

**ТЕМА 5. ПОРЯДОК
ПРИЕМА - СДАЧИ
ПИТАНИЯ НА
БОРТУ ВС.**

Оформление документации на бортовое питание

Передача экспедитором бортового питания и прием его бортпроводником на борт ВС, возврат неиспользованного питания подтверждается их подписями в соответствующих накладных.

В базовом и транзитном аэропорту питание принимается по накладным в четырех экземплярах: первый и третий экземпляры передаются экспедитору, второй и четвертый экземпляры остаются у бортпроводника и прилагаются к Заданию на полет.

В зарубежном аэропорту количество накладных может быть сокращено до двух экземпляров: один передается экспедитору, второй - остается у бортпроводника и прилагается к Заданию на полет.

При расхождении фактического наличия количества питания с записями по накладной бортпроводник имеет право потребовать довести нужное количество питания с надлежащим документальным оформлением и указанием времени.

Неиспользованные продукты (порции) в неповрежденной промышленной упаковке, сохранившие сроки реализации, подлежат сдаче по резервным экземплярам накладных или накладным на возврат товаров.

Образцы заполнения документации на питание – см. *Приложение 4.4* данного Руководства.

В случае длительной задержки вылета ВС доставленное бортовое питание в опломбированных контейнерах, тележках и других емкостях передается по накладной на возврат не позже чем за 2 часа до истечения срока реализации.

При посадке на запасной аэродром действия бортпроводников строятся, исходя из требований соответствующих СанПиН.

При обнаружении в полете в опломбированных контейнерах, тележках недостачи (излишка) бортового питания составляется акт за подписями двух бортпроводников и члена летного экипажа. Составленный акт вместе с пломбами с контейнера/тележки, в которых была обнаружена недостача/излишек питания, прикладывается к Заданию на полет. Начальник СБП передает составленный акт в течение трех рабочих дней в организацию, ответственную за комплектацию питания, для проведения служебного расследования.

В случае обнаружения недостачи бортового питания в полете бортпроводникам следует действовать в следующем порядке:

1. Принести извинения пассажирам за сложившуюся ситуацию и выдать им набор продуктов, имеющихся в достаточном количестве;
2. Разрешается выдать пассажирам продукты из состава рациона питания экипажа;
3. Составить акт на недостачу, как было описано выше.
4. Сделать соответствующую запись в Задании на полет

НАКЛАДНАЯ НА ПИТАНИЕ

Авиакомпания «Уральские авиалинии» получает питание от двух организаций - цеха бортового питания (продукция собственного изготовления - закуски, основные блюда, гарнир, кондитерские изделия, хлебобулочные изделия) и «Магазина №30» (продукты длительного срока хранения - ПН, стаканы, шоколад, сок, чай, кофе, специи, вино-водочные изделия).

Бортпроводник, ответственный за прием питания, должен убедиться, что принимаемое питание соответствует номеру рейса, направлению, дате вылета. В накладной указывается наименование и количество рационов по классам обслуживания. После проверки соответствия указанного в накладной количества питания количеству доставленного на борт, бортпроводник ставит свою подпись с расшифровкой за прием питания и время окончания приема. Один экземпляр накладной (с отметкой бортпроводника) передается экспедитору цеха бортового питания, остальные прикладываются к Заданию на полет.

Гигиена

Бортпроводники, отвечающие за бортовое питание, обязаны строго выполнять правила гигиены.

Перед посадкой пассажиров на борт ВС чистота буфета-кухни должна быть обеспечена и поддержана на протяжении всего полета

Все проводники должны быть здоровы физически, выглядеть презентабельно и опрятно, следить за чистотой рук

На район поражения кожи или пореза необходимо использовать антибактериальный пластырь;

Пассажиры, особенно во время раздачи питания, не должны допускаться на территорию буфета-кухни;

Оборудование для сервировки должно быть чистым и не использоваться в каких-либо других целях ·

Перед вступлением в непосредственный контакт с продуктами питания руки обязательно должны быть вымыты

При обращении со стаканами и чашками пальцы должны быть только на внешней стороне предметов, избегая районов соприкосновения с ротовой полостью при их использовании;

В случае падения на пол продукты выбрасываются;

Мусор должен убираться при первой же возможности и храниться так, чтобы обеспечить безопасность продуктов питания;

Все члены экипажа обязаны мыть руки после каждого соприкосновения с мусором;

Во время нахождения на территории буфета-кухни запрещается: · Причесываться / трогать волосы; · Трогать нос, рот, кусать ногти; · Дуть в стаканы; · Чихать на поверхность продуктов питания; · Есть во время сервировки продуктов;

Форма одежды

· При обслуживании пассажиров бортовым питанием бортпроводники должны быть одеты в специальную одежду, которая подлежит чистке после каждого использования; · Перед посещением туалетных комнат специальную одежду следует снимать; · Спецодежда подлежит замене после обращения с любыми объектами риска заражения, а также в случае загрязнения;

Подготовка пассажиров к обслуживанию питанием

- Касалетки индивидуального пользования закладываются в духовые шкафы на земле. После взлета бортпроводник - повар включает электродуховые шкафы и кипятильники, протирает рабочие столы в кухне-буфете рабочей салфеткой и застилает их полотенцами.
- Информация об обслуживании питанием дается за 5-7 минут до его начала.
- После информации следует пройти в салон самолета, помочь пассажирам убрать с проходов привязные ремни и вещи, чтобы пассажирам было удобно сидеть во время приема пищи, установить столики, при необходимости протереть их салфеткой.
- В первую очередь необходимо оказать услуги пассажирам с детьми, больным и пассажирам преклонного возраста.
- Бортпроводники в это время помогают пассажирам установить столики. При возникшей проблеме фиксации столика необходимо принести извинения пассажиру и предложить свободное кресло с исправным столиком.

○ Правила обслуживания

- Обслуживая пассажиров питанием, необходимо придерживаться следующих правил: • Движения бортпроводника должны быть плавными, мягкими; • Бортпроводник к пассажиру должен находиться «лицом к лицу», обслуживание «из-за спины» на борту ВС не практикуется; • Пассажиров, сидящих относительно бортпроводника справа – обслуживать правой рукой, слева – левой; • В рядах в первую очередь обслуживать пассажиров, сидящих у борта самолета; • Подавая поднос (полуподнос) с питанием пассажиру у борта ВС в исключительных случаях допускается прибегнуть к помощи пассажиров, сидящих рядом, при этом следует бортпроводнику поблагодарить пассажиров за оказанную услугу;
- Примечание. При отказе пассажира от приема пищи, следует уточнить, когда это будет ему удобно, либо предложить вариант выдачи пассажиру набора продуктов с собой.
- Закончив выдачу питания пассажирам, сидящим в одном ряду, необходимо пожелать им приятного аппетита; • Если уронен на пол предмет (нож, вилка, ложка) или что-либо из продуктов, необходимо сначала заменить его, только после этого убрать упавшее; • Поднимая предмет или убирая упавшее на полу салона, не следует наклоняться, лучше слегка присесть; • Не допускать, чтобы использованную посуду ставили на поднос (тележку) с чистой посудой или питанием.