

ОРГАНИЗАЦИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА ЖЕЛЕЗНЫХ ДОРОГ (ОСЖД)

Издание II
Утверждено на совещании III Комиссии ОСЖД
в Варшаве с 29 сентября по 02 октября 1998 г.

P

106

Дата вступления в силу: 02 октября 1998 г.

Примечание: Теряет силу I издание Памятки ОСЖД
P106 с 1 ноября 1982 г.

РЕКОМЕНДАЦИЯ

по правилам работы персонала в
вагонах-ресторанах в международном сообщении

I. Предмет и область применения

1.1. Предмет

1.1.1. Постановления данных правил содержат обязанности персонала в вагонах-ресторанах в международном сообщении, связанные с обслуживанием пассажиров, а также другие обязанности, которые они должны выполнять по отношению к железным дорогам и предприятиям вагонов-ресторанов.

1.1.2. Обслуживание пассажиров международного сообщения осуществляется в вагонах-ресторанах:

дороги-собственницы

МАВ
ЛДЗ
ЧФМ
ПКП
РЖД

ЧФР
ЖСР
УЗ

предприятием

Уташеллато (UTASELLATO)
Ливония
Даректрися (ДДЦ)
Варс (WARS)
Предприятия общественного питания РЖД
Вароред (VARORED)
WGS (WGS)
Государственное торгово-производственное предприятие вагонов-ресторанов г. Киева
Государственное предприятие вагонов-ресторанов ст. Одесса
Государственное хозрасчетное предприятие вагонов-ресторанов г. Львов

1.2. Область применения

1.2.1. Постановления настоящих правил действительны для персонала вагонов-ресторанов железных дорог ОСЖД и применяются в международном сообщении на линиях этих дорог.

1.2.2. Если при применении и толковании постановлений данных правил на линиях данной дороги возникнут неясности или сомнения, тогда применяются положения соглашения и правил по международному пассажирскому сообщению действующих на железных дорогах ОСЖД, а также в соответствующих случаях - законодательство данной страны.

II Общие положения

2.1. Характеристика

2.1.1. Ресторан в поездах рассматривается как повышение качества предложения по поездам.

2.1.2. При предоставлении предложения по ресторану, железные дороги преследуют цель экономического равновесия между расходами и выручкой этого предложения.

Мы призываем железные дороги передать ведение дел всех ресторанных служб обществу, которое по их эксплуатации предлагает лучшее соотношение качество/цена (в интересах клиентов и железных дорог).

2.1.3. По всем решениям, которые касаются ресторана, "менеджеры маршрутов" должны советоваться с "менеджерами ресторанов".

2.1.4. "Менеджеры маршрутов" и "менеджеры ресторанов" должны обеспечивать всем участвующим железным дорогам равные коммерческие возможности для выбора ведения дел.

Для окончательного заказа ведущей дела железной дороге требуется их согласие.

2.1.5. Железные дороги могут заключать двух- или многосторонние договоры, чтобы урегулировать между собой особые случаи.

2.2. Условия создания ресторанной службы

В целом ресторанная служба обеспечивается для каждого поезда, время движения которого полностью охватывает как минимум один из следующих отрезков времени:

7.00 - 9.00 часов

11.00 - 14.30 часов

18.00 - 21.00 часов

Услуга обеспечивается преимущественно на протяжении всего пути.

Это обязательство не действует в отношении ночных поездов (расписания движения которых охватывают период времени с 0.00 до 6.00 часов утра).

Если у поезда несколько мест назначения, то услуга может быть обеспечена только в отношении одного места назначения (поездка туда и обратно).

Рестораном должно заниматься одно и то же общество на всем пути следования.

"Менеджеры маршрутов" и "менеджеры ресторанов" могут отклоняться от этих положений или адаптировать их к особым случаям, если они принимают единогласное решение в отношении определенного поезда.

2.3. Форменная одежда, поведение персонала

2.3.1. Персонал вагона-ресторана обязан носить во время службы установленную форменную одежду или гигиеническую одежду в соответствии с предписаниями для данной сферы деятельности.

2.3.2. Вежливость и честность по отношению к ценам являются безусловными обязанностями персонала.

2.3.3. Персоналу запрещается:

- продавать пассажирам товары, приобретенные за свой счет;
- требовать чаевые;
- брать чаевые, если это запрещено внутренними правилами;
- оказывать предпочтение некоторым пассажирам;
- курить в присутствии пассажиров и употреблять спиртные напитки во время службы.

2.4. Знание правил и иностранных языков

2.4.1. Персонал должен знать действующие правила, необходимые при выполнении им служебных обязанностей и, кроме того, должен знать и соблюдать законоположения и распоряжения, касающиеся его службы.

2.4.2. Персонал на дорогах другой страны подчиняется общим таможенным, паспортным и валютным положениям, действующим в данной стране. Персонал выполняет эксплуатационные предписания и положения, действующие на дороге следования.

2.4.3. Персонал должен владеть как минимум двумя языками: языком страны происхождения поезда и иностранным языком в зависимости от направления поезда и наиболее употребляемого клиентами языка.

2.5. Подчинение начальнику поезда и поведение на территории железных дорог

2.5.1. Ответственность за поезд несет начальник поезда. Начальник поезда имеет право давать указания персоналу вагона-ресторана. Выполнение таких указаний должно быть, однако, совместимо с его работой, за исключением случаев, когда от этого зависит безопасность поезда.

2.5.2. На территории железных дорог эксплуатируемые пути можно пересекать только лишь в местах, специально предусмотренных для этого. При нахождении на междупутьи следует

обращать особое внимание на вагоны и поезда. Национальные органы в текущем порядке инструктируют персонал о безопасности и надлежащем поведении на территории железных дорог и о соответствующих положениях по охране труда.

2.5.3. Выход и вход в вагон разрешается только со стороны платформы. Если вагон находится в движении, не разрешается открывать двери, прыгать на платформу и садиться на ходу, а также находиться на подножках и площадках.

2.5.4. О погрузке или разгрузке вагона-ресторана на станции отправления поезда или на промежуточных станциях персонал вагона-ресторана обязан доложить начальнику поезда.

2.5.5. Запрещается подниматься на крышу вагона и приближаться к контактному проводу или к изоляторам на линиях с электрической тягой.

2.5.6. Запрещается:

- выбрасывать из вагона какие-либо предметы;
- загрязнять или повреждать железнодорожные устройства и устройства подвижного состава;
- запирать переходные площадки и двери;
- срывать ручку стоп-крана без уважительной причины;
- подавать сигналы или производить действия, которые вызывают опасность или помехи для работы железных дорог.

III. Обязанности перед началом поездки

3.1. Начало исполнения служебных обязанностей, получение служебных документов

3.1.1. Персонал является к началу работы в свой служебных пункт. Персонал должен иметь при себе необходимые для выполнения обязанностей документы, в том числе санитарную книжку, заграничный паспорт и служебное удостоверение с фотографией владельца.

3.1.2. Директор вагона (старший официант) принимает установленные предприятием служебные документы, в том числе расчетные документы, таможенные декларации, и др.

3.1.3. Служебная инстанция должна проинформировать директора вагона об особых служебных распоряжениях и порядках урегулирования особых случаев, о возможных изменениях и особых задачах на рейс (например, предварительные заказы на обслуживание групп).

3.2. Прием товара и необходимых материалов

Директор вагона должен убедиться в том, что на складе подготовлены требуемые товары и заказанные материалы,

необходимые для нормальной работы. Он принимает все по ведомости и обеспечивает доставку этого товара и необходимых материалов.

3.3. Проверка состояния вагона

3.3.1. До отъезда поезда персонал проверяет чистоту и надежность действия технического оборудования вагона-ресторана.

Об обнаруженных дефектах технического оборудования персонал докладывает дежурному по станции или начальнику поезда и записывает каждый случай в книгу неисправностей вагона.

3.3.2. Персонал проверяет и принимает от предыдущей бригады остатки товаров, а также проверяет комплектность инвентаря и всех материалов.

3.3.3. Товары и материалы следует размещать в вагоне с учетом гигиенических правил и правил по безопасности и необходимости обеспечения свободного прохода пассажиров.

IV. Обязанности в пути следования

4.1. Обслуживание

4.1.1. Обслуживание пассажиров, как правило, должно начинаться не позднее 15 минут после отправления поезда со станции отправления и заканчиваться за 15 минут до прибытия поезда на конечную станцию.

4.1.2. После отправления поезда необходимо в вежливой форме проинформировать пассажиров об услугах, предоставляемых в вагоне-ресторане.

Сервировка осуществляется в соответствии с временем суток (завтрак, обед, ужин) с соблюдением национальных особенностей и эксплуатационных предписаний.

4.1.3. Следует заботиться об обеспечении ассортимента, указанного в меню; эта ответственность снимается только в том случае, если исчерпаны запасы продуктов. В случае заявок со стороны пассажиров из имеющихся продуктов могут быть приготовлены блюда, отличающиеся от блюд, указанных в меню.

В этих случаях стоимость блюд должна быть заново скалькулирована с соблюдением правил предприятия.

В вагоне-ресторане разрешается реализовывать только те продукты, которые переданы на кухню в соответствии с сопроводительной ведомостью.

4.1.4. Запрещается продавать товар под неправильным названием, а также низкокачественный товар и изменять качество товара. Обмен товара не разрешается.

4.1.5. Для оплаты принимаются все виды валют стран, через которые курсирует соответствующий поезд.

Клиент должен систематически получать квитанцию о своих расходах, а по требованию - детальный счет с указанием НДС.

4.2. Порядок, безопасность и чистота в вагоне-ресторане

4.2.1. В вагоне-ресторане имеют право работать только лица, занесенные в соответствующий документ.

4.2.2. Директор вагона несет ответственность за порядок, безопасность и чистоту в вагоне-ресторане.

4.2.3. Если персонал обнаружит дефекты вагона, угрожающие безопасности пассажиров, то он обязан немедленно принять соответствующие меры для предотвращения опасности.

4.2.4. При остановке на перегоне запрещается посадка и высадка из вагона. Входные двери должны быть хорошо предохранены против открытия без разрешения.

4.2.5. При реализации спиртных напитков и при запрещении курения, необходимо действовать в соответствии со служебными предписаниями.

4.2.6. Посетители, не подчиняющиеся распоряжениям директора вагона, задача которого является сохранение порядка, могут быть призваны покинуть вагон-ресторан.

4.2.7. Посетителям, которые хотят занять место в вагоне-ресторане с большими багажными местами, старший официант может напомнить о том, что багаж следует разместить в пассажирском вагоне.

4.3. Информирование посетителей

4.3.1. Персоналу следует извещать посетителей вагона-ресторана о станциях, на которых согласно расписанию поезд будет делать остановку перед прибытием поезда на данные станции.

4.3.2. Если вагоны-рестораны отцепляются на промежуточных станциях, то необходимо своевременно обратить внимание посетителей на этот факт. Это касается также отцепки пассажирских вагонов прямого сообщения.

4.3.3. Клиентам должны предоставляться меню и прейскурант (как минимум на двух языках). Цены должны в обязательном порядке выставляться в различных валютах проезжаемых стран.

По возможности должны быть выставлены предложенные для продажи продукты.

Это должно быть сделано профессионально и учитывать соответствующие качества продуктов.

4.4. Обязанности при переходе границы

Необходимо оказывать содействие в работе пограничных и таможенных контрольных органов.

V. Обязанности на станции оборота

5.1. Уборка вагона

На станции оборота вагон должен убираться персоналом.

5.2. Проверка наличия материалов и воды, а также проверка отопления

На станции оборота следует проверить наличие всех материалов, необходимых для эксплуатации вагона, например, масла, угля, воды, льда и т.п. Недостающие запасы следует пополнить в соответствии с правилами предприятия. При необходимости можно воспользоваться содействием другого предприятия или железной дороги.

5.3. Технический осмотр вагона

Проверка технического состояния вагона осуществляется согласно правилам, действующим на железных дорогах ОСЖД.

5.4. Отцепка вагонов-ресторанов

5.4.1. Если отцепляются вагоны-рестораны с персоналом, то персонал должен соблюдать действующие в данной стране железнодорожные правила безопасности, о которых извещают его соответствующие железные дороги.

5.4.2. Занятые персоналом вагоны-рестораны должны быть обозначены днем и ночью. Для этой цели применяются сигналы дороги нахождения.

5.4.3. При посадке и высадке из вагона-ресторана необходимо всегда использовать установленные проходы.

VI. Обязанности после возвращения

6.1. Обязанности на станции формирования

6.1.1. Вагон-ресторан необходимо убрать. Отходы и другие остатки следует удалить из вагона в специально отведенное для этой цели место.

6.1.2. Если зимой вагон не отапливается при отцепке, то, во избежание повреждений отопительной системы, устройств для технической воды и товаров, причиненных морозом, необходимо поступать в соответствии с указаниями предприятия.

6.1.3. Излишние запасы продуктов, напитков и материалов необходимо снять из вагона и передать на склады.

VII. Особые происшествия

7.1. Повреждения

7.1.1. При возникновении ущерба в вагоне-ресторане или повреждения вагона-ресторана должен быть определен размер этого ущерба и вместе с представителями железной дороги должен быть составлен и подписан соответствующий акт. Акт должен содержать, по возможности, высказывания относительно вопроса о признании ущерба.

7.1.2. Если персонал обнаружит повреждения товара и инвентаря, причиненные сознательно пассажирами, то с них взимаются соответствующие платы. Пассажир должен получить квитанцию. В случае надобности следует проинформировать начальника поезда.

Если пассажир отказывается платить, то директор вагона должен установить его личные данные и эти данные направить в свое предприятие.

7.2. Отцепка вагонов-ресторанов

7.2.1. Об отцепке вагона-ресторана директор вагона обязан немедленно доложить в служебном порядке (телеграммой или по телефону) в свои служебные органы с указанием повреждения.

Станции обязаны оказывать всестороннее содействие персоналу при выполнении его обязанностей и поставить в его распоряжение все необходимые для этой цели средства.

7.2.2. Старший официант должен заботиться о том, чтобы повреждения вагона устранить в возможно краткий срок и обеспечить в соответствии с расписанием, обратный путь вагона.

7.2.3. Если вагон не может вернуться по расписанию, то директор вагона должен принять меры по предотвращению потерь наличия продуктов. Для этой цели он должен позаботиться о возвращении портящегося товара. Для этого он может воспользоваться помощью других предприятий, если это регулируется двусторонними договорами.

7.2.4. Во время ремонта и на обратном пути вагон должен сопровождаться директором вагона и поваром. Поступать иначе можно только по особому указанию предприятия.

7.3. Кража

7.3.1. Если пассажир извещает о совершенной у него в вагоне-ресторане краже, то директор вагона должен сделать об этом отметку в служебных документах и уведомить начальника поезда.

7.3.2. После прибытия на конечную или пограничную станцию директор вагона должен сообщить в соответствующие органы о краже.

7.3.3. Если директор вагона обнаружит хищение товаров или предметов инвентаря, принадлежащих железной дороге или предприятию, то он делает отметку об этом в служебных документах, уведомляет начальника поезда и соответствующие органы на конечной или пограничной станции и ставит в известность свое предприятие.

7.4. Находки

7.4.1. Если в вагоне-ресторане обнаружены предметы посетителей, то с ним следует обращаться как с находкой.

При этом следует поступать следующим образом:

- утерянные предметы могут быть возвращены пассажирам во время рейса лишь тогда, когда лицо, потерявшее предмет, может его точно описать. Пассажир (потерявший его) должен подтвердить персоналу возвращение находки;

- утерянные предметы, которые не могут быть возвращены непосредственно потерявшему их лицу, при поездке «туда» сдаются на станции оборота, а при поездке «обратно» - на конечной станции дежурному по станции или в камеру забытых вещей, при этом следует получить соответствующее подтверждение.

7.4.2. Если находки перевозятся в вагоне через границы, то следует соблюдать постановления таможенных правил.

7.5. Жалобы, разногласия

7.5.1. Если по каким-либо причинам возникают разногласия с посетителями, которые нельзя избежать, то об этом следует поставить в известность начальника поезда.

7.5.2. При жалобах посетителей на состояние вагона, обслуживание и т.п. персонал вагона должен в вежливой форме давать объяснения посетителям и по требованию посетителей представить книгу жалоб.

7.5.3. Если разногласия или жалобы нельзя согласовать удовлетворительным для посетителей образом, то директор вагона обязан указать посетителю компетентные органы, куда он может обратиться за выяснением вопроса.

7.6. Контроль в вагонах-ресторанах

7.6.1. Начальник поезда, главный кондуктор или другие уполномоченные железных дорог или предприятий, осуществляющие контроль при исполнении своих служебных обязанностей, имеют право входить в вагоны-рестораны.

7.6.2. Контроль охватывает следующее:

- а) контроль сотрудников железных дорог:
 - контроль маршрута,
 - контроль соблюдения законов данной страны и предписаний железных дорог,
 - контроль соблюдения общих принципов порядка, безопасности, дисциплины и чистоты;
- б) контроль уполномоченных предприятий:
 - виды контроля, перечисленные в п. 7.6.2,
 - контроль обеспечения заданного ассортимента товаров,
 - контроль соблюдения калькуляции и рецептов, соответствий цен, ведения служебных документов,
 - обеспечения соблюдения гигиенических правил относительно ухода за товаром и одеждой,
 - контроль комплектности инвентаря и материалов.

7.7. Отчет о ходе рейса

В международном сообщении директор вагона-ресторана должен делать отчет о ходе рейса.

Такой отчет должен содержать следующие пункты:

- а) особые происшествия общего характера,
- б) повреждения и неисправности вагона,
- в) жалобы пассажиров или разногласия,
- г) происшествия, имевшие место во время рейса и на территории железных дорог,
- д) несчастные случаи и ранения посетителей в вагоне-ресторане,
- е) забытые вещи.

Отчет составляется по правилам своего предприятия.

VIII .Характеристика деятельности персонала

8.1. Директор вагона-ресторана

Директор отвечает за все эксплуатационные процессы в вагоне-ресторане. В целях соблюдения порядка и безопасности ему поручена обязанность контроля и наблюдения за персоналом. Он имеет право давать указания всем членам бригады, находящимся на службе.

Директор несет ответственность за:

- качество обслуживания посетителей, а также культуру торговли на определенном уровне,
- правильное принятие в кассу сумм, причитающихся за проданные блюда и напитки, а также за передачу поступлений предприятию,
- правильный прием запасов и новых поставок,
- соблюдение гигиенических и служебных предписаний,
- соблюдение предписаний об охране труда, охране здоровья и противопожарной охране, а также инструкций по технике безопасности железных дорог,
- сотрудничество с железнодорожными, таможенными и пограничными органами и с местными органами других предприятий,
- ведение расчетных и служебных документов.

Подробное описание задач содержится в служебных предписаниях предприятий и нормативной документации, действующей на дорогах-собственницах.

8.2. Официант

Один из официантов замещает директора во время его отсутствия и оказывает содействие в его деятельности. Официант отвечает за гастрономическое обслуживание гостей. Он приготавливает салон к работе в соответствии со временем дня.

В дальнейшем он несет ответственность за обозначение продуктов ценами и за раскладку меню и помогает при расчете с пополнением запасов.

Подробное описание задач содержится в служебных предписаниях предприятий и нормативной документации, действующей на дорогах-собственницах.

8.3. Повар

Повар отвечает за правильное составление всяких калькуляций и соблюдение рецептур, а также выполнение требований предписания по гигиене, охране труда, охране здоровья и противопожарной защите, обязывающие в его области работы.

Кроме того его обязанностью является:

- прием товара в соответствии с требуемым качеством,
- обеспечение ассортимента блюд в соответствии с меню,
- соблюдение чистоты хозяйственных помещений вагона и кухонного инвентаря,
- охрана и отопление вагона.

Подробное описание задач содержится в служебных предписаниях предприятий и нормативной документации, действующей на дорогах-собственницах.

8.4. Прочий персонал

Их задачи определены особо в служебных предписаниях предприятий и нормативной документации, действующей на дорогах-собственницах.

	Содержание	Страница
I	Предмет и область применения	
	1.1. Предмет	
	1.2. Область применения	
II	Общие положения	
	2.1. Характеристика	
	2.2. Условия создания ресторанной службы	
	2.3. Форменная одежда, поведение персонала	
	2.4. Знание правил и иностранных языков	
	2.5. Подчинение начальнику поезда и поведение на территории железных дорог	
III	Обязанности перед начальником поезда	
	3.1. Начало исполнения служебных обязанностей, получение служебных документов	
	3.2. Прием товаров и необходимых материалов	
	3.3. Проверка состояния вагона	
IV	Обязанности в пути следования	
	4.1. Обслуживание	
	4.2. Порядок, безопасность и чистота в вагоне-ресторане	
	4.3. Информирование посетителей	
	4.4. Обязанности при переходе границы	
V	Обязанности на станции оборота	
	5.1. Уборка вагона	
	5.2. Проверка наличия материалов и воды, а также проверка отопления	
	5.3. Технический осмотр вагона	
	5.4. Отцепка вагонов-ресторанов	
VI	Обязанности после возвращения	
	6.1. Обязанности на станции формирования	
VII	Особые происшествия	
	7.1. Повреждения	
	7.2. Отцепка вагонов-ресторанов	
	7.3. Кража	
	7.4. Находки	
	7.5. Жалобы, разногласия	

7.6. Контроль в вагонах-ресторанах

7.7. Отчет о ходе рейса

VIII Характеристика деятельности персонала

8.1. Директор вагона-ресторана

8.2. Официант

8.3. Повар

8.4. Прочий персонал