

# 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 організують 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 представлене 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.

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

- *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.