

## Zariadenia pre cestujúcich

### Obsluha v železničnej doprave



Obsluha vo vlaku sa zabezpečuje prostredníctvom bufetového a reštauračného vozňa. Radenie týchto vozňov je vyznačené v cestovnom poriadku. Zásobovanie cestou na staniciach musí byť cestou vopred dohodnuté. Reštauračný vozeň je v medzinárodných rýchlikoch pri cestách dlhších ako 4 hodiny napr. Inter City. Sú tam vždy 2 reštauračné vozne.

**Reštauračný vozeň** sa delí na tieto časti:

**1. výrobná** – je to kuchyňa s prípravovňou a skladoom surovín - používa sa na prípravu jedál a nápojov, uskladnenie inventára a surovín.

**2. skladovacia** – je tam uskladnené pivo a ostatné nápoje.

**3. odbytová** – je to priestor, kde sa konzumujú jedlá a nápoje – tvorí 2/3 reštauračného vozňa. Stolový a sedací inventár je zabezpečený proti pohybu vlaku, na nápoje sa používajú objímky.

**Uloženie inventára**, bielizne, potravín musí byť maximálne úsporné, pričom sa používajú uzatvárateľné kovové, alebo drevené skrinky, posuvné dvierka, ale nikdy nie sklenené.

Reštauračný vozeň je otvorený počas celej cesty, servírovanie jedál sa riadi pravidlami jednoduchej obsluhy, sortiment jedál a nápojov je obmedzený. **Na obed** 1 -2 hotové jedlá, 5 druhov minútok, jednoduché predjedlá, 1 -2 druhy polievok. **Z nápojov** je zúžená ponuka, maximálne 2 druhy z každého druhu nápoja. Sú zostavené aj varianty menu lístka.

Ak sú to rekreačné pobyty k moru, pasažieri sú ubytovaní v kupé a poskytuje sa im celodenné stravovanie. Sú to hlavne hotové jedlá.

**Posádka vozňa** tvorí vedúci reštauračného vozňa, čašník, kuchár a pomocná sila. Na medzinárodných tratiach sa požiadavky zvyšujú ešte o ovládanie cudzích jazykov. Čašník ponúka občerstvenie aj vo vlakovej súprave, ktoré má charakter **doplňového občerstvenia** –

obložené chlebíčky, bagety, obložené žemle, obložené chlebíky, bagety, rezne s chlebom, domáce koláče, cukrovinky, trvanlivé pečivo, teplé a studené nealkoholické nápoje.

**Bufetový vozeň** – ponúkaný sortiment a zariadenie zodpovedá stredisku občerstvenia. Ponúkajú sa teplé údeniny, výrobky studenej kuchyne, studené a teplé nápoje. Posádku tvoria 2 pracovníci – vedúci a pomocník, ktorý ponúka jedlá a nápoje aj vo vozňoch.

### Obsluha v lietadle



Je z technickej stránky nenáročná a tvorí len časť povinností letušiek. Jedlá sa pripravujú vo výrobných strediskách na letiskách, hlboko sa zmrazujú a do lietadiel sa prinášajú v kontajneroch. Cestujúci sedia na svojich miestach a priestor na konzumáciu si vytvoria sklopením stolíkov, zasunutých do operadiel predchádzajúceho sedadla.

**Studené pokrmy** sú uložené na podnosoch a **teplé** v miskách, určených na ohrev v mikrovlnnej rúre na palube lietadla. Ohriate sa ukladajú na podnos a kladú sa na viacploštinové vozíky a odtiaľ podávajú pasažierom. Používa sa jednorazový inventár a prikladajú sa dochucovacie prostriedky. **Nápoje** sa podávajú v krabičkách, fľašiach, alebo sa nalievajú z plastových fliaš do plastových pohárov. Teplé nápoje sa ponúkajú z termosiek a nalievajú sa do plastových pohárov. Liehoviny len na objednávku a platené ihneď. Stravovanie je zahrnuté v cene letenky a druh podávaných jedál závisí od dĺžky letu.

**Krátke lety** – predávajú sa všetky druhy nápojov, okrem čapovaného piva a miešaných nápojov a ľahké občerstvenie – bagety, obložené žemle, trvanlivé pečivo.

**Dlhé lety** – ponúkajú sa raňajky, obedy, večere a medzi nimi občerstvenie. Celé menu sa podáva komplet na podnose. Všetky pokrmy sa pripravujú na letiskách, sú to samostatné

porcie, ktoré sa vkladajú do potravinového kontajnera, prevážajú sa do lietadla a tam sa ohrievajú.

**Doplňkový sortiment** – cukríky, žuvačky, čokolády, cukrovinky, ktoré sa ponúkajú počas celého letu

**Povinnosti letušiek a stevardov:**

- starostlivosť o priestor pre cestujúcich
- víťanie na palube a pomoc pri obsadzovaní miest
- starostlivosť o starých, chorých a deti
- podávanie informácií
- poskytovanie pomoci pri zdravotných problémoch
- pasažierov
- rozhodovanie v prípade ohrozenia pasažierov
- starostlivosť o členov posádky
- prinášanie jedál, nápojov a doplnkového sortimentu

Na mieste sedenia je k dispozícii informačný materiál, noviny, časopisy, reklamy od leteckých spoločností.

**Obsluha na lodi**



Cestovanie loďou má rekreačný, zábavný, alebo poznávací charakter.

**1. Vnútroštátne plavby** – sú to popoludňajšie, alebo večerné plavby na riekach, priehradách, alebo jazerách spojené spravidla s hudbou a tancom.

Menšie lode majú menšie reštaurácie a bufety, veľké niekoľko reštaurácií, kaviarní a zábavných stredísk. Pri celodennej plavbe je to bežná reštauračná prevádzka, pri kratšej len

bufet. Ponuka jedál je zúžená a ponúkajú sa všetky druhy nápojov. Na konzumáciu a zábavu sa využíva paluba lode, ak je nepriaznivé počasie reštaurácia.

**2. Námorné a veľké riečne lode** – úroveň služieb závisí od ceny lodných lístkov, pričom každá lodná trieda má cene zodpovedajúce kajuty, reštaurácie a zábavné strediská na rozptýlenie hostí. Súčasťou môžu byť aj bazény a zariadenia na rozličné druhy vodných športov.

Hostia majú výber z niekoľkých **druhov menu**, alebo v spoločensko - zábavných strediskách voľný výber jedál a nápojov. Obsluha je podobná ako v iných reštauráciách, ale riadi sa špecifickými podmienkami, pretože loď je v pohybe v prístavoch.

Počas plavby sa usporadúvajú plesy, varetne a **kultúrne vystúpenia** umelcov, prípadne súťaže. Súčasťou lode môžu byť aj herne, salóniky.

Na konzumáciu a zábavu sa využíva **paluba** lode, ak je nepriaznivé počasie reštaurácia.

### Ostatné dopravné zariadenia

#### Diaľkové autobusy



Má charakter ponuky obmedzeného sortimentu občerstvenia.

Majú obmedzený sortiment občerstvenia. **Jedlá** sú uložené v chladiacich, alebo mraziacich zariadeniach. **Nápoje** sa podávajú z automatov na teplé a studené nápoje. Používa sa jednorazový inventár. Všetky služby zabezpečuje stevard so sprievodcom a šoférom.

Jednotlivcom sa môže ponúkať občerstvenie počas jazdy, všetkým účastníkom sa môže podávať ohriaty pokrm na parkoviskách, alebo odpočívadle.

## Autokary



Používajú sa na veľmi dlhé cesty. V noci sa cestuje a počas dňa sa robí prehliadka prírodných krás, kultúrnych a historických pamiatok. Každý cestujúci má k dispozícii lôžko. Je tu aj hygienické a sociálne zariadenie.

Raňajky, obedy a večere sa podávajú mimo autokaru.

Majú zariadenia na poskytovanie **jednoduchého občerstvenia** – chladnička, plynový varič, automat na nápoje, alebo polievky. Občerstvenie nie je zahrnuté v cene lístka.

## Obytné príviesy



Môžu byť odstavené celú sezónu na jednom mieste napr. v kempoch, alebo sa prenajímajú na cestovanie.

Majú **skladovací, kuchynský priestor a priestor na odpočinok**. Súčasťou je elektrický, alebo plynový varič a chladnička. Sortiment jedál je jednoduchý, jedlá sú z konzerv a ohrievajú sa. Ako príloha sa konzumuje chlieb a pečivo. Pripravujú sa len nenáročné pokrmy. Inventár je jednorazový.

„ Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť/ spolufinancovaný zo zdrojov EU“

