

Лекція

Організація обслуговування пасажирів на транспорті

План лекції

1. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті
2. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті
3. Особливості організації харчування пасажирів на автотранспорті
4. Обслуговування пасажирів на водному транспорті

Міні–лексикон: харчування пасажирів у дорозі, вагон-ресторан, купе-буфет, вагон-кафе самообслуговування, офіціант-розносник, туристський потяг, автовокзал, пасажирів першого класу, бізнес-класу та економ-класу, аеропорт, бортове харчування, ХАССП, салон-ресторан, завантаження суден товарами.

Види транспорту

- Залізничний (у приміщенні вокзалу, у дорозі)
- Авіатранспорт (у приміщенні аеровокзалу, харчування на борту літака)
- Автотранспорт (автовокзал, харчування у дорозі)
- Водний (невеликі річкові та морські судна, великі пасажирські судна)

Обслуговування пасажирів залізничного транспорту

- **На вокзалах:** ресторани, кафе, їдальня, буфет, заклади швидкого обслуговування
- У всіх закладах, крім буфетів, пасажирам можуть бути запропоновані **комплексні види харчування**
- У ресторанах організовують столи для **обслуговування транзитних пасажирів за попереднім замовленням і пасажирів із дітьми**
- **У дорозі:** вагони-ресторани, вагони із купе-буфетами, вагони-кафе із самообслуговуванням

- **Купе-буфет** реалізовує наступний асортимент товарів: чай, каву, безалкогольні напої, фрукти, соки, хлібобулочні і кондитерські вироби, дорожні набори, тютюнові вироби.
- Обслуговує пасажирів **буфетник**, розносну торгівлю у вагонах здійснює його помічник – **буфетник-розносник**.
- У **буфеті** для подавання страв в основному використовується **одноразовий посуд**.

Характеристика маршрутів	Тривалість перебування в дорозі, год.					
	до 24		24 – 48		більше 48	
	Рекомендовані	Інші можливі	Рекомендовані	Інші можливі	Рекомендовані	Інші можливі
Маршрути далекого прямування	–	–	Вагон-кафе самообслуговування	Вагон-ресторан	Вагон-кафе самообслуговування	Вагон-ресторан
У тому числі міжнародного сполучення	–	–	Вагон-ресторан	–	Вагон-ресторан	Вагон-ресторан
Маршрут місцевого сполучення	Вагон з буфетом самообслуговування	Вагон з купе-буфетом	Вагон з буфетом самообслуговування	Вагон-ресторан	–	–
У тому числі міжнародного сполучення	Вагон-ресторан з баром	–	Вагон-ресторан	–	–	–
Організовані контингенти пасажирів	Вагон-кафе самообслуговування	Вагон-ресторан	Вагон-кафе самообслуговування	Вагон-ресторан	Вагон-кафе самообслуговування	–

- *Вагон-ресторан* складається з торгової зали на 48 місць, кухні і мийної столового посуду. Буфетна стійка винесена в торговельний зал.
- При реалізації комплексних обідів до попереднього сервування включають пиріжкову тарілку, столові набори, фужер, паперові серветки, набори для спецій, квіти. У вечірній час сервування доповнюється закусочними тарілками.
- *Вагон-ресторан самообслуговування* має залу на 27 місць, причому 24 з них для прийняття їжі стоячи
- *Кафе-самообслуговування* займає половину пасажирського вагона і має залу на 20 місць

- У ресторани готують гарячі страви (перші і другі), холодні закуски, реалізують кисломолочні продукти, мінеральну і фруктову воду, кондитерські вироби, дорожні набори.
- Буфетну продукцію і дорожні набори доставляють пасажиром у купе. За заявками пасажирів у купе можуть бути доставлені також гарячі страви.
- Працюють на напівфабрикатах, що разом з іншими продуктами одержують на вузлових станціях із ресторанів.
- У меню кафе – гастрономічні товари та вироби з них (бутерброди), кисломолочні продукти, салати, яйця варені, сосиски, м'ясні другі страви з гарніром, гарячі напої, соки, дорожні набори.
- При обслуговуванні туристських потягів харчування організовують за меню денного раціону

Обслуговування пасажирів на авіатранспорті

- **Аеропорт** – багатofункціональне транспортне підприємство, що є наземною частиною авіаційної транспортної системи, яка забезпечує зліт і посадку повітряних суден, їх наземне обслуговування, прийом та відправлення пасажирів, багажу, пошти та вантажів, а також створює необхідні умови для функціонування авіакомпаній, державних органів регулювання авіаційної, митної та іншої діяльності, спрямованої на поліпшення рівня обслуговування пасажирів та забезпечення економічної стабільності аеропорту.

- Обслуговування пасажирів авіатранспорту харчуванням здійснюється на борту літака при тривалості рейсу понад 1,5 год. і в підприємствах ресторанного господарства, розташованих в аеровокзалах.
- Основними типами закладів ресторанного господарства в аеровокзалах є: ресторан, кафе, буфет, службова їдальня для льотного складу. Місткість їх залежить від пропускної спроможності аеровокзалів
- Час обслуговування споживачів дорівнює: у ресторані 40 хвилин, у кафе із самообслуговуванням – 20, у буфеті – 10, у службовій їдальні – 20 хвилин.

- підприємство укладає угоди з авіакомпанією, яка надає послуги з перевезення пасажирів;
- кожна авіакомпанія пропонує свої специфічні послуги харчування;
- частота харчування залежить від дальності польоту повітряного судна;
- залежно від типу повітряного судна на борт може бути представлено харчування як у гарячому, так і холодному вигляді;
- виробництво, постачання страв та організація харчування на борту повітряного судна повинні відповідати міжнародним та вітчизняними стандартам і вимогам організації обслуговування пасажирів в аеропортах та на літаках;

- асортимент страв та вид харчування залежить від вартості авіаквитка та рівня обслуговування під час перельоту. Залежно від цього авіаперевізники поділяють пасажирів на три групи: **пасажирів першого класу, бізнес-класу та економ-класу**. Вартість харчування включається у ціну авіаквитка;
- **виробництво та реалізація готових страв залежить від розкладу польотів;**
- **частота, раціон харчування залежить від фізичних можливостей пасажирів, пов'язаних з їх фізіологією, станом здоров'я, особистих побажань.**

Коди	Найменування	Допускається	Не допускається
VGGML	Вегетаріанське	Овочі і фрукти всіх видів	М'ясо, риба, тваринні продукти
VLML	Лакто-вегетаріанське	Овочі, фрукти і молочні продукти	М'ясо, риба, тваринні продукти
HNML	Хінді меню	Курка, баранина, риба, молочні продукти, овочі	Яловичина, телятина з сиром
MOML	Мусульманське	Фрукти, овочі, курка	Свинина, алкоголь
KSML	Кошерне	Кошерна їжа	Не кошерна їжа
BBML	Для малюків	Спеціальні страви для малюків	Алкоголь
CHML	Дитяче харчування	Негострі страви	Алкоголь
NLML	Безлактозне	Фрукти, овочі, м'ясо всіх видів	Молочні продукти
LSML	Зі зниженим вмістом солі	Продукти без солі, з низьким вмістом жиру	Сіль, горіхи, алкоголь, солений маринад
LCML	Зі зниженим вмістом калорій	Пісне м'ясо, риба, сирі овочі, фрукти, молочні продукти з низьким вмістом жиру	Жирне молоко, жирна риба, м'ясо, цукор, макаронні вироби, десерти, сухофрукти
LFML	Зі зниженим вмістом холестерину	Курка, пісне м'ясо, нежирні молочні продукти, сирі овочі, фрукти	Жирні продукти, яєчні жовтки, жирні молочні продукти
FPML	Фруктове	Фрукти, овочі всіх видів	–
DBML	Діабетичне	Яблука, груші, пісне м'ясо, молочні продукти	Банани, виноград, ананас, жирне м'ясо, цукор, мед, хліб
SFML	Морепродукти	Риба всіх видів, фрукти, овочі	М'ясо

- *За раціоном харчування* виділяють: сніданки, обіди, обіди-вечері, а також звичайний та дієтичний раціон.
- *За контингентом споживачів* розрізняють: харчування для пасажирів та екіпажу.
- *За замовником харчування* поділяється на харчування, яке замовляється авіакомпанією, та харчування, що надається пасажирам (екіпажу) чартерного рейсу.
- *Функції та перелік послуг при організації бортового харчування:* прийняття замовлення на харчування від представників авіакомпаній; приготування харчування згідно із замовленням; обслуговування повітряного судна; обслуговування пасажирів після зльоту

- Для порціонування готових страв використовується різний посуд – пластиковий, фарфоровий, металевий, скло.
- Харчування для кожної авіакомпанії фасується у фірмовий посуд (з логотипом авіакомпанії) та на касалетки, які відрізняються за кольором та формою.
- Для кожної авіакомпанії розробляється та попередньо затверджується асортимент продукції, купованих товарів та порядок розміщення посуду зі стравами, наборів, серветок, пакетиків цукру, чаю тощо на касалетці.
- Для спрощення роботи кухарів, фасувальників, підтримання якості оформлення та подавання страв розробляються карти-схеми з чіткими вказівками стосовно асортименту та виходу страв, переліку та розміщення їх та іншого інвентарю на касалетці.
- Кожну розфасовану касалетку закривають харчовою плівкою та складають у контейнери (тролі), на яких наклеюється лейба, де вказуються строки реалізації продукції та відповідальний за завантаження.

Вимоги пасажирів до організації бортового харчування та обслуговування:

- Своєчасність передання на борт літака харчування.
- Бездоганне виконання комплектності замовлення, його оформлення.
- Постійна висока якість продукції та сервісу обслуговування. На борт літака продукція поставляється при температурі $+5^{\circ}\text{C}$.
- Забезпечення гігієни та чистоти.
- Індивідуальний та дружелюбний сервіс по всьому світу.
- Швидке вирішення проблем, пов'язаних з організацією харчування

На підприємстві діє міжнародна система контролю безпеки продуктів харчування **ХАССП** – в англійській транскрипції **НАССР** – Hazard Analysis and Critical Control Points або “Аналіз небезпечних факторів та критичних контрольних точок”.

Організація обслуговування пасажирів автотранспорту

- На території автовокзалу розташовуються заклади ресторанного господарства, які надають послуги харчування як на їх території, так і в дорозі.
- **Особливості:** підприємство укладає угоди з автоперевізником, який надає послуги з перевезення пасажирів; частота та раціон харчування залежать від дальності автоперевезень; залежно від типу автотранспорту в дорогу може бути представлено харчування як у гарячому, так і холодному вигляді; виробництво та реалізація готових страв залежать від розкладу рейсів.

Обслуговування пасажирів водного транспорту

- *Невеликі річкові і морські судна* обладнані буфетами для продажу холодних закусок і напоїв. Буфет має підсобне приміщення, може мати і **торговий зал на 8–12 місць**.
- *Великі пасажирські судна* мають один або декілька салонів-ресторанів, буфети, бари. Місткість **салонів-ресторанів** коливається від **48 до 200 місць**. Столи і серванти для стійкості кріпляться до підлоги. Споживачів у залі обслуговують офіціанти.

- Ресторани реалізують широкий асортимент страв, кондитерських, кулінарних виробів та напоїв за меню вільного вибору.
- Для туристів, що подорожують на суднах, харчування, яке входить до вартості путівки, організують за меню денного раціону.
- Під час споживання їжі у ресторанах у залі здійснюється розвізна торгівля: туристам пропонують напої, кондитерські та тютюнові вироби.
- В усіх випадках приймаються заявки на доставку раціонів харчування до кают пасажирів, роблять продаж абонементів на харчування.

- *Бари* реалізують коктейлі, вина (шампанське, марочні та інші) та безалкогольні напої (соки, води), закупні товари (цукерки, шоколад тощо), бутерброди, які готує кухня ресторану, кондитерські вироби. Споживачів обслуговує бармен.
- У *буфетах* реалізують кулінарні та кондитерські вироби, напої.
- У залі ресторану встановлені чотири- і шестимісні столи, м'які крісла.

- Виробництво продукції харчування на великих пасажирських судах здійснюється у заготівельних (м'ясному, рибному, овочевому), доготівельних (гарячому і холодному) та кондитерському цехах.
- Розміщені вони компактно з дотриманням санітарно-гігієнічних і технологічних вимог.
- Характерною особливістю є вузькість коридорів (0,9 м), дверей (0,7 м), наявність порогів, призначених для захисту цеху від проникнення води у штормову погоду.
- За таких умов використання засобів механізації для транспортування продукції неможливе.

- У залі ресторану туристів обслуговують циклічно тричі на день: під час сніданку, обіду, вечері. За 25–30 хвилин до появи у залі споживачів на столи подають холодні закуски, холодні напої, за 5–10 хвилин – перші страви у супових мисках. Подавання других, солодких страв, гарячих напоїв здійснюється після збору використаного посуду
- Під час вечері туристам пропонують вибрати один із двох варіантів меню денного раціону, запланованих на наступний день.
- В останній вечір перед закінченням круїзу у ресторані проводиться бенкет або прощальна вечеря.