

**МДК.02.01. Организация обслуживания
в организациях общественного питания**

Вид занятия: лекция (4 часа)

Тема занятия: Организация обслуживания на транспорте

Цели занятия:

- дидактическая - изучить этапы организации питания и обслуживания на транспорте; изучить услуги по организации обслуживания в транспорте.
- привлекать студентов к самостоятельной, творческой деятельности.
- воспитание высокой творческой активности и сознательного отношения к будущей профессиональной деятельности.

Тема 4.2 Организация обслуживания на транспорте

1. Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте
2. Обслуживание пассажиров воздушного транспорта

Самостоятельная работа обучающихся

Составить и выучить конспект занятия.

Ответить устно на вопросы для закрепления материала.

Составить меню в вагоне-ресторане (на выбор).

Выполненную работу прислать на эл. почту:

larisalogvina@bk.ru или https://vk.com.l_logvina

Рекомендуемая литература:

1. Кучер Л. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. - М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2013. - 544 с.
2. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Уч. пос. Ростов на Дону «Феникс», 2004. – 416 с.
3. Кондратьев К.П. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Уч. пос. Улан-Уде: Изд-во ВСГТУ. 2007 – 105 с.

1. Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте

Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте осуществляется на вокзалах, станциях, 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 на предприятиях быстрого обслуживания Бистро, в кафе-автоматах, закусочных-автоматах.

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 готовят детские блюда (молочные супы, прозрачные бульоны, различные каши, запеканки со сладкими соусами, кисели, компоты, горячее молоко).

Официанты сервируют столы в зале ресторана пирожковыми тарелками, столовыми и закусочными приборами, фужерами. Они же производят досервировку стола и подают заказные блюда, убирают использованную посуду.

Обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования осуществляется в вагонах-ресторанах, вагонах-кафе, непосредственно в вагонах поезда официантами-разносчиками. 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.

Как правило, в обычных поездах дальнего следования имеется вагон-ресторан или вагон-кафе, в туристических поездах — два-три с учетом заказа. В зависимости от назначения поезда и контингента пассажиров комплектуют рейсовую бригаду. Она состоит из 5—7 человек: директора, заведующего производством, повара, кухонного рабочего, мойщика посуды, двух официантов, в том числе одного официанта-разносчика. При нахождении поезда в пути в одну сторону свыше трех суток разрешается включать в состав бригады дополнительно повара ночной смены и второго официанта-разносчика.

В обеденное время пассажирам предлагают комплексные обеды. Сервировка стола осуществляется в соответствии с меню комплексного обеда. Хлеб приносят гостям индивидуально на пирожковых тарелках.

Перед началом работы официант проверяет исправность закрепленных за ним счетчиков кассовой машины, подготавливает книжку счетов, нож

сомелье, разменную монету.

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.

Обслуживание пассажиров непосредственно в вагонах осуществляется через официантов-разносчиков. Регулярно в течение рабочего времени официант-разносчик, проходя по вагонам, предлагает пассажирам кисломолочную продукцию, булочки, сэндвичи, готовые кулинарные изделия в широком ассортименте. Одновременно он принимает заказы на доставку обедов пассажирам в вагоны, приносит их на подносах или в корзинах в согласованное с пассажирами время. По окончании обслуживания убирает использованную посуду.

Особое внимание в вагонах-ресторанах уделяется комплектованию и реализации дорожных наборов.

В вагонах-ресторанах повышенной комфортности пассажирам предоставляют наборы питания, стоимость которых включается в цену проездных билетов.

Набор продуктов должен укладываться в контейнеры, изготовленные из материалов, допущенных для контакта с пищевыми продуктами, опечатываться этикеткой с перечнем входящих в набор продуктов, указанием сроков реализации и энергетической ценности набора продуктов. Наборы питания помещаются в специальные сумки, в которых они доставляются в вагон-ресторан. До отправки поезда в рейс сумки с наборами питания хранятся в холодильных камерах вагона-ресторана или вагона-кафе при температуре +2 — +6 °С и выдаются пассажирам в установленное время с учетом графика движения поезда.

Расширение объема сервисных услуг для пассажиров связано с развитием индустрии железнодорожных перевозок. Россия имеет самую большую в мире систему железных дорог, является одной из немногих индустриальных стран, которая продолжает строительство железных дорог. Российские железные дороги перевозят около 50% междугородных пассажиров и осуществляют не менее 75% всех перевозок по стране.

2. Обслуживание пассажиров воздушного транспорта

С развитием воздушных перевозок возрастает значение обслуживания питанием пассажиров в аэровокзалах, аэропортах, на борту самолета. Особая роль здесь отводится организации цехов бортового питания в крупных аэропортах, обслуживающих дальние авиарейсы. В то время как вокзалы и автобусные станции могут располагаться в центре города, аэропорты должны

обязательно находиться за пределами города. Сердцем комплекса аэропорта является аэровокзал, в здании которого расположены предприятия общественного питания, мелкорозничная сеть.

Учитывая ограниченность времени у пассажиров авиационного транспорта, все предприятия общественного питания в аэровокзалах, кроме ресторанов, работают по методу самообслуживания, проводится специализация сети, в том числе организуются предприятия быстрого обслуживания по продаже пирожков, булочек, бутербродов, кисломолочной продукции, мучных кондитерских изделий и горячих напитков, а также бары для реализации прохладительных напитков, соков, мучных кондитерских изделий.

В ресторанах аэровокзалов в утренние часы предлагают завтраки, в дневное время

— обеды. Работают столы заказов. Для улучшения обслуживания пассажиров введена система предварительных заказов с указанием вида обслуживания и стоимости питания.

Во время задержки рейсов рестораны при аэровокзалах и гостиницах аэропортов работают по сокращенному меню. Организуется разносная торговля официантами и продажа продуктов в дорогу.

Улучшению организации обслуживания авиапассажиров способствует расширение сети специализированных предприятий, организация чайных и молочных столов, баров, кафе-мороженого. В залах ожидания устанавливают автоматы для продажи кофе, газированной воды, сигарет, мороженого.

Для обслуживания пассажиров на борту самолета используют скомплектованные рационы. На самолетах при рейсах продолжительностью свыше 4 ч пассажирам предоставляется одноразовое горячее питание, а на самолетах, находящихся в полете более 6 ч, — двухразовое.

Пассажирам всех рейсов в пути следования предлагают прохладительные напитки. Производство скомплектованных рационов питания осуществляется в специализированных цехах бортового питания, которые входят в состав ресторана или комплексного предприятия.

Бортовое питание готовится рестораном и подается пассажирам бортпроводниками самолетов за счет аэропортов в виде рационов: горячий завтрак (ужин), холодный завтрак (ужин), консервированный завтрак (ужин), легкий завтрак (ужин), чай и прохладительные напитки. Приготовление бортового питания производится по Примерному меню рационов питания для пассажиров самолетов российских и международных воздушных авиалиний.

На борту самолета расположены салоны для туристов, путешествующих по экономическому, бизнес-классу и первому классу, которым предоставляются различные виды питания и сервисного обслуживания.

Туристам *экономического класса* в меню включают закуску (одинаковую для всех классов); два-три вторых блюда (на выбор); минеральную и фруктовую воду, сок, пиво, бокал вина. Все блюда подают на подносе в одноразовой посуде, используют одноразовые приборы.

Туристам *бизнес-* и первого классов, кроме прохладительных напитков и

бокала вина, предлагают виски, джин, коньяк. Для подачи блюд туристам бизнес-класса используют фарфоровую посуду, приборы из нержавеющей стали, завернутые в полотняную салфетку.

Для туристов *первого класса* используется предварительная сервировка стола закусочными тарелками и приборами, полотняными салфетками, фарфоровыми солонками и перечницами. Вторые блюда предлагают на выбор.

В примерное меню включают состав рационов, выход холодных закусок, горячих блюд и напитков, а также норму отпуска покупных товаров и специй. За 2 ч до вылета самолета авиакомпания сообщает в цех бортового питания количество пассажиров по классам обслуживания.

Примерное меню обеда для туристов из Японии бизнес- и первого классов.

Для организации бортового питания аэропорты предоставляют ресторанам на условиях аренды помещения для цехов бортового питания, оснащенные необходимым оборудованием для механизации процессов приготовления, комплектования и отпуска на самолеты рационов бортового питания.

Аэропорты обеспечивают рестораны съемным оборудованием, бортовой облегченной посудой, столовыми приборами, контейнерами, инвентарем, т.е. всем необходимым для комплектования и доставки на самолеты рационов бортового питания.

Цехи бортового питания состоят из двух отделений: для расфасовки продуктов, укладывания их в контейнеры и для мытья съемного оборудования и бортовой посуды. В фасовочное отделение из холодного цеха ресторана поступают закуски, из горячего — бульон и вторые горячие блюда.

Транспортировка рационов питания и оборудования на самолеты, а также снятие с самолетов и транспортировка в Цехи бортового питания неиспользованных продуктов и указанного имущества производятся с помощью автолифтов.

Приготовление и отпуск рационов бортового питания на самолеты производятся по заявкам специальной службы аэропортов. В день вылета служба передает ресторанам заказы-требования на отпуск и питание на каждый рейс отдельно: в начальных аэропортах — за 3 ч до вылета самолета, в промежуточных — за 2 ч.

В заказах-требованиях указывают виды рационов питания, количество пассажиров и экипажа, номера рейсов самолетов. При отпуске на самолеты одновременно более двух видов рациона заказ передается в начальных аэропортах за 5 ч до вылета самолета, в промежуточных — за 3 ч. Рестораны готовят, комплектуют и отпускают на самолеты питание в соответствии с заказами службы аэропорта, а съемное оборудование и бортовую посуду — исходя из полной загрузки самолета пассажирами.

Стандартная сервировка подносов посудой производится по схемам, в соответствии с рационом, отпускаемым на данный рейс. Каждый поднос закрывают бумажной салфеткой, на него ставят в соответствующей посуде

блюда, а также продукты, не требующие на борту самолета подогрева (холодные закуски, кондитерские (песочные пирожные) и булочные изделия, хлеб, чай или кофе, сахар, специи в индивидуальной упаковке), и помещают в контейнеры (по 10 подносов в каждом). Промытые и обсушенные фрукты, порционные куски хлеба предварительно обертывают в целлофан.

Столовые приборы (вилка, нож, ложка чайная или кофейная), упакованные в целлофановые или полиэтиленовые пакеты, закладывают в коробку и также помещают в контейнеры.

Бутылки с водой закладывают в бутылочные решетки и контейнеры.

Кипяток для приготовления на самолетах чая и кофе заливают в электрокипятильники.

Пищу, которая требует разогрева или порционирования (вторые блюда, гарниры), закладывают в специальные сотейники и помещают в контейнеры.

Каждый контейнер пломбируют, на пломбу навешивают ярлык с указанием вида рациона, количества порций, срока реализации, даты, номера рейса. На ярлыке должны быть штамп ресторана и подпись укладчика.

Пища поступает на борт самолета в контейнерах. Бульоны, вторые блюда, гарниры (рис, овощи припущенные) перед подачей пассажирам подогревают, порционируют в соответствующую посуду и ставят на подготовленные подносы. Стюардессы и стюарды предлагают пассажирам напитки, а затем скомплектованные рационы.

Вопросы для закрепления материала

1. Что необходимо учитывать при организации обслуживания на ж/д транспорте?
2. Опишите этапы организации питания пассажиров воздушного транспорта.
3. Какие современные виды услуг и формы обслуживания применяют на транспорте?