

Fodor Mária- Fekete Hajnalka- Csáki Rita- Nagy Brigitta- Nyilas Tünde Emese-Balogh Andrea - Bíró Ágnes - Gellért Bence- Bakos Róbertné

## **VENDÉGLÁTÁS SZAKMAI SZEMMEL A JÖVŐ ÉTKEZŐ KOCSIJÁBAN**

Az utasellátás vizsgálata újra fontos kérdés lett a MÁV életében. Kiemelt szerepe van, különösen a hosszú távú utazások alkalmával, de az utasok komfort érzetét a rövid utakon is növelheti a szolgáltatás. Nemzetközi viszonylatban sok jó, követhető példát találhatunk, melyek a magyar gazdasági körülmények közé ültetve működő képessé válhatnak. A tanulmány, kutatás, fejlesztés a MÁV Zrt. személyes megkeresése nyomán indult el. Az utaztatás terén második legjelentősebb a légi közlekedés után a rögzített pályás utazás. Ezen pozíciómegtartáshoz fontos az utazáshoz köthető élmények mind szélesebb skálájának biztosítása, így például az étkezőkocsi reformja is ezt a célt szolgálja. A jövő étkező vagonjainak szakmai szempontok figyelembe vételével történő kialakítására vállalkoztunk.

Kulcsszavak: utas ellátás, vendéglátás, munkaszervezés, kínálat

## **CATERING FROM A PROFESSIONAL VIEW IN FUTURE DINING WAGONS**

The study of catering became an important issue for MÁV again. It plays an extremely outstanding role along longer trips, but it can also increase the comfort of the passengers along shorter trips. Numerous good examples can be found worldwide, which can be adapted by Hungary. The investigation, research and development has started based on the personal request of MÁV Zrt. Railway is the second most significant way of transport, after the airlines. However, to be able to keep this position, railway has to widen its range of services, such as dining wagons. We are trying to support the reform of dining wagons, considering all the relevant professional viewpoints.

Key words: catering, work organization, supply

## **BEVEZETÉS**

A technikai fejlődés nyomán, a mozgó vendéglátás megjelenése az 1830-ban megindult dunai hajózás illetve az 1847-ben fokozatosan kiépülő vasúthálózathoz köthető. Bár az első háló-és étkezőkocsik építése Amerikában történt, gyorsan megjelentek Európában is, sőt Magyarországon is. Hazánkban az utas ellátás 1948 óta különböző formákban működött, önálló nemzeti vállalként (Utasellátó Nemzeti Vállalat), illetve a MÁV égisze alatt váltakozva. Feladata azonban mindvégig ugyanaz volt: a távolsági eszközökön utazók valamint az állomosokon várakozók ellátása.

Rendszerváltás után önálló Utasellátó Rt. biztosította az utasok étkeztetését, majd 2003 óta ismét a MÁV Rt.-be olvadva, az ellátási részterületet szerződéses vállalkozásokkal oldották meg. [1] A minőség sajnos a felmérések tanúsága szerint is kívánni valót hagy maga után. A vasúti személyközlekedés differenciálódott személy-, gyors- és Inter City vonatokra és a mozgó utasellátás gyakorlatilag az IC vonatokon jelenik meg.

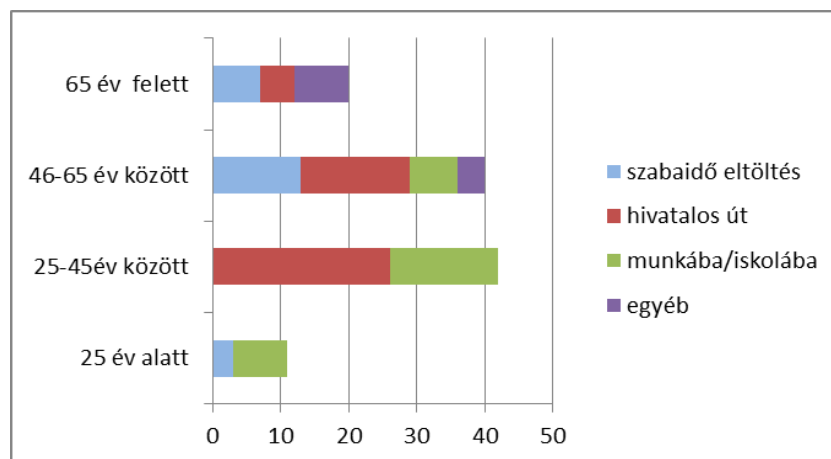
A tanulmány ötlete személyes megkeresés után született. Elkészítéséhez felhasználtam a megbízó által rendelkezésemre bocsátott piackutatási adatokat, mint szekunder információ. A megrendelő vizsgálatai alapján az Inter City vonatokon utazók 10 %-a veszi igénybe az étkező kocsi szolgáltatásait. Az esettanulmány alapjául pedig az utasoknak az a 40%-a szolgált, akik válaszukban azt erősítették meg, hogy az elégtelen színvonal miatt nem veszik jelenleg igénybe a büfékocsit, ha azonban megfelelő szolgáltatást kapnának (étel, külsőségek stb.) igénybe vennék azt. Ezt a szegmenst hívhatjuk praktikus fogyasztóknak és őket kellett megcélozni a projektben.

A Máv Zrt. az utasok mind teljesebb körű kiszolgálása érdekében újra kívánja gondolni az utas ellátás kérdését. Első lépésben az IC jellegű vonatokon, további gondolat a pályaudvari ellátás színvonalának felülvizsgálata, fejlesztése.

### 1. Szegmens körülhatárolása

Fontos a szegmens minél pontosabb körülhatárolása, azaz az azonos kereslettel rendelkező személyek, csoportok meghatározása mivel a megfelelően kialakított szegmentumok általában hasonlóképpen reagálnak a piaci változásokra. A helyes szegmentálás alapján kialakított termékek és szolgáltatások piaci előnyt biztosíthatnak a vállalkozásnak.[2]

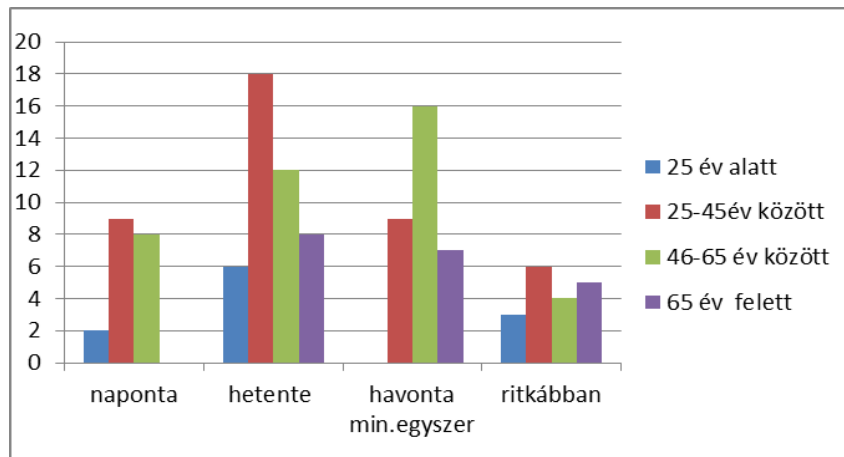
Az utasellátást igénybe vevő potenciális csoportot figyelembe véve a következő eredményeket kaptuk a kérdőíves megkérdezésünk alapján (n=87). A 200-220km –es távolságon közlekedő IC vonaton több férfi (64%) utazott, a korösszetétel tekintetében a 25-65 év közöttiek alkották a mintát. A megkérdezés során talákoztunk kisgyerekes szülőkkel is, akik speciális részét alkotják az utazó közönségnek. Az utazás célját, motivációját tekintve kiderült, hogy e korosztály vagy hivatalos úton volt vagy munka céljából utazott.(1.ábra)



1.sz ábra : A vonaton utazás célja

(Forrás:saját )

Az utazás gyakoriságát tekintve a napi illetve a heti vonatozás a jellemző.(2.ábra) Fontos volt még a tanulmány céljából annak feltárása, hogy igénybe veszik, illetve milyen feltételek mellett vennék igénybe az étkező kocsik szolgáltatásait? A válaszadók közül alig 10 % vette igénybe az étkező kocsit. A távolmaradás oka a szűk választék, a kiszolgálás minősége (eszközök, személyzet) és az ár volt (32%-nál). E szűk közvélemény kutatás is rámutat arra, hogy át kell gondolni és értelmezni az utasellátás tartalmát.



2.sz. ábra: Vonaton utazás gyakorisága korosztályonként  
(Forrás:saját)

## 2. Az utasellátás, mint vendéglátó tevékenység

A vasúti étkező kocsik működtetéséhez melegkonyhás üzletkörre vonatkozó működési engedéllyel kell rendelkezni. A jogszabályi előírásoknak megfelelően hideg-meleg ételek, cukrászkészítmények, sütő- és édesipari termékek értékesíthetők úgy, hogy az ételek meghatározóan a helyszínen készülnek. Italok közül szeszes – szeszmentes italok, kávé, tea egyaránt szerepelhet a kínálatban. Külön engedély nélkül kínálhatnak folyóiratokat, napilapokat a fedélzeten.[3]

A tevékenység folytatásához szükséges higiéniai feltételek biztosítása ugyanolyan szigorúan vonatkozik erre az értékesítésre is, mint egyéb vendéglátásra. A HACCP előírások a működtetés alapkövei. Speciális alkalmazása szükséges az étkező kocsiban valamint a mozgó árusítás esetén is.

A fogyasztóvédelmi előírások szintén teljes egészében vonatkoznak az étkező kocsira, jól látható helyen ki kell függeszteni a működési engedélyt, a fogyasztást korlátozó táblákat, a felügyeleti szervek elérhetőségét, vendégkönyvet. Rendelkeznie kell árlappal, választékközlő eszközzel.

A melegkonyhás tevékenység a gyorsétteremhez hasonlítható, akis méretű alapterület miatt. Fontos a tervezés előtt a technológiai folyamatok meghatározása, hiszen ezek ismeretében építhető fel a teljes struktúra. A kínálat összeállítása után szükségeszerű az operatív területek kijelölése. A működés során be kell tartani az egyirányú árumozgás elvét, az áru és késztermék mozgatása kapcsán miszerint a tisztított és tisztítatlan termék útja nem keresztezheti egymást. A szakosítási előírás is egy fontos pillér mind a raktározás, az előkészítés, mosogatás területén. Sajátos problémát okozhat a hulladéktárolás, szelektálás.[4] Az értékesítőtér kialakításánál is figyelembe kell venni a higiéniai előírásokat. Itt azonban a tervezés során inkább az attraktivitás kap szerepet.

A szakmai szempontok és a várható igénybevevő utasok figyelembe vételével születtek meg azok az esettanulmányok, melyek a jövő étkezőkocsi tervezéséhez adhatnak ötleteket.

## 3. A jövő étkező kocsija szakmai szemmel

### 3.1. A vagon felépítése

Nemzetközi viszonylatban többféle megoldás fellelhető: léteznek kétszintes étkező kocsik, külön konyhai és külön étkező szerelvény, de a legjellemzőbb amikor mindkét helyiség egy egységen belül található. Jelenleg három féle kiszolgálási móddal működnek étkező kocsik hazánkban, melyek pultos, asztalos illetve a kettő kombinációjában működnek. A korszerűsítéssel kapcsolatban fontos a távolságokhoz igazodó egységes, kiszámítható értékesítés. A célszegmens figyelembe vételével, elkülönítve szükség lehet a pultos és asztalos vonatrészre is megfelelő kapcsolódó szolgáltatásokkal kiegészítve.

Fontos, hogy a hosszabb ideig utazók az étkezésen kívül egyéb élményekhez is jussanak az étkezőkocsiban. A következő javaslataink a vagon kialakításához:

- étkező és termelőtér elkülönítése
- étkezőtér felosztása: nyílt asztalok és egy-két személyes fülkék (business utasoknak)
- termelőtér pulton keresztül kapcsolódjon az értékesítő térhez, lehetőséget biztosítva a látványkonyha műveletekhez
- fenntartható fülke kis gyerekekkel utazók részére

Az értékesítőtér éttermi részén 4 és 2 fős asztalok kerülnének kialakításra. A székek dőlésszöge lehetővé tenné a csomagok elhelyezését az ülések háta mögött. Az asztal borítása karcmentes, könnyen tisztítható felület. Minden asztal mellett konnektor illetve wifi hálózat a kocsiban. Az egyes asztalok megvilágítását falra szerelt irányítható dőlésszögű lámpákkal biztosítjuk. Az egész kocsiban meleg sárga világítás lenne. Az itt tartózkodók számára digitális tábla adna információt a következő állomásról, pontos időről, átszállási lehetőségről.

Az ülések kényelmes, kárpitozott kanapéhoz hasonló, melynek ülőfelülete lehajtható és személyenként külön-külön mozgatható. A kárpitban a MÁV logója lenne hímezve.

Az egyedi fülkék berendezése hasonló, de max. 4 fő befogadására alkalmasak. Beépített berendezési tárgy a laptop, nyomtató.

A kisgyermekes fülkék berendezése alkalmas kisgyermekek etetésére, ennek megfelelő berendezési eszközei a rögzített etetőszék, mikrohullámú sütő, cumisüveg melegítő stb.

Az étkező padozata a termelőrészen és az értékesítőtérben is csúszásmentes, de az étteremben dekoratív kopásálló anyag javasolt.

A komfortérzethez fontos a megfelelő hűtési-fűtési rendszer kiépítése. Az étkezőkocsi panoráma kocsi, sötétített üveggel, melyet áttetsző narancs függöny tesz napfényessé. Az étkező kocsik külső megjelenése figyelemfelkeltő kell hogy legyen, kívülről is jól megkülönböztethető a többi kocsitól pl. színével, reklám felirataival. A MÁV Start Zrt. fejlesztési tervei között szerepel a személyszállító kocsik szín-egységesítése, mellyel összhangban kezelhető lenne az ét-kocsik szembetűnőbb megjelenítése.[5]

A színek tekintetében a narancssárga ergonómiai vizsgálatok alapján étvágykeltő, étvágyfokozó. A nemzeti színű étkező kocsi pedig a tradicionális ételkínálatra asszociáltathat. Figyelemfelkeltő lehet még a kocsi oldalán ételfotók megjelenítése

### *3.2. A vendéglátás tevékenysége az étkezőkocsiban*

A vendéglátás munkafolyamatai a helyi adottságok figyelembe vételével némileg módosulnak a járműveken történő értékesítés során. Lényegesen kisebb alapterületen és körültekintőbben kell a működési folyamatot megszervezni.

Beszerezéshez a vonatok indulási- érkezési pontján központi raktárak kialakítása szükségzerű. A központi árubeszerzés előnyeinek kihasználásával kellene beszerezni a szükséges alapanyagokat, félkész termékeket. A praktikus csomagolást kell választani pl. a húsok egyedi vákuum fóliázása, liofilizált leves alapok stb.

A raktározás szakosított formában hűtőkben történne, hűtő boxokban a tényérés miatt. Az eszközök tárolására ki kell alakítani fogyóeszköz szekrényt, tisztítószer szekrényt.

A termelés folyamatából az előkészítés kikerülne, hiszen félkész, előkészített alapanyagok állnak rendelkezésre. A tényleges termelési folyamat látványosabb része pl. húsok grillezése, saláta keverés a gyors éttermekhez hasonlóan akár a vendég szeme előtt is történhet. A napszaknak megfelelő kínálat előállításához praktikus berendezés javasolt: kerámia lapos tűzhely, olajos gyorsütő, tésztafőző, rost sütőlap, szalamander, mikrohullámú sütő, kávégép, rozsdamentes munkaasztal. Ezek az eszközök mini-konyha méretben is megtalálhatóak már a piacon így alkalmasak kis alapterületű termelőtér berendezésére. Kiegészítő tevékenység a fekete mosogatás, melyet a háttérben két kis medencés változatban megvalósítható valamint a fehér mosogatás, ahol a vendéggel érintkező eszközöket tisztítjuk mosogatógéppel.

Az értékesítés hagyományos módon történne a kocsiban pultos és felszolgálásos formában a külön fülkében utazók számára. Ezen túlmenően az üzleten kívüli értékesítés is növelhetné a bevételt, ezért a mozgóárusítást is megtartanánk. A trolley értékesítő időnként végigjárja a vonat többi kocsiját és szűkített választékot kínál valamint információt ad az étkező kocsi további kínálat elemeiről színes árlapokkal, információs anyagokkal.

Az értékesítés személyi feltételeinél egy –egy út megoldható lenne két pultos, pincérrel valamint egy fő képzett szakáccsal. A vendéggel érintkező személyzetnél alapkövetelmény lenne a nyelvtudás valamint az egységes megjelenés. Az értékesítés színvonalát javítandó forma ruha javasolt.

A vendéglátó értékesítés fontos kiegészítő eleme a megfelelő szolgáltatások nyújtása. Néhány javaslat szolgáltatásra, amivel élményszerűbbé tehetnénk az étkezést:

- lehetőség biztosítása különféle zene hallgatásra fülhallgatóval, CD lejátszóval étkezés ideje alatt max. 30 perces műsorral
- a felszálláskor meghatározott időpontra ételrendelési lehetőség és környezetbarát eldobható eszközökkel az étel eljuttatása a vendég ülőhelyére
- filmkölcsonzési lehetőség meghatározott értékű ételfogyasztás felett ( hordozható DVD lejátszóval)

### *3.3. A kínálat összeállítása*

Az étel és italválaszték kialakításánál főként a fiatalok, és a középkorosztály étkezési szokásait érdemes előnyben részesíteni a felmérések alapján. Turizmussal való kapcsolat erősítésére a kínálatban helyet kell biztosítani a magyar étel –és ital termékeknek. A menutrend

függvényében az étel-ital kínálatban szerepelnie kell reggeliknek, előételeknek, leveseknek, főfogásoknak és befejező fogásoknak is. Reggeli választékban a péksütemények, szendvicsek, tojás ételek, virsli stb. könnyen előállítható termékelemek. Az előételeknél szerepeltetnénk a korszerű táplálkozási alapelvekhez igazodó salátákat, könnyebb ételeket, gondolva a leendő hölgy fogyasztókra valamint a tudatosan étkező férfi vendégeinkre. Déli étkezésnél népszerűek lehetnek a levesek, melyeket szárított alapból készülhetnek.

Főételek esetében a gyors elkészíthetőség a fő szempont, így frissen sülteteket és készételeket javaslok az étlapra. Hosszabb utazások alkalmával, külföldi üzleti partnerek utaztatásakor lehetőség lenne előfoglalással 3-4 fogásos ínycsok, magyaros ebéd vagy vacsora lebonyolítására a külön fülkékben. Természetesen továbbra is érdemes megtartani a kínálatban a kipróbált népszerű ételeket: hamburger, hot-dog, gyros, pizza, hiszen ezeket a termékeket az üléshelyekre „kiszállítva” is tudjuk értékesíteni. A befejező fogásoknál egyszerű desszertek ( gesztenye püré, palacsinta, gofri), gyümölcsök szerepelhetnek.

Az italkínálat szeszmentes része az adott divat fogyasztói szokásaihoz igazodó (pl. rostos, szénsavas üdítők, energia italok, ásványvíz, kávé-kávékészítmények, tea), míg a szeszital választék inkább a minőségi italokat tartalmazná megfelelő, kisebb kiszolgálásban. Teret kapnának a magyar párlatok, pálinkák, és borok egyaránt. A borok kínálatában kiemelt helyen szerepelnének az „Év borai” valamint elképzelhető lenne pl. szintén előzetes megrendelés alapján két órás utazásra egy borkóstolón való részvétel.

Fontos, hogy a választékról megfelelően informáljuk a potenciális vendégkört. Az információ módjai:

- a vonatra felszállás előtt pl. a honlapon keresztül informáljuk a közönséget az igénybe vehető szolgáltatásokról
- állomásokon információk kifüggesztése az étkezőkocsi szolgáltatásairól
- az üléshelyeknél szórólapokon árlap, szolgáltatások feltüntetése környezettudatos módon
- vonatokon információs rádióon keresztül ismertetni a kínálatot
- étlapok szerkesztése német, angol és a célállomás szerint akár lengyel, szlovák, román nyelven is. A módzatok fő összetevőinek feltüntetése a széleskörű tájékoztatás miatt.
- üveges hűtővitrinek alkalmazása a tárolásra, melyek választékközlő funkcióval is rendelkeznek ezáltal

A kínálat természetesen még magában foglalja azokat a szolgáltatás ajánlatokat, melyet korábban említettem.

## **Összegzés**

A megújításhoz a közreműködő vállalkozásoknak szükséges belátniuk, hogy a történelmi hagyományokkal rendelkező utazás kísérő szolgáltatásokat nem lehet teljesen felrúgni. Igaz, hogy az éttermi szolgáltatás színvonala sajnos az utóbbi időkben nem érte el a kívánt szintet, s gyakorlatilag csak az árakkal kerültünk közel a nyugati színvonalhoz. Ennek következménye, hogy jelenleg az utasok többsége otthonról hozott ételt-italt fogyaszt és az étkező kocsi

asztalainál nem találunk vendéget. A változtatásoknál így érdemes lenne az árpolitikai kérdéseket is átgondolni: meg kellene találni azt a módot, mellyel az IC vonathoz kötődő szegmensek kiszolgálhatóak, illetve akár a hosszú távon közlekedő gyors- és személyvonatok utasaira gondolva az étkezőkocsi megoldás eleganciája mellett az automata értékesítési mód sem elvetendő.

#### **FELHASZNÁLT IRODALOM**

- [1] KÓCZIÁNNÉ Szentpéteri Erzsébet - Koltai Marian (közrem.) [1973]: Az utasellátás története gördülő szállodák – pályavendéglők Budapest Utasell. Ny. /A Magyar Vasútmodellezők és Vasútbarátok Országos Egyesületének szakmai füzetei Vasutak világa, 4./
- [2] BAUER András-BERÁCS József [2006] :Marketing , AULA Kiadó Kft. Bp.
- [3] 133/2007. (VI. 13.) Korm. rendelet az üzletek működésének rendjéről, valamint az egyes üzlet nélkül folytatható kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről
- [4] ÚTMUTATÓ A VENDÉGLÁTÁS ÉS ÉTKEZTETÉS JÓ HIGIÉNIAI GYAKORLATÁHOZ Bp. 2012  
Szerkesztette: a Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal Élelmiszer- és Takarmány-biztonsági Igazgatóság  
Vendéglátás és Étkeztetés Felügyeleti Osztálya, Zoltai Anna vezetésével  
[http://www.kormany.hu/download/7/cf/70000/VENDEGLATAS\\_GHP\\_2012%2003%2007.pdf](http://www.kormany.hu/download/7/cf/70000/VENDEGLATAS_GHP_2012%2003%2007.pdf)  
(letöltés:2012.10.28.)
- [5] Egységes színterv-fejlesztési javaslat in: <http://www.vonatosszeallitas.hu/szinterv.html> (leöltés: 2012.10.20.)