

ЛЕКЦІЯ №17

Тема лекції. Особливості організації харчування пасажирів на транспорті (2 год.)

ПЛАН

1. Організація харчування пасажирів залізничного транспорту.
2. Організація харчування пасажирів авіакомпаній.
3. Організація бортового харчування.
4. Організація обслуговування харчуванням автомобілістів.

Рекомендовані джерела:

1.	Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2018. 657.	457
2.	Новікова О.В., Радченко Л.О., Вінніченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І., Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навчальний посібник. Харків: Світ Книг, 2018. 411 с.	196
3.	Самодай В.П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи. Навчальний посібник. URL: http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restorannoi_spravy%20(2).pdf . (дата звернення 26.08.2019)	
4.	П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./ за заг. ред. проф. Н.О. П'ятницької. Київ: Кондор-Видавництво, 2014. 557 с. http://library.nuft.edu.ua/ebook/file/p_yatnicka_n_o_red_organizaciya_obsługovuvannya_u_zakladah_r.pdf	

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

1. Організація харчування пасажирів залізничного транспорту

На вокзалах обслуговування споживачів на залізничному транспорт здійснюється на вокзалах, станція, перонах, та потягах.

Режим роботи закладів (ресторанів, кафе, закусточних, буфетів, їдалень, закладів швидкого обслуговування) підпорядкований режиму роботи вокзалу – швидкому обслуговуванню відвідувачів.

Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.

Пасажири залізничного транспорту мають можливість харчуватися на залізничних вокзалах і в дорозі.

Харчування пасажирів в дорозі організовують:

- у вагонах-ресторанах;
- в купе-буфетах;
- у вагонах-кафе.

Вагони-ресторани входять в склад потягів, тривалість рейсу яких більше доби, а також в туристичних потягах спеціального призначення.

Купе-буфети і вагони-ресторани є в потягах тривалість рейсу яких менше доби.

Якщо кількість туристів 400-450 чоловік, то до складу потяга включають три вагони ресторани.

Вагон-ресторан складається із торгового залу на 48 місць, кухні і мийної столового посуду. Буфетна стійка винесена в торговельний зал.

Зал розміщується в двох салонах, в яких встановлено 12 столів.

Над кожним столом вмонтовано решітку з чотирма комірками для пляшок.

Купе-буфети облаштовують буфетною стійкою, шафою-вітриною кавоваркою, виробничим столом. Купе-буфет реалізує гарячі напої, соки, безалкогольні напої, бутерброди, фрукти та інше. Розносну торгівлю по вагонах здійснює його помічник розносник.

В купе для VIP-персон для кожного пасажира кладуть дорожній набір продуктів, який входить у вартість білета.

У потягах **Інтерсіті** пасажирам надається широкий спектр послуг з організації харчування. У сидячих вагонах I і II класу їжу розвозять за принципом бортового харчування за допомогою пересувного візка. В усіх потягах Інтерсіті є вагон-ресторан і ресторан самообслуговування. Це дозволяє передбачити елементарні потреби в їжі і напоях.

Звичайно, що найелітніші послуги харчування на залізниці мають пасажири міні-готелів на колесах.

2. Організація харчування пасажирів авіакомпаній

В аеропортах функціонують ресторани комплекси, до складу яких входять ресторани традиційного типу, ресторани самообслуговування, експрес-бари, бенкетні зали, кафе-кондитерські, службові їдальні для льотного складу, заклади за типом «Швидко».

Всі заклади працюють в режимі функціонування аеропорту.

Обслуговування пасажирів авіатранспорту здійснюється в закладах ресторанного господарства розміщених на території аеропорту і на борту літака, при тривалості рейсу більше 1,5 год.

Харчування на борту літака має свої особливості. Кожна авіакомпанія пропонує свої специфічні послуги харчування залежно від національних і регіональних особливостей. Готують страви наземні цехи бортового харчування відповідно до замовлення.

Крім того кожна авіакомпанія затрачає різні суми коштів на харчування пасажирів. Частота харчування залежить від дальності польоту.

Залежно від технічного оснащення повітряного судна на борт може бути представлено холодне і гаряче харчування.

Асортимент і вид харчування залежить від дальності польоту і вартості квитка.

Залежно від вартості квитка пасажирів поділяють на три групи:

- економ-клас (найдешевший);
- бізнес-клас;
- перший клас.

Вартість харчування входить в вартість квитка.

В економ класі може бути запропоновано 5 видів меню, в бізнес-класі – 8 видів, в першому – 10.

Цехи бортового харчування виконують замовлення, фасують для кожної авіакомпанії і для конкретного авіарейсу.

3. Організація бортового харчування

Організація бортового харчування на борту літака проводиться в аеропортах спеціальними цехами бортового харчування (кейтеринг) за узгодженням.

У день вильоту служба аеропорту передає ресторанам замовлення вимогу на відпуск харчування на кожен рейс окремо. Вказують види раціонів харчування, кількість пасажирів, і екіпажу, номери рейсів літаків.

Складність бортового харчування викликають:

- метеорологічні умови;
- технічні характеристики літака;
- міжнародний повітряно-транспортний контроль;

- вимоги спеціальних дієт за релігійним, етичним і медичним фактором.

На далеко магістральних і трансконтинентальних рейсах кожні 4 години подається гаряче харчування.

Їжу приймають з таць, які прикріплюються з допомогою відкидних кронштейнів до спинки попереднього крісла.

Посуд у вигляді таці не б'ється і називається *касалетка*. На нього кладуть холодні закуски, хлібобулочні вироби, цукор, фасовані фрукти (все, що не потребує підігріву).

Їх обтягують плівкою і кладуть по 10 підносів в контейнер. Серветки і прибори запаковують в поліетилен і також кладуть в контейнер, опечатують. Спеціальним автотранспортом через хвостове відділення доставляють бортове харчування на авіалайнер.

Там працівник відділу наземного харчування звіряючи документи віддає стюардесі продукцію, а вона в свою чергу віддає брудний посуд.

Для збереження і підігріву продукції на борту літака є буфет-кухня, де встановлені електрична плита, апарат для приготування гарячих напоїв, холодильник.

Миття посуду на повітряному судні суворо заборонене.

4. Організація обслуговування харчуванням автомобілістів

Організація харчування пасажирів автотранспорту, автотуристів під час екскурсії здійснюється на території автовокзалу і безпосередньо на транспорті.

Пасажирські автостанції, автовокзали для пасажирів на своїх територіях мають заклади харчування, які працюють відповідно режиму їх роботи.

Організація харчування на автотранспорті є особливою через те, що між закладом харчування і пасажиром немає прямого зв'язку. Частота і раціон харчування залежать від технічних можливостей автотранспорту. В дорозі може бути подано холодне і гаряче харчування

Пасажири можуть харчуватись як під час руху транспорту так і на зупинках, станціях.

Для цього автобуси оснащують охолоджувачами, термостатами, які дозволяють тримати потрібну температуру страв і напоїв. Ще встановлюють автомобільні кавоварки.

Процес організації та приймання їжі, замовлення, виробництво і завантаження, оформлення супровідних документів може здійснюватись за схемою літака. Тобто страви готують, фасують, складають у контейнери, які опломбовують, наклеюють лайбу, на якій вказано строки реалізації і відповідального за розфасовку.

Готує каву, підігріває їжу, або подає холодну продукцію провідник.

Оплата може входити у вартість квитка і може реалізуватись за готівку.