принципал должен предоставить не бывшую ранее в употреблении посуду (тарелки, стаканы, приборы, салфетки) в достаточном количестве относительно количества Потребителей (\_\_\_\_\_ человек в сутки) с учетом запаса.
- 1.7. Для оказания Услуг принципала в течение каждого дня Принципалом должен быть выделен официант. Требования к официанту:
  - i. форма одежды: белый верх + черный низ + черная классическая обувь. Допускается иной вариант форменной одежды по согласованию с Заказчиком;
  - ii. ухоженные руки;
  - iii. отсутствие татуировок, пирсинга, явных дефектов кожи на лице и открытых участках тела;
  - iv. отсутствие явно выраженных речевых дефектов;
  - v. наличие действующей медицинской книжки.

Услуги должны оказываться с соблюдением ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». Официант должен осуществлять сбор и регистрацию отзывов и предложений Заказчика и пассажиров и обеспечивать оперативное реагирование на них.

- 1.8. Схема обслуживания – фуршетная. В то же время, необходима либо расстановка табличек с наименованием блюд, либо официант должен консультировать пассажиров по ассортименту и составу блюд. Официант должен наливать напитки.
- 1.9. Принципал должен обеспечить оперативную уборку зоны шведского стола (уборка грязной посуды и т.п.).
- 1.10. Принципал при оказании Услуг принципала должен руководствоваться:
  - 1) СанПиН 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья»;
  - 2) СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»;
  - 3) СП 2.3.6.1066-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям торговли и обороту в них продовольственного сырья и пищевых продуктов»;
  - 4) ГОСТ 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению». Общие технические условия» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, установленные в сфере оказания услуг общественного питания;
  - 5) ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания;
  - 6) ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу;

- 7) ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения;
- 8) ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания.
- 9) И иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, установленные в сфере оказания услуг общественного питания;

1.11. Принципал обязан обеспечить соблюдение правил приемки поступающих полуфабрикатов и сырья, требований к кулинарной обработке пищевых продуктов, а также условий и сроков хранения и реализации скоропортящихся продуктов согласно вышеуказанным требованиям СП и СанПин.

1.12. Приготовление блюд для выкладки на стойку «шведский стол» должно осуществляться в помещении, соответствующем установленным нормам СанПин и СП. Принципал покупает и устанавливает соответствующее технологическое оборудование за свой счет.

1.13. Принципал обязуется предоставить санитарно-эпидемиологическое заключение, выданное уполномоченным государственным органом на соответствие помещения кухни, зоны оказания услуг, и транспортных средств для доставки питания санитарным нормам и правилам в течение 10 (десяти) календарных дней с Даты начала. Помещение, представляемое под организацию цеха общественного питания должно соответствовать требованиям Постановления Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 № 31 «О введении в действие санитарных правил» (вместе с «СП 2.3.6.1079-01. 2.3.6. Организации общественного питания. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья. Санитарно-эпидемиологические правила», утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 06.11.2001). Санитарно-эпидемиологическое заключение, указанное выше должно быть получено в строгом соответствии с нормами и правилами, предусмотренными СП 2.3.6.1079-01.

## **2. Трудовые ресурсы**

2.1. Принципал обязан учитывать требования Агента, содержащиеся в Договоре аренды и в Стандартах осуществления коммерческой деятельности в аэропорту Симферополь (Приложение 9 к Договору аренды) при найме и допуске работников в пункты питания.

2.2. Все работники Принципала должны быть ознакомлены со Стандартами осуществления коммерческой деятельности в аэропорту Симферополь.

2.3. Принципал не вправе допускать к работе сотрудников с признаками как физиологической, так и психологической утомленности.

2.4. Все работники Принципала должны пройти подготовку по электробезопасности, охране труда, иметь на руках медицинские книжки (учетная документация должна быть в наличии).

## **3. Торговое оборудование Арендодателя**

3. Агент предоставляет Принципалу Торговое оборудование Арендодателя для предоставления услуг по организации питания в соответствии с Договором аренды.

## **4. Дополнительные требования к Принципалу**

4. Дополнительные требования к персоналу Принципала, дополняют и расширяют требования, содержащиеся в Стандартах осуществления коммерческой деятельности в аэропорту Симферополь.

Персоналу Исполнителя запрещено:

- жевать жевательную резинку, принимать пищу и употреблять напитки на рабочих местах;
- курить в непредназначенных местах;
- в присутствии клиентов вести личные разговоры, обсуждать рабочие вопросы, не связанные с обслуживанием данного клиента, демонстрировать неформальные отношения;
- использовать личные мобильные телефоны, личные планшетные компьютеры, плееры;
- располагать в зоне видимости клиентов залов специального обслуживания личные вещи, рабочие документы, иные предметы, наличие которых не предусмотрено для обеспечения процесса обслуживания;
- держать двери в служебные помещения открытыми;
- использовать туалетные комнаты, предназначенные для клиентов (при условии наличия специальных туалетных комнат для персонала);
- располагаться на местах, предназначенных для клиентов;
- осуществлять должностные обязанности с признаками простудных заболеваний.

Персоналу Принципала обязательно:

- соблюдать требования, предусмотренные Стандартами осуществления коммерческой деятельности в аэропорту Симферополь;
- быть коммуникабельным, стрессоустойчивым, приветливым;
- обслуживать пассажиров в дружелюбной, внимательной, приветливой форме (обязательная улыбка при приветствии пассажира);
- выстраивать внутренние коммуникации таким образом, чтобы быть максимально незаметным для клиентов;
- в присутствии клиентов обращаться к коллеге только по полному имени/имени и отчеству;
- бережно относиться к имуществу Заказчика;
- знать ассортимент реализуемого товара, при необходимости помочь гостю определиться с выбором.

### **5. Требования к рабочему процессу**

- 5.1. Принципал предоставляет Агенту на согласование меню на неделю в пятницу, предшествующую планируемой неделе с указанием блюд и напитков, подаваемых в соответствии с технологической картой из числа блюд и напитков, содержащихся в Меню.
- 5.2. Принципал заранее информирует Агента о плановых мероприятиях, влияющих на процессы обслуживания Потребителей.
- 5.3. Принципал обеспечивает функционирование и обслуживание всего Торгового оборудования и Торгового оборудования Арендодателя, необходимых для организации питания. Исполнитель несет ответственность за наличие расходных материалов, необходимых для организации питания.
- 5.4. Принципал предоставляет заверенные копии сертификатов на реализуемую продукцию и условия ее хранения (нормы, сроки и т.д.) Агенту.
- 5.5. О любых происшествиях, которые ставят под угрозу/ могут поставить под угрозу своевременное и качественное обслуживание Потребителей, Принципал немедленно сообщает Агенту.
- 5.6. Внутренний контроль.  
Агент осуществляет плановые и выборочные проверки с последующим уведомлением Принципала о результатах проверки не позднее 5 рабочих дней после ее завершения. Проверка соответствия уровня качества предоставляемых услуг может проводиться самостоятельно ответственным сотрудником Агента, так и совместно с представителями Принципала по предварительному согласованию.

5.7. Внешний контроль. Представители Принципала проводят совместно с представителями Агента проверки соблюдения требований Соглашения по заранее согласованным времени и дате. По окончании проверки и наличии выявленных недостатков составляется акт о выявленных нарушениях, в котором указываются дата, вид нарушения, срок устранения нарушения, сумма, подлежащая выплате Исполнителем.				
<b>6. Штрафы</b>				
№	Наименование	Критерий	Показатель допустимости	Размер штрафа за нарушение за пределами показателя допустимости
1.	ТЕХНИЧЕСКОЕ КАЧЕСТВО	В барной зоне и зоне шведского стола, нет пыли, следов любого происхождения, мусора любого происхождения и т. п. Отсутствие неприятных запахов.	нет	10 тыс. руб.
		Вся посуда, и аксессуары чистые, без пятен, сколов.	Не более 1-го нарушения в месяц	5 тыс. руб.
		Сервировка шведского стола соответствует определенному периоду обслуживания (завтрак, обед, ужин) согласно Меню.	Не более 2-х нарушений в месяц	5 тыс. руб.
		В меню "А la carte" внесены последние изменения. Меню в хорошем состоянии, чистое.	Не более 2-х нарушений в месяц	1 тыс. руб.
2.	ЖАЛОБЫ И ПРЕТЕНЗИИ	Отсутствие обоснованных жалоб* на поведение персонала, качество кухни и т.д.	не более одной жалобы в месяц на 4 тысячи пасс.	10 тыс. руб.
		Отсутствие обоснованных претензий**	нет	30 тыс. руб.
3.	ОБСЛУЖИВАНИЕ	Отсутствие некорректного предоставления информации по ассортименту бара и шведского стола.	Не более 3-х нарушений в месяц	2 тыс. руб.
		Официант\бармен всегда находятся в зале, даже в отсутствии Потребителей.	Не более 2-х нарушений в месяц	5 тыс. руб.
		Официант своевременно убирает использованную посуду и приборы (в течении 5 минут после ухода Потребителя)	Не более 3-х нарушений в месяц	5 тыс. руб.
4.	НЕДОПУСТИМОЕ ПОВЕДЕНИЕ ПЕРСОНАЛА	Быть в нетрезвом виде.	нет	10 тыс. руб.
		Оставлять зал в присутствии Потребителей.	нет	10 тыс. руб.
		Занимать предназначенные для клиентов места для служебных\личных целей.	нет	5 тыс. руб.

5.	ЕДА И НАПИТКИ	Соответствие качества и наличия блюд, напитков в согласованном меню на неделю. Соответствие графика подачи блюд и ротации.	нет	10 тыс. руб. за каждую не соответствующую позицию
		Отсутствие плесени, посторонних предметов и насекомых в блюдах и напитках. Отсутствие затхлого запаха, горечи, некачественной обработки или неудовлетворительного качества ингредиентов, блюд и напитков.	нет	30 тыс. руб.
		Соблюдение температурного режима подачи блюд.	Не более 2-х нарушений в месяц	5 тыс. руб.
		Соблюдение санитарно-гигиенических и технологических условий производства и реализации кулинарной продукции.	нет	30 тыс. руб.

\* - Жалоба - Письменное или устное обращение клиента (Пассажира), основанием которого является предполагаемое Потребителем нарушение Принципом его прав и охраняемых законом интересов (без финансовых требований). Направляется Принципу для проведения служебного расследования и последующей передачи Агенту пакета документов (объяснительные, служебные записки и т.д.) для подготовки ответа Потребителю.

\*\* - Претензия (финансовое требование) - Письменное обращение Потребителя о возмещении потерь вследствие некачественно, по мнению Потребителя, оказанной услуги. Направляется Принципу для проведения служебного расследования и урегулирования претензии с последующим информированием Агента.