

**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

2. Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте
3. Обслуживание пассажиров водного транспорта
4. Обслуживание пассажиров автомобильного транспорта

Самостоятельная работа обучающихся

Составить и выучить конспект занятия.

Ответить устно на вопросы для закрепления материала.

Составить меню на один день для круизного судна (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.

2. Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте

Сфера организации питания в транспортном секторе является потенциально прибыльным видом деятельности, но она предъявляет жесткие требования к операторам и требует высоких расходов на логистику. К тому же постоянно идет процесс изменения пищевых пристрастий пассажиров.

На железнодорожном транспорте в РФ существуют следующие категории и типы питания (рис.):

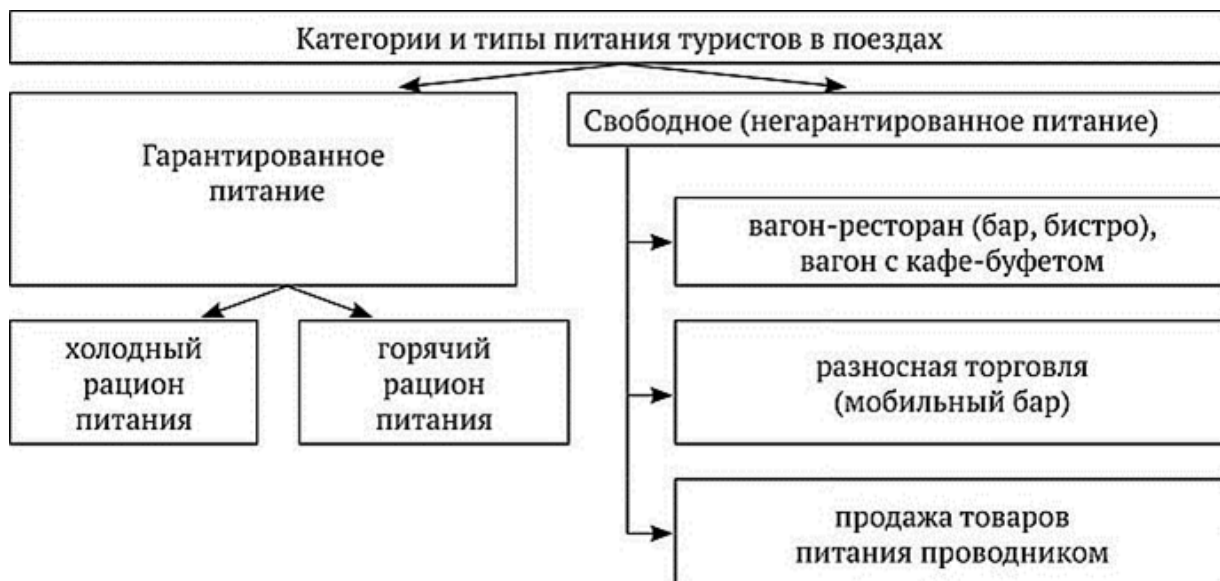


Рис. Категории и типы питания РЖД в пассажирских поездах

Гарантированное питание — это рационы питания, включенные в стоимость комплекса услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах повышенной комфортности (вагон-люкс, вагон бизнес-класса, вагон экономического класса, вагон базового класса). Под рационами питания понимают наборы отдельных горячих и/или холодных блюд, а также иных продуктов промышленного производства, входящих в набор (сухая часть), предоставляемых пассажирам, следующим в вагонах повышенной комфортности разных классов обслуживания в поездах дальнего следования.

Важно отметить, что класс вагона повышенной комфортности прямым образом влияет на тип питания, есть следующие виды:

а) рацион горячего питания — это скомпонованный набор кулинарной продукции, напитков и товаров в мелкой расфасовке и индивидуальной упаковке, предоставляемый пассажирам на местах их проезда в вагонах

повышенной комфортности пассажирских вагонов (или в вагоне-ресторане для пассажиров вагонов-люкс и бизнес-класса). Таким образом, скомплектованный горячий рацион питания состоит из второго горячего блюда и товаров промышленного производства в индивидуальной мелкой расфасовке, упакованных в одноразовую картонную коробку, — сухая часть;

б) рацион холодного питания — это скомплектованный набор продуктов питания и напитков в мелкой расфасовке и индивидуальной упаковке, предоставляемый пассажирам на местах их проезда в пассажирских вагонах;

в) рацион питания с сэндвичем — это скомплектованный холодный рацион питания, состоящий из сэндвича и товаров промышленного производства в индивидуальной мелкой расфасовке, упакованных в одноразовую картонную коробку.

Выделяют следующие подходы к организации услуг питания в зависимости от класса вагона повышенной комфортности:

- в вагонах класса обслуживания «люкс» пассажирам предоставляется питание, изготовленное в вагоне-ресторане по заказу из предложенного меню. Блюда и кулинарные изделия изготавливаются с использованием свежих натуральных продуктов (мяса, птицы, рыбы, овощей, фруктов, зелени);

- в вагонах класса обслуживания «бизнес» пассажирам предоставляются рационы горячего питания или холодного питания. При обслуживании используются блюда и закуски, приготовленные в вагоне-ресторане, или кулинарная продукция, изготовленная в специализированных цехах (замороженные блюда, холодные закуски, в том числе упакованные с использованием модифицированной газовой среды (МГС));

- в вагонах класса обслуживания «экономический» и «базовый» пассажирам предоставляются рационы горячего или холодного питания. При обслуживании используются блюда и закуски, приготовленные в вагоне-ресторане или разогретые готовые блюда, поставляемые в замороженном виде, холодные закуски в упаковках с МГС.

Важно уточнить, что отмеченные подходы к организации услуг питания (поступление продукции с заготовочных предприятий или изготовление ее на

месте) в значительной степени зависят также от вида продукции и способа приготовления продукция общественного питания. В последнее время блюда гарантированного питания готовятся преимущественно на специализированных фабриках и доставляются в поезда уже готовыми.

Свободное (негарантированное) питание — это питание, которое не включено изначально в стоимость пассажирского железнодорожного билета и которое пассажир может при желании приобрести в пути следования непосредственно в поезде. Свободное (негарантированное) питание может быть 3 типов:

Разносная торговля — это предоставление услуг питания в составе поезда посредством доставки пассажирам из вагона-ресторана (кафе-буфета) кулинарных изделий (бутербродов, холодных и горячих блюд), напитков, соков, кондитерских изделий к местам их размещения в поезде. Разносная торговля продукцией и товарами осуществляется по составу поезда в сумках (корзинах) или с использованием тележек промышленного производства в соответствии с установленным обслуживающим предприятием ассортиментным перечнем, указанным в прейскуранте или меню. За рубежом, например, в компании БВВ ранее (до 2000 г.) использовались в этих целях тележки JУНШБаг, которые в дальнейшем были заменены новыми ИаПБаг и в настоящее время используются практически во всех швейцарских железнодорожных компаниях. Это тележки со встроенным контейнером-холодильником, а пассажирам предлагается выбор из 60 готовых блюд, вино, холодное пиво и другие напитки (ассортимент продуктов обновляется ежемесячно).

Продажа продукции общественного питания проводником. Проводник обязан обеспечивать пассажиров продукцией чайной торговли на всем пути следования поезда. Услуги чайной торговли (чай, кофе, напитки, кондитерские изделия) в соответствии с документом СТО РЖД 1.04.001-2007 «Обслуживание пассажиров проводниками вагонов формирования федеральной пассажирской дирекции. Требования к качеству обслуживания» предлагаются пассажирам не менее трех раз в сутки (с 8 до 10 ч, с 15 до 17 ч и с 20 до 22 часов по местному времени), а также предоставляются по просьбе пассажира в любое время суток.

Просьба пассажира о предоставлении услуг чайной торговли

выполняется не более чем за 15 минут. Чайная посуда предлагается проводником, и по просьбе пассажира проводник производит замену использованной посуды на чистую. В современных вагонах в служебных помещениях проводников можно налить холодной воды или кипятка для чая, подогреть еду, помыть посуду. В купе находится также кофеварка.

Вагоны, предназначенные для оказания услуг общественного питания на железнодорожном транспорте РФ, дифференцируются на следующие виды (типы):

а) вагон-ресторан. На сегодняшний день имеется две трактовки данного понятия:

- вагон-ресторан — это предприятие общественного питания в специально оборудованном вагоне поезда дальнего следования для изготовления и реализации продукции общественного питания и с возможностью обслуживания пассажиров официантами за столиками, с предоставлением разнообразного ассортимента холодных закусок и горячих блюд, включая фирменные блюда, горячих и прохладительных напитков, аперитивов, десертов (распоряжение ОАО «Российские железные дороги» от 24.12.2012 № 2666р «О внедрении единого алгоритма стандарта питания в поездах дальнего следования»);

- вагон-ресторан — это предприятие общественного питания в поезде с разнообразным ассортиментом блюд, в том числе сложного приготовления, включая заказные и фирменные, алкогольных напитков, табачных и кондитерские изделий с повышенным уровнем обслуживания (СТО ФПК 1.21.001-2013 «Обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования формирования ОАО ФПК. Требования к организации питания»).

3. Обслуживание пассажиров водного транспорта

Обслуживание питанием пассажиров водного транспорта осуществляется в кафе, барах, через киоски, павильоны и розничную сеть, расположенные в морских и речных портах, на теплоходах и дизель-электроходах, судах.

Обслуживание организуется официантами, барменами или методом самообслуживания. В ресторанах осуществляется прием предварительных заказов, а также розничная торговля прохладительными напитками, мучными кондитерскими изделиями, продажа дорожных наборов.

Организация обслуживания на пассажирских судах зависит от продолжительности рейса и класса пассажирского судна. Небольшие речные и морские теплоходы оборудованы барами для продажи напитков, холодных закусок, мороженого, кондитерских изделий. На крупных теплоходах и дизель-электроходах, предназначенных для обслуживания туристов, имеются салоны-рестораны с оборудованной кухней, кафе и бары (в том числе ночные). Вместимость салонов-ресторанов колеблется от 48 до 150 мест. Они оборудуются обеденными столами, стульями, сервантами, буфетом-баром. Столы и серванты крепятся к полу. Для сервировки столов используют специальную утяжеленную посуду.

Индустрия морских путешествий (круизов) вошла в полную силу на туристском рынке в начале 70-х годов и продолжает развиваться в настоящее время.

Круиз — уникальный туристический продукт, который сочетает транспортировку и программу развлечений. Круизное судно называют «плавающим отелем», где предлагается широкий перечень услуг, особенно во время длительных путешествий. Еда является одним из главных развлечений в большинстве круизов. Кухня может быть интернациональной или с национальными блюдами.

4. Обслуживание пассажиров автомобильного транспорта

Значительный рост международных и пригородных автобусных перевозок способствовал увеличению числа пассажирских автостанций и автовокзалов. Пассажирские автостанции предназначены для пассажиров на конечных и промежуточных остановочных пунктах междугородных и пригородных маршрутов. Их располагают на автомобильных дорогах в зоне населенных пунктов и различают по вместимости автопассажиров — на 25, 50 и 75 человек.

Автовокзалы предназначены для обслуживания пассажиров на конечных и промежуточных пунктах международных автобусных маршрутов в городах. Они могут быть использованы для обслуживания пригородных автобусных маршрутов. Автовокзалы, как и автостанции, различают по вместимости — на 100, 200, 300 и более человек.

При автовокзалах и автостанциях размещаются рестораны, кафе, столовые, бары, узкоспециализированные предприятия. Режим работы кафе и баров определяется исходя из режима работы автовокзала и может быть круглосуточным. В ассортименте баров закуски, бутерброды, кисломолочная продукция, горячие сосиски, яичница-глазунья, блины, фрукты, мучные кондитерские и булочные изделия, кофе, чай, соки.

Вопросы для закрепления материала

1. Что необходимо учитывать при организации обслуживания пассажиров водного транспорта?

2. Опишите этапы организации питания пассажиров водного транспорта.

3. Какие современные виды услуг и формы обслуживания применяют для обслуживания пассажиров автомобильного транспорта?

4. Перечислите виды питания на железнодорожном транспорте.