О Т Р А С Л Е В О Й С Т А Н Д А Р Т

Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом РАЦИОНЫ ПИТАНИЯ, ВЫДАВАЕМЫЕ ПАССАЖИРАМ В ПОЛЕТЕ Основные требования

Департамент воздушного транспорта Министерства транспорта Российской Федерации

М о с к в а

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Товариществом с ограниченной ответственностью "Авиасервис - М"

2 УТВЕРЖДЕН Департаментом воздушного транспорта_____

3 Документ соответствует требованиям ГОСТ Р 1.5 "Государственная система стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению и содержанию стандарта". Основные положения увязаны с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и действующими нормативно-техническими документами ИКАО, ИАТА и Департамента воздушного транспорта

4 Введен впервые

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения Департамента воздушного транспорта Министерства транспорта России и ТОО "Авиасервис - М"

Содержание

Стр.

Введение III
1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 2
3 Определения 2
4 Общие положения 4
5 Рационы питания 6
6 Нормы выхода блюд и выдачи продуктов 9
7 Требования к поставке на борт ВС и реализации продуктов 10
8 Требования по техники безопасности 11

Приложение А. Нормы выхода блюд и выдачи продуктов 13
Приложение Б. Примерный перечень съемного буфетно-кухонного оборудования и посуды 18
Приложение В. Библиография 20

Введение

Настоящий стандарт является одним из серии отраслевых стандартов гражданской авиации "Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом".

Стандарт разработан с целью установления единых требований для всех структур, осуществляющих или участвующих в перевозке пассажиров воздушными судами Российской Федерации (далее-РФ).

В стандарте содержатся требования, как обязательные к исполнению, так и рекомендуемые, позволяющие исполнителю проявлять инициативу при обслуживании пассажиров с наилучшими результатами.

О Т Р А С Л Е В О Й С Т А Н Д А Р Т

Система качества перевозок и обслуживания
пассажиров воздушным транспортом
РАЦИОНЫ ПИТАНИЯ, ВЫДАВАЕМЫЕ ПАССАЖИРАМ В ПОЛЕТЕ
Основные требования

Дата введения 1994 01-01

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает основные требования, определяющие условия обеспечения питанием пассажиров на борту воздушных судов (далее - ВС), выполняющих полеты по внутренним воздушным линиям РФ.

1.2 Требования настоящего стандарта распространяются на эксплуатантов независимо от их юридического статуса, ведомственной подчиненности и форм собственности, в том числе государственные, муниципальные, акционерные или частные (входящие в концерн, ассоциацию, корпорацию или другое объединение), а также коммерческие структуры, зарегистрированные на территории России, осуществляющие перевозку пассажиров воздушным транспортом или участвующие в обеспечении питанием пассажиров на борту ВС.

1.3 Требования настоящего стандарта являются обязательными за исключением пп. 4.5, 5.5, 5.6, которые являются рекомендательными и приобретают статус обязательных при включении их в нормативную документацию эксплуатанта или его вышестоящего органа, а также в условия контракта.

1.4 Обязательные требования стандарта должны учитываться при предварительном рассмотрении материалов по сертификации и лицензированию эксплуатанта на выполнение пассажирских перевозок.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте даются ссылки на нормативно документацию, приведенную в приложении В.

3 Определения

В настоящем стандарте применяются следующие термины:

3.1 Питание (бортовое) - питание, предоставляемое пассажирам и экипажу ВС в полете, приготовленное предприятием питания по договору и в соответствии с распорядком питания эксплуатанта.

3.2 Буфетно-кухонное оборудование (ВС) - комплект оборудования и инвентаря, предназначенный для размещения, приготовления и обслуживания пассажиров питанием на борту ВС.

Примерный перечень съемного буфетно-кухонного оборудования приведен в п. 1 приложения Б.

3.3 Класс обслуживания - уровень комфорта и объем услуг, предоставляемых пассажирам в соответствии с тарифом воздушной перевозки.

3.4 Обслуживание пассажиров - деятельность эксплуатанта по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением воздушной перевозки пассажиров, а также предоставление им дополнительных платных или бесплатных услуг с целью удовлетворения соответствующих потребностей.

3.5 Продолжительность рейса - период времени от начала рейса до его окончания с учетом времени стоянки в промежуточных (на запасных) пунктах маршрута.

3.6 Рацион питания - сбалансированная по составу, количеству и качеству порция пищи, установленная для питания пассажиров в полете.

3.7 Рейс - полет ВС (по расписанию или вне расписания), выполняемый в одном направлении от начального до конечного пункта маршрута (НОП ГА-83, НОМП ГА-83).

3.8 Услуга - взаимодействие эксплуатанта (перевозчика) и пассажира и результат всей деятельности эксплуатанта по удовлетворению потребностей пассажира.

3.9 Эксплуатант - лицо, организация или предприятие, занимающиеся эксплуатацией ВС или предлагающие услуги в этой области (Приложение 1, 6/1, Дос 9379, ИКАО).

4 Общие положения

4.1 Питание предоставляется пассажирам в полете в зависимости от назначения и продолжительности рейса, типа воздушного судна и класса обслуживания, в соответствии с распорядком питания, разрабатываемым эксплуатантом с учетом требований настоящего стандарта и действующей нормативной документации (приложение В).

В случае расхождения между настоящими требованиями и нормами, правилами, установленными эксплуатантом, превалируют настоящие требования.

4.2 Для целей настоящего стандарта устанавливаются следующие рационы бортового питания:

- горячий завтрак/ужин - ГП;
- холодный завтрак/ужин - ХП;
- консервированный завтрак/ужин - КП;
- завтрак/ужин (набор номер 2) - НР N2;
- легкий завтрак/ужин (набор номер 1) - НР N1;

  десерт;
- прохладительные напитки - ПН;
- чай.

4.3 На борт воздушного судна должно доставляться только бортовое питание, приготовленное предприятиями питания, имеющими соответствующую лицензию и договор с эксплуатантом.

4.4 Меню рационов питания определяется предприятием питания в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

4.5 Рекомендуется включать в меню детское питание, блюда национальной кухни, диетические блюда, вегетарианское питание.

4.6 При выполнении заказных, литерных рейсов рационы бортового питания предоставляются по заявке заказчика и за его счет.

4.7 Экипажи ВС обеспечиваются бортовым питанием в порядке определяемом Департаментом воздушного транспорта.

4.8 Количество посуды, загружаемой на борт, должно соответствовать пассажировместимости ВС и количеству предоставляемых рационов, с учетом ее однократного использования.

Запрещается мытье посуды на борту воздушного судна.

4.9 Количество буфетно-кухонного оборудования, загружаемого на ВС должно соответствовать количеству мест для его установки.

Запрещается брать на борт ВС какое-либо оборудование, для установки которого не предусмотрено специальное место или крепление.

4.10 Хранение пищевых продуктов, сырья, полуфабрикатов, приготовление, комплектование, транспортировка бортового питания, обработка съемного буфетно-кухонного оборудования, посуды и инвентаря производятся предприятиями питания в соответствии с [3, 4] (приложение В).

5 Рационы питания

5.1 В зависимости от продолжительности рейса пассажирам на борту ВС должно быть предоставлено питание по рационам не ниже, чем

установлено в таблице 1.

5.2 На ВС, *не имеющих соответствующего буфетно-кухонного оборудования*, пассажирам предоставляется только рацион ПН.

5.3 На рейсах без промежуточных посадок продолжительностью свыше 6 часов к рациону ГП дополнительно должны выдаваться: булочка типа "летная", зубочистки, масло сливочное в количестве не менее 20 граммов в индивидуальной расфасовке.

5.4 Эксплуатант может, дополнительно к бортовому питанию, предусмотренному таблицей 1, а также на рейсах, где бортовое питание не предусмотрено, организовать продажу пассажирам на борту ВС высококачественных кулинарно-кондитерских изделий и напитков.

5.5 Рационы питания, как минимум, должны включать:

5.5.1 Горячий завтрак/ужин (ГП):

- закуску,
- второе горячее блюдо с гарниром,
- чай/кофе и сахар в индивидуальной расфасовке,
- кондитерские изделия,
- хлеб ржаной/пшеничный,
- джем/повидло в индивидуальной расфасовке,
- прохладительные напитки,
- специи;

5.5.3 Холодный завтрак/ужин (ХП) по составу аналогичен ГП за исключением:

- в качестве вторых блюд подаются блюда не требующие подогрева на борту ВС,
- в качестве гарнира отпускаются маринованные овощи или фрукты;

5.5.4 Консервированный завтрак/ужин (КП) аналогичен ХП за иск-

Таблица 1 - Рационы питания, предоставляемого пассажирам в зависимости от продолжительности рейса

Продолжительность рейса по расписанию	Рационы питания в зависимости от класса обслуживания	
	туристический	первый и деловой
До 2-х часов	ПН	Чай
С 2 до 3-х часов	Чай	ХП
С 3 до 4-х часов	НР N1	ГП
С 4 до 6 часов:		
- на рейсах без промежуточных посадок;	ГП	ГП + ПН
- на рейсах с промежуточными посадками	ХП или НР N1	ХП + чай
С 6 до 7 часов	ГП + ПН	ГП + чай
С 7 до 9 часов	ГП + чай	ГП + ГП
Свыше 9 часов	ГП + НР N1	ГП + ГП

лючением того, что в качестве вторых блюд выдаются мясные консервы с соответствующим гарниром (п.3, приложение А);

5.5.5 Завтрак/ужин (НР N2) аналогичен ХП, но отпускается по дополнительным заказам в заранее скомплектованных пакетах (коробках) для каждого пассажира. Продукты, не имеющие промышленной индивидуальной упаковки, перед закладкой в пакет должны быть расфасованы по индивидуальным порциям и упакованы в целлофан или пергаментную бумагу;

5.5.6 Легкий завтрак/ужин - НР N1:

- Закуску,
- чай/кофе в индивидуальной расфасовке,
- кондитерские изделия,
- сахар в индивидуальной расфасовке,
- булочку типа "летная",
- фрукты или фруктовый сок,
- прохладительные напитки,
- специи;

Примечание - При отсутствии фруктов или фруктовых соков должна быть обеспечена дополнительная выдача не менее 100 г фруктовой воды на каждого пассажира.

5.5.7 Десерт:

- чай/кофе в индивидуальной расфасовке с лимоном,
- кондитерские изделия,
- фрукты или фруктовый сок,
- прохладительные напитки;

5.5.8 Чай:

- чай в индивидуальной расфасовке,
- сахар в индивидуальной расфасовке,

- кондитерские изделия,

- прохладительные напитки;

5.5.9 Прохладительные напитки - вода фруктовая и минеральная.

На ВС должны отпускаться столовые и минеральные воды с приятным освежающим вкусом. Запрещается отпускать минеральные воды лечебного назначения с горьким привкусом и резким запахом.

5.6 В состав ПН для детей необходимо включать различные соки в объеме 9% летом и 7% зимой от общего количества ПН.

5.7 Состав детского питания (для детей в возрасте до 5 лет) должен быть не менее, чем предусмотрено п.8 таблицы А.1 (приложение А).

5.8 Вне зависимости от рациона питания, эксплуатант должен обеспечить выдачу на борт ВС кипяченой охлажденной воды в кипятильнике или специальной емкости.

5.9 Пассажирам и членам экипажа к каждому рациону питания (кроме ПН) должны выдаваться влажные гигиенические салфетки.

6 Нормы выхода блюд и выдачи продуктов

6.1 Нормы выхода блюд и выдачи продуктов на одного пассажира должны быть не ниже, установленных в таблице А.1 (приложение А).

6.2 При отпуске горячего блюда на борт ВС необходимо предусматривать мясной сок для разогрева мяса (птицы) - 30 г на порцию, масло сливочное для разогрева рыбы, панированных блюд - 5 г на порцию, а также для разогрева гарнира - 3 г на порцию.

6.3 Норма выдачи прохладительных напитков на одного пассажира должна быть не менее:

- 200 г для летнего периода;

- 100 г для зимнего периода.

6.4 Эксплуатант должен предусматривать выдачу на борт ВС резервного питания из расчета не менее чем одна порция рациона на 50 пассажиров.

7 Требования к поставке продуктов на борт ВС и их реализации

7.1 Бортовое питание должно доставляться на борт ВС в контейнерах под пломбой предприятия питания, с ярлыком и с соответствующей документацией.

7.2 Порции вторых блюд должны отпускаться предприятием питания одним порционным куском с целью исключения их разделки на борту ВС.

7.3 Порционированные изделия из мяса и птицы, гарнир, соус закладываются в охлажденном виде в отдельные сотейники свободно в следующих количествах: птица - по 8-10 порций, мясо - по 12-15 порций, гарнир по 700-1000 г, мясной сок - 2/3 емкости, зелени (вымытой, разделанной на веточки) - 500-600 г. Деформация порционных кусков не допускается.

7.4 Вторые горячие блюда могут быть доставлены на ВС и предложены пассажирам в однопорционных касалетках.

7.5 Продукты, предоставляемые в заводской индивидуальной упаковке, должны иметь на упаковке выходные данные и знаки изготовителя.

7.6 Эксплуатант должен обеспечить контроль за соблюдением норм отпуска бортового питания, своевременность его приготовления, доставки/снятия на/с ВС.

7.7 Эксплуатант несет ответственность за предоставление пассажирам питания в полном объеме.

7.8 Сроки реализации продуктов бортового питания должны соот-

ветствовать санитарным нормам и обеспечить безопасность употребления для пассажира на срок реализации в полете.

7.9 Прием/сдача бортового питания и посуды должны производиться в соответствии с [2] (приложение В).

При приеме бортового питания бортпроводники должны обращать внимание на сроки приготовления и реализации продуктов.

7.10 Все работники, связанные с приготовлением, доставкой бортового питания и обслуживанием пассажиров, должны систематически проходить медицинские осмотры, профилактическое обследование и иметь личные медицинские книжки.

8 Требования по технике безопасности

8.1 Перед установкой электрокипятильников в гнезда стеллажа бортпроводник должен убедиться в отсутствии механических повреждений корпуса, исправности электрического разъема, проверить наличие и исправность уплотнительной резины, исправность сливного крана, наличие воды и надежность закрытия замков.

8.2 Запрещается включать электронагревательные приборы при нестандартных и неисправных электрических разъемах, при отсутсвии аэродромного источника тока и неработающих двигателях.

8.3 Запрещается использовать буфетно-кухонное оборудование не по назначению.

8.4 Перед взлетом и посадкой ВС бортпроводники должны убедиться в надежности крепления всего оборудования и инвентаря.

8.5 Разлив горячей воды из электрокипятильника необходимо производить только через сливной кран. При появлении интенсивного па-

ровыделения кипятильник необходимо выключить.

8.6 При загрузке в духовой шкаф и выгрузке сотейников (касалеток) с пищей необходимо отключить напряжение; во избежание ожогов следует работать осторожно и только в специальных перчатках или пользоваться салфетками.

8.7 Запрещается оставлять электрооборудование включенным, если не производится разогрев пищи и не обеспечен постоянный контроль.

8.8 Бортпроводникам запрещается устранять неисправности электрооборудования буфета-кухни, мыть и протирать его в горячем состоянии.

8.9 Бортпроводники должны исключить возможность попадания какой-либо жидкости в подполье.

8.10 Бортпроводники, при работе в буфет-кухне, должны быть одеты в спецодежду.

Приложение А

(обязательное)

Таблица А.1- Нормы выхода блюд и выдачи продуктов

в граммах

Наименование блюд и продуктов	Выход (нетто) на одну порцию
1	2
1 Закуски:	
- колбаса сырокопченая,	30
- колбаса варенокопченая или ветчина (не жирная) или мясо птицы	50
- сыр плавленый в индивидуальной расфасовке по 30 г, шт.	2
- сыр советский, голландский и др.,	50
- шпроты (сардины, сайра) с лимоном,	50/9
- кета (балык, чавыча, кижуч, и др.) с лимоном,	20/9
- икра лососевая с маслом сливочным,	14/5
- икра осетровая с маслом сливочным,	10/5
- ассорти мясное:	75/3
в том числе: говядина 1 сорта,	25
окорок вареный,	25
колбаса сырокопченая или варенокпченая,	25
зелень,	3
- яйцо диетическое вареное, шт.	1
- крабы или креветки под майонезом (заправка майонезом производится на борту ВС)	75/35

Продолжение таблицы А.1

1	2
12 Вторые блюда:	
- филе,	79
- лангет,	79
ростоф,	75
- рифштекс натуральный,	79
- мясо тушеное,	75
- антрекот,	79
- шашлык,	75
- мясо шпигованное овощами,	100
- мясо шпигованное жареное,	75
- говядина или язык отварные,	75
- цыплята или куры отварные,	100
- цыплята или куры жареные,	100
- котлеты из филе курицы или цыпленка, панированные жареные,	75
- курица или цыпленок по столичному,	130
- сосиски дозированные,	100
- плов,	75/100
- рыба (судак, осетрина) жареная во фритюре,	100
- рыба (лосось, судак, осетрина) жареная гриле,	100
- рыба (судак, осетр) в тесте жареная;	150

Продолжение таблицы А.1

1	2
2.1 Гарниры к вторым блюдам:	
- картофель жареный или рис припущенный, овощи свежие или маринованные, зеленый горошек, зелень,	50/20/5/3
- овощи маринованные, зеленый горошек	75/25
- яблоки или груши маринованные, сливы или виноград маринованные;	75/25
3 Мясные консервы:	
- колбасный фарш,	125
- завтрак туриста,	125
- филе куриное,	125
- мясо жареное,	125
- язык говяжий в желе,	125
- ветчина консервированная,	125
- сосиски консервированные;	100
3.1 Гарниры к мясным консервам:	
- фрукты маринованные,	100
- овощи маринованные, зеленый горошек, зелень,	75/25/3
- фрукты маринованные, овощи маринованные, зелень,	50/50/3
- фрукты маринованные, овощи маринованные, зеленый горошек, зелень;	50/40/10/3

Продолжение таблицы А.1

1	2
4 Кондитерские изделия:	
- печенье в индивидуальной расфасовке,	50
- вафли в индивидуальной расфасовке,	50
- зефир или пастила в индивидуальной расфасовке,	100
- конфеты шоколадные, шт.	2
- шоколад мелкоплиточный,	15
- пирожное,	40
- булка сладкая;	50
5 Горячие напитки:	
- чай в индивидуальной расфасовке,	2
- кофе натуральный быстрорастворимый в индивидуальной расфасовке,	2,5
- сахар в индивидуальной расфасовке или сахар-песок в индивидуальной расфасовке,	15 10
- лимон;	10
6 Прохладительные напитки:	
- вода минеральная,	200(100)
- вода фруктовая.	200(100)
7 Специи: соль, перец, горчица, соусы в индивидуальной расфасовке	

Окончание таблицы А.1

1	2
8 Детское питание:	
- яйцо вареное или детское питание в индивидуальной расфасовке, шт.	1
- чай в индивидуальной расфасовке,	2
- сахар в индивидуальной расфасовке или сахар-песок в индивидуальной расфасовке,	15 10
- печенье или вафли в индивидуальной расфасовке	50
- булочка типа "летная", шт.	1
- фрукты или фруктовый сок в индивидуальной расфасовке	100

Приложение Б

(рекомендуемое)

Примерный перечень съемного буфетно-кухонного оборудования и посуды

1 Буфетно-кухонное оборудование и инвентарь

1.1 Оборудование:

- контейнеры бортпроводника (КБУ-8/10);
- бесконтейнерные тележки-стеллажи (БСТ-БК);
- контейнеры для вторых блюд (К-104А);
- тележки складные (БСТ-3М);
- тележки контейнерные (БСТ-100)
- чайники и кофейники;
- электротермосы;
- электрокипятильники;
- электроплитка;
- электродуховые шкафы;
- электрокружка/прибор для подогрева детского питания;
- электрохолодильник;
- сотейники.

1.2 Инвентарь:

- сепаратор для бутылок (решетка);
- сепараторы для фужеров, чашек и компотниц;
- коробка буфетная (вкладыш);

- сетка для чайника;
- штопор;
- нож консервный универсальный;
- пробкооткрыватель;
- нож гастрономический;
- ложки для салата и соуса.

2 Посуда:

- подносы и полуподносы;
- тарелки для второго блюда;
- тарелки для закуски;
- тарелки для хлеба и десерта;
- компотницы, фужеры, розетки, чашки;
- столовые приборы:

  ножи, вилки детские (десертные);

  ложки чайные/кофейные.

Приложение В

(справочное)

Библиография

[1] Приказ МГА СССР и Минторга СССР от 6.06.88 N 109/92 "Об утверждении указания по составлению меню, комплектованию и отпуску рационов питания для пассажиров самолетов внутрисоюзных и международных воздушных линий гражданской авиации СССР"

[2] Инструкция по организации питания пассажиров на борту самолетов гражданской авиации СССР, утверждена приказом Минторга СССР и МГА СССР от 10.01.80 N 11/7

[3] Санитарные правила обеспечения пассажиров бортовым питанием на многоместных, скоростных самолетах, утверждены МГА и Главным санитарным врачом СССР 01.03.73 N 1007-73

[4] Санитарные правила для предприятий общественного питания от 31.03.76 N 1410-76

[5] Указание МГА от 03.11.77 N4.1-183 "Об упорядочении организации эксплуатации и технического обслуживания электрокипятильников в предприятиях гражданской авиации"

[6] Указание МГА от 17.02.83 N97/у "О введение в действие методики расчета потребности авиапредприятий в бортовой посуде, съемном буфетно-кухонном оборудовании и инвентаре"

УДК Т51

Ключевые слова: стандарт, обслуживание пассажиров, бортовое питание, рационы, нормы, требования, полет, воздушное судно

gost.e-ecolog.ru