

Организация обслуживания в железнодорожном транспорте

Выполнила студентка
Группы ООП-11
Шакирова Диана
Проверила
Киселёва И.А.

Обслуживание пассажиров на ж/д транспорте осуществляется на:

- ◆ На вокзале
- ◆ Станции
- ◆ Перронах
- ◆ В поездах
- ◆ Услугами предприятий общественного питания, расположенных на вокзалах и станциях, пользуются преимущественно отъезжающие и транзитные пассажиры. Формы обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта должны обеспечивать максимальное удовлетворение потребностей людей в питании при минимальных затратах времени.

На вокзалах станциях перронах пассажиров обслуживают в ресторанах, кафе, барах а также узко специализированных предприятиях работающих по методу самообслуживания Для пассажиров с детьми в обеденных залах ресторанов и кафе устанавливают несколько детских столиков, которые сервируют детской посудой. По просьбе пассажиров горячие блюда могут быть доставлены официантами ресторана в комнату матери и ребенка. В ресторане ежедневно приготавливают детские блюда (молочные супы, прозрачные бульоны, различные каши, запеканки со сладкими соусами, кисели, компоты, горячее молоко).

Питание в поездах обеспечивается в вагонных ресторанах, а также организуется розничная торговля готовыми к употреблению продуктами питания.

Вагон-ресторан-специально-оснащенный вагон, состоит из кухонного отделения (где установлено тепловое и холодильное оборудование и зала.

Вагоны-рестораны и вагоны-кафе являются собственностью железных дорог и Министерства путей сообщения. Вагон-ресторан имеет два салона, в каждом из которых установлено по 6 столиков на 24 места, всего 48 мест.

На кухне вагона-ресторана расположена плита на жидком топливе, холодильный шкаф с емкостями для льда, производственные столы, различные приспособления и инструменты для нарезки овощей. Вагоны-рестораны должны быть полностью подготовлены к моменту подачи составов для посадки пассажиров и открыты не менее 12 ч в сутки. Вагоны-рестораны работают с 9 до 23 ч в день отправления, а в остальные дни до 22 ч с двумя перерывами не более 30 мин каждый. Вход в вагон-ресторан прекращается за 30 мин до его закрытия.

Пассажиров обслуживают официанты, производится предварительная сервировка столов, блюда и напитки указаны в меню, при расчете выдаётся чек. Для реализации продуктов возможно комплектация обедов.

При обслуживании официанты обязаны соблюдать установленный порядок оформления заказов и получения блюд по чекам. При расчете с посетителем ему выдается фирменный счет с учетом выделенной отдельной строкой суммы налога с продажи. Выполненный заказ подтверждается подписью официанта на счете и передается пассажиру.

В вагонах-ресторанах поездов используют меню со свободным выбором блюд, в состав которого входят диетические блюда и блюда для питания детей.

В пассажирских вагонах повышенного комфорта предоставляется платная сервисное обслуживание, стоимость которого включена в стоимость билетов. Меню в вагоне ресторане должно составляться ежедневно. Наборы питания, поступающие в вагоны с баз снабжения, сопровождаются накладными и документами, гарантирующими их безопасность и качество (сертификаты соответствия; удостоверения о качестве с указанием наименования предприятия-изготовителя, нормативного документа, по которому выработана продукция, срока хранения, массы упаковочной единицы, цены одной штуки изделия; санитарное заключение о реализации дорожного набора питания, выданное Центром санэпиднадзора на железнодорожном транспорте). Для комплектования наборов питания используются продукты в индивидуальной упаковке и мелкой промышленной расфасовке.

Спасибо за внимание