

Удосконалення системи надання послуг кейтерингу за допомогою оптимізації критеріальної оцінки

*Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»*

Проаналізовано літературні джерела стосовно надання бортового харчування, розглянуто питання нормативно-правового регулювання діяльності підприємств, які надають послуги кейтерингу, розроблено схему роботи кейтерингової компанії до моменту вильоту повітряного судна та після прильоту, виявлено обов'язкові вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності та причини зникнення кейтерингових компаній.

Ключові слова: кейтеринг, підприємства ресторанного господарства, ринок послуг, раціон головного пілота, тестінг, розвантажувальна рампа, "чиста" робота компанії, специфіка кейтерингу.

Вступ

Авіаперевезення є одним із найбільш безпечних і водночас найбільш відповідальних видів перевезень, як транспортних, так і пасажирських.

Незалежно від того, на скільки ми підіймаємось на борт літака — на годину або на половину доби - нам завжди запропонують різноманітні страви та напої. Напої можна просити в необмеженій кількості, але варто пам'ятати про те, що вони вантажаться одразу на два перельоти. Це означає, що та бригада, яка полетить зворотним рейсом, може залишитися без напоїв взагалі. Крім того, якийсь вид напою може закінчитися в польоті (найчастіше під час зворотного перельоту). Напої, як правило, такі: апельсиновий, яблучний, томатний соки, вода газована і негазована, кола, спрайт, чай, кава. Можна попросити хоч всі напої, які є у візку, але варто пам'ятати, що літак не ресторан «all inclusive». Алкоголю взагалі покладено одну порцію на людину, за винятком того, що йде на продаж [1].

На рейсах видають лімітовані дози міцних і не дуже алкогольних напоїв. Для першого і бізнес-класу це 250 мл будь-якого спиртного (у тому числі шампанське, коньяк, горілка) + 2 маленькі пляшечки з міні-бару (віскі, джін, мартіні, лікер). В економ-класі все скромніше: пропонується 1 банка пива (0,33) або міні-пляшка (0,187) сухого білого або червоного вина. Причому персональні пляшечки видають на престижних рейсах (наприклад, в Європу), а на внутрішніх маршрутах вино йде в розлив з розрахунку всього 100 мл на особу.

Втім, і ця скромна доза додається лише до повного гарячого харчування, яке позначається на квитку аббревіатурою НМ. На нічних і ранніх вильотах (до 9:00) подається "урізаний" раціон без алкоголю. А ось на чартерних напрямках останнім часом намітилася тенденція не наливати алкогольні напої і пропонувати їжу (тільки за окрему плату), бо організатори рейсів задля боротьби за клієнта намагаються знизити вартість перевезення і економлять на всьому можливому, в тому числі на спиртному та на їжі. При цьому відсутність безкоштовного алкоголю та їжі — зовсім не обов'язково провина авіакомпанії. Замовниками чартерів виступають туроператори, які формують всю програму поїздки, а отже, визначають набір сервісів, у тому числі і на борту [2].

Найвищий ступінь відповідальності під час перельоту лежить на екіпажі літака, а саме пілотах. Для підтримання бадьорого стану під час тривалих перельотів пілоти нерідко вживають різні безалкогольні напої, наприклад сік, воду

або чай певних сортів, але найбільше цінується кава за високий вміст кофеїну та тонізуючі речовини, що не дають пілотів «заснути за штурвалом».

Водночас з усіма позитивними факторами впливу кави на пілотів є також і негативні. Так, у січні 2011 року авіалайнер американської авіакомпанії United Airlines, що слідував з Чикаго до Франкфурта, був змушений здійснити аварійну посадку через поломку в комунікаційному устаткуванні. Причиною несправності на борту літака стала кава, яку один із пілотів випадково пролив на приладову панель. У результаті короткого замикання прилади лайнера довільно спрацювали, почавши відправляти сигнал про викрадення повітряного судна. Рішення про екстрену посадку зробили самі пілоти, які визнали небезпечним продовження польоту з несправною апаратурою зв'язку [3]. Доцільним у цій ситуації було б використання спеціального посуду, що унеможливорює перекидання та проливання рідини з нього (наприклад, фляга чи спеціальна термобутылка).

Постановка задачі

Під час авіаперевезень нерідко виникають позаштатні ситуації, що призводять до великих фінансових збитків, втрат часу на налагодження авіаційного обладнання до робочого стану та стресових ситуацій для пасажирів літака і екіпажу.

Простежуються численні недоліки і «проколи» в системі забезпечення бортовим харчуванням, що відбуваються через відсутність в Україні певної нормативно-технічної документації в цій сфері діяльності. Тому можна сказати, що кейтеринговим компаніям, які обслуговують авіаперевезення, немає чим керуватися при обслуговуванні повітряного судна. У зв'язку з цим простежується тенденція, що одні компанії існують довго на ринку послуг і займають лідируючі позиції в своїй галузі, а інші, не проіснувавши і року-другого, зникають зовсім. Тому актуальність дослідження полягає саме у розгляді схеми роботи кейтерингової компанії до моменту вильоту повітряного судна та після прильоту.

Основна частина

Кейтерингові компанії в авіаційній галузі — це постачальники бортового харчування для авіакомпаній. Найчастіше вони розташовуються в безпосередній близькості від аеропортів, які надають кейтеринговим компаніям всебічне сприяння в забезпеченні ними авіакомпаній якісним харчуванням.

На території Міжнародного аеропорту "Бориспіль" сьогодні працює два кейтерингових оператори: ТОВ "До енд Ко Київ" ("DO & CO" — раніше "Київ Кейтеринг") і ТОВ "Скай Фуд Сервіс" ("Sky food Service"). Співвідношення їх часток ринку в цей момент становить приблизно 90 до 10 %. А на території міжнародного аеропорту "Харків" діє одна служба кейтерингу — компанія ТОВ "Нью Системс АМ", вона і є монополістом.

У цей час лише одиниці авіакомпаній включають їжу у вартість квитка, а більшість — відмовляються від цієї практики і надають їжу за окрему плату. Обов'язково та безкоштовно надаються лише вода, чай і кава, а деякі авіаперевізники пропонують сік. Авіакомпанія-перевізник сама вибирає кейтерингову компанію, що буде забезпечувати її бортовим харчуванням, відповідно між ними укладається договір, який гарантує безвідмовність у забезпеченні бортовим харчуванням.

Одне з правил безпеки польоту — відокремлювати раціон головного пілота (капітана) від раціону другого пілота і бортпроводників. Їм подають під час рейсу абсолютно різну їжу, меню капітана і меню решти команди ніяк не перетинаються і, звичайно ж, «обмінюватися» їжею в польоті не можна. Цим правилом цивільна авіація керується вже багато десятиліть, щоб уникнути повної дисфункції всієї команди в разі, якщо їжа виявиться зіпсованою. Але в раціонах капітанів і команди є свої плюси: екіпаж, а особливо капітан, мають право попросити кейтерингову компанію приготувати щось за спецзамовленням і бути впевненим, що шеф-кухар їм не відмовить.

Усі кейтерингові компанії, які обслуговують повітряні судна, більш-менш працюють за однією схемою. Аналіз літературних джерел дозволив розробити схему роботи кейтерингової компанії до моменту вильоту повітряного судна та після прильоту (рисунок 1, 2).

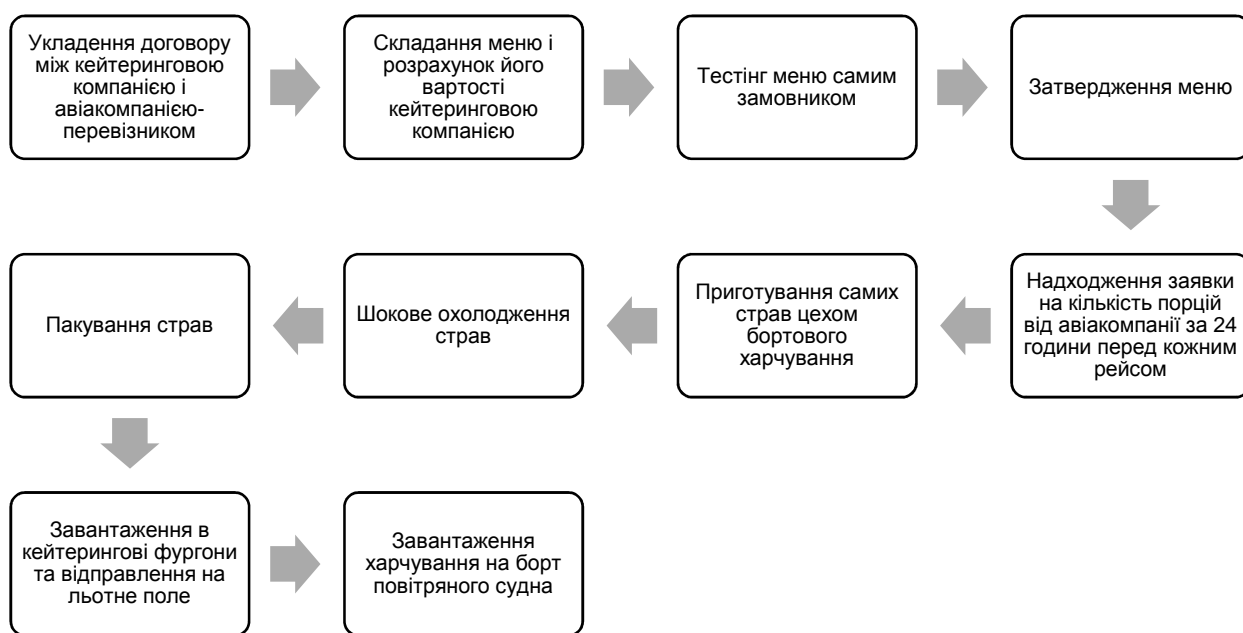


Рисунок 1 – Схема роботи кейтерингової компанії до моменту вильоту повітряного судна

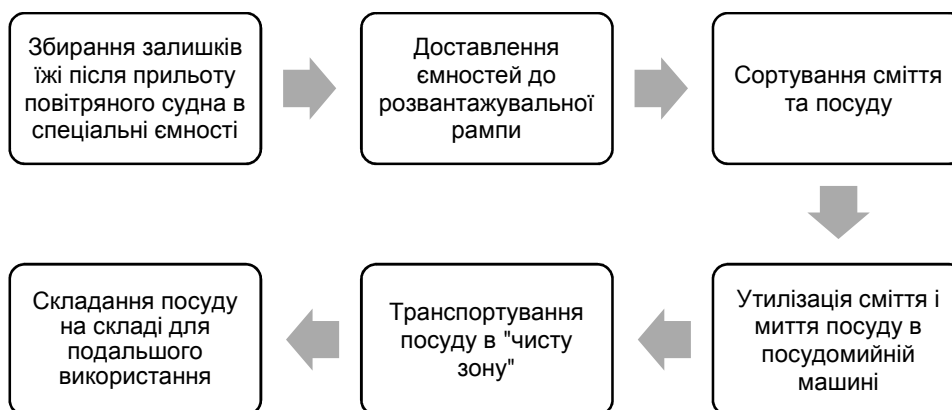


Рисунок 2 – Схема роботи кейтерингової компанії після прильоту повітряного судна

Приготування страв для авіації — це дуже копітка і відповідальна справа. Цех для приготування їжі повинен мати відповідні сертифікати. Все робиться суворо за рецептом, на будь-які дії кухарів є чіткі вказівки і норми. Дані про всі режими та оброблення фіксуються. Навіть через кілька днів можна встановити, які температури були використані при створенні страв на конкретний рейс. Кожен кухар під час приготування продукту фіксує час початку і закінчення роботи з ним. Все записується в спеціальні бланки. Згодом ці документи стають доказом при перевірках аудиторів.

Зазвичай виробничі площі кейтерингової компанії розділені на дві зони — "чисту" і "брудну". В "брудній зоні" відбувається первинне оброблення продуктів або утилізація відходів, а в "чистій зоні" — приготування їжі та її зберігання. Співробітники обох зон мають окремі роздягальні, душові, їздять на різних ліфтах, у робочому процесі вони не перетинаються. На виробництвах зазвичай діє система перепусток, у кожного співробітника є спеціальна картка, за допомогою якої він може потрапити тільки в свою зону. У виробничих приміщеннях підтримується обов'язковий температурний режим. Це +16°, максимум +18°C. Всі співробітники одягнені в жилети і халати, на головах одноразові шапочки і маски, а при деяких процесах потрібні рукавички. Також є оперативний склад бортового посуду і обладнання, які в подальшому завантажують на борт літака. У кожній авіакомпанії є свій посуд. Деякі віддають перевагу одноразовому посуду, інші — вишуканому керамічному. Весь посуд складають в спеціальні бокси або візки, які разом з їжею потім завантажують на борт.

Кейтерингові компанії найчастіше орієнтуються на вітчизняних виробників, але без імпоротної продукції їм просто не обійтися. Це пов'язано не тільки з сезонністю. Наприклад, якщо замовнику потрібен свіжий перець, то компанія не має права замінити його консервованим. В іншому випадку замовник може повністю відмовитися від надання послуги і не оплачувати її. До того ж, в Україні поки немає культури вирощування таких трав, як м'ята, базилік тощо.

Як було відзначено, в Україні немає нормативно-правових документів, які регулювали б роботу кейтерингових компаній. Поняття «кейтеринг» згадується лише в ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». У стандарті кейтеринг включено до групи 4.4 «Постачання їжі, приготовленої централізовано, для споживання в інших місцях». Ця група охоплює такі види підприємств ресторанного господарства: 4.4.1 фабрику-заготівельню, 4.4.2 фабрику-кухню, 4.4.3 домову кухню, 4.4.4 ресторан за спеціальними замовленнями (catering). У стандарті «ресторан за спеціальними замовленнями (catering)» трактується як заклад ресторанного господарства, призначений готувати і постачати готову їжу і організовувати обслуговування споживачів в інших місцях за спеціальними замовленнями [4]. Таким чином, у стандарті кейтеринг визначено як окремий вид ресторанного бізнесу (самостійний вид підприємницької діяльності), а не як додаткову послугу закладу. Тому буде актуальним порівняти роботу діючих кейтерингових компаній і компаній, які вже закінчили свою діяльність у сфері повітряного обслуговування ("Royal Catering" і "Airo Catering"). За основу порівняння були взяті як обов'язкові вимоги з нормативно-технічної документації щодо роботи суб'єктів господарської діяльності (таблиця 1), так і власно розроблені критерії (таблиця 2).

Основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності закріплено в Правилах роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства № 219, розроблених відповідно до Законів України «Про захист прав споживачів» і «Про

основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Зокрема, до основних вимог, які наведені у правилах і безпосередньо мають виконуватися підприємствами кейтерингу чи ресторанами, що надають послуги кейтерингу, відносять [5]:

Таблиця 1

Обов'язкові вимоги з нормативно-технічної документації щодо роботи суб'єктів господарської діяльності

Основні вимоги	"DO & CO"	"Sky food Service"	"Нью Системс АМ"	"Royal Catering" (не діюча)	"Airo Catering" (не діюча)
Розрахунки за продукцію й надані послуги здійснюються за готівку та/або в безготівковій формі із застосуванням реєстраторів розрахункових операцій	Усі розрахункові операції авіакомпаній відносно кейтерингових операторів (були) здійснені в безготівковій формі із застосуванням реєстраторів розрахункових операцій				
Кейтерингові компанії зобов'язані гарантувати виконання замовлення авіакомпаній в узгодженні із замовником строки	Усі кейтерингові компанії виконують/виконували замовлення авіакомпаній згідно з установленими строками				
Усі працівники, повинні мати особові медичні книжки, професійну спеціальну освіту та мають бути забезпечені на робочих місцях технологічними картами	Всі співробітники мають/мали особові медичні книжки, професійну спеціальну освіту, технологічні карти та (були) одягнені в жилети і халати, на головах — одноразові шапочки і маски, а на деяких процесах одягають/одягали рукавички				
На технологічне обладнання та інвентар компанія повинна мати сертифікат відповідності	Усі компанії мають/мали всі відповідні сертифікати щодо технологічного обладнання та інвентарю				
При виготовленні продукції необхідно дотримуватися технологічних режимів виробництва продукції, визначених нормативною документацією	Усі страви готуються/готувалися суворо за рецептом (нормативною документацією), на будь-які дії кухарів є чіткі вказівки і норми. Дані про всі режими та обробки фіксуються/фіксувалися				
Забороняється встановлювати мінімум вартості замовлення й пропонувати авіакомпанії обов'язковий асортимент продукції, а також виготовляти продукцію з продовольчої сировини, наданої замовником	Усі кейтерингові компанії спочатку розробляли меню, розраховували його вартість, проводили тестінг його, а потім затверджували меню. Щодо одного і того ж продукту, у компаній є (були) кілька постачальників. Вони завжди мають/мали 2-3 постачальники в резерві.				

Таблиця 2

Власно розроблені критерії щодо роботи суб'єктів господарської діяльності

Критерії	"DO & CO"	"Sky food Service"	Служба кейтерингу "Нью Системс АМ"	"Royal Catering" (не діюча)	"Airo Catering" (не діюча)
Рік заснування компанії (роботи в Україні) / рік закінчення роботи в галузі авіаційного кейтерингу	Працює з 2011 року, коли холдинг придбав українську фірму "Київ Кейтеринг"; остання була заснована ще в 1995 році	Працює з 6 квітня 2016 року	Працює з 31 травня 2008 року	Працювала з 2005 року, а 2014 року її діяльність в "Борисполі" припинилася	Працювала з 25 лютого 1997 року, а 2014 року її діяльність в "Борисполі" припинилася
Максимальна кількість порцій за добу, на які розраховані виробничі потужності; відсутність перевищення норми виробництва	Виробничі потужності розраховані на приготування 24 тисяч раціонів за добу; перевищення норми виробництва не було	Кухня розрахована на підготовку 8000 порцій на день; перевищення норми виробництва не було	Виробничі потужності розраховані на приготування 3 тисяч раціонів за добу; перевищення норми виробництва не було	Виробнича потужність цеху з приготування кондитерських виробів — 10 000 за добу, хлібобулочних — 20 000; перевищення норми виробництва не було	Виробничі потужності були розраховані на приготування до 4000 порцій бортового харчування щодня; у 2009 році Верховний суд припинив діяльність компанії через перевищення норми виробництва в два рази
Впровадження системи НАССР на виробництві	На виробництві впроваджено європейську систему НАССР	На виробництві впроваджено європейську систему НАССР	На виробництві впроваджено європейську систему НАССР	Система контролю якості підприємства сертифікована відповідно до стандартів ISO 9001: 2008 та ISO 22000: 2005	На виробництві було впроваджено європейську систему НАССР
Наявність у компанії всіх обов'язкових документів (актів, сертифікатів, договорів), які необхідні для "чистої" роботи компанії	У компанії є всі документи, які гарантують її якісну роботу "прозору"	У компанії є всі документи, які гарантують її якісну роботу "прозору"	У компанії є всі документи, які гарантують її якісну роботу "прозору"	У компанії були всі документи, які гарантували її якісну роботу "прозору"	Договір оренди нерухомого майна між аеропортом Бориспіль і підприємством з постачання бортового харчування було укладено 25 лютого 1997 року, однак термін його дії закінчився ще кілька років тому; це і стало причиною виходу компанії з авіаційного кейтерингу

Висновки

Отже, різний інтервал існування кейтерингових компаній на ринку послуг пов'язаний з багатьма факторами. Наприклад, "Royal Catering" змінила концепцію компанії, а згодом зовсім розпалася на кілька компаній та припинила свою діяльність у Міжнародному аеропорту "Бориспіль". Компанія "Airo Catering" не раз порушувала правила за період свого тривалого існування. По-перше, договір оренди нерухомого майна між компанією і аеропортом "Бориспіль" було укладено 25 лютого 1997 року і термін дії його вже давно закінчився. По-друге, у 2009 році Верховний суд припиняв діяльність компанії через перевищення норми виробництва в два рази. Ці всі порушення стали причиною виходу компанії з авіаційного кейтеингу.

Необхідно визнати, що кейтеринг як самостійний вид обслуговування з'явився на ринку послуг закладів ресторанного господарства України не так давно, але з кожним роком стрімко розвивається і вдосконалюється. Діюча нормативно - технічна база не дає повного і якісного пояснення специфіки кейтерингу, тому виникає необхідність аналізу літературних джерел з метою збирання інформації про цей вид обслуговування. Розроблену в дослідженні схему роботи кейтерингової компанії до моменту вильоту повітряного судна та після прильоту має бути покладено в основу розроблення інформаційної, нормативно-технічної та законодавчої документації для підприємств, які надають послуги кейтерингу. Це дозволить уникнути спотворення даних щодо роботи кейтерингової компанії, забезпечити функціонування та розвиток підприємства кейтерингу в майбутньому.

Список літератури

1. Трапеза на борту самолета: как всё устроено [Електронний ресурс] / WEB-сайт видання «TastyLife Mag» – 2014. – Режим доступу: <http://tastylifemag.ru/world/travel/trapeza-na-bortu-samoleta-kak-vse-ustroeno.html>
2. Сколько наливают на борту самолёта [Електронний ресурс] / WEB-сайт «Turizm.RU» – 2003. – Режим доступу: <http://avia.turizm.ru/avia/drink/>
3. Самолет произвел аварийную посадку из-за кофе [Електронний ресурс] / WEB-сайт новин «Подробности UA» – 2011. – Режим доступу: <http://podrobnosti.ua/744827-samolet-proizvel-avarijniju-posadku-iz-za-kofe.html>
4. Драчева Е. Л. Экономика и организация туризма. Международный туризм / Е. Л. Драчева, Ю. В. Забаев, Д. К. Исмаев и др. ; под ред. И. А. Рябовой, Ю. В. Забаева, Е. Л. Драчевой. – М. : КНОРУС, 2005. – 567 с.
5. Правила работы закладів (підприємств) ресторанного господарства [затверджені Наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 р. – № 219] [Електронний ресурс] / WEB-портал Верховної Ради України – 2017. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/>

Надійшла до редакції 19.12.2017

Усовершенствование системы предоставления услуг кейтеринга с помощью оптимизации критериальной оценки

Проанализированы литературные источники касательно предоставления бортового питания, рассмотрены вопросы нормативно-правового регулирования деятельности предприятий, предоставляющих услуги кейтеринга, разработана схема работы кейтеринговой компании до момента вылета воздушного судна и после прилёта, обнаружены обязательные требования, связанные с работой субъектов хозяйственной деятельности, и причины исчезновения кейтеринговых компаний.

Ключевые слова: кейтеринг, предприятия ресторанного хозяйства, рынок услуг, рацион главного пилота, тестинг, разгрузочная рампа, "чистая" работа компании, специфика кейтеринга.

The Improvement of Catering Service System by Optimizing of Criterial Evaluation

The analysis of the literal sources regarding the providing of airborne meals has been conducted, the issues of legal regulation of the enterprises providing catering services are considered, the scheme of the catering company's work has been worked out both before the departure of the aircraft and after the arrival, also the mandatory requirements regarding the work of business entities and the reasons for the disappearance of catering companies are found.

Keywords: key words: catering, restaurant business, service market, main pilot's ration, testing, unloading ramp, "clean" work of the company, specificity of catering.

Відомості про авторів:

Поліщук Олена Олексіївна – кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри хімії, екології та експертних технологій. Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського «Харківський авіаційний університет», Україна

Алексєнко Марина Сергіївна – магістр кафедри хімії, екології та експертних технологій. Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського «Харківський авіаційний університет», Україна

Альошін Геннадій Іванович – завідувач лабораторії технічної творчості студентів. Відділ доуніверситетської підготовки. Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського, «Харківський авіаційний університет», Україна