



石家莊鐵道大學
SHIJIAZHUANG TIEDAO UNIVERSITY

在线开放课程

铁路旅客列车工作组织

旅客列车餐饮服务管理

主讲：张天伟

目录



在线开放课程

- 铁路客运餐饮服务的特点
- 铁路客运餐饮服务的原则
- 铁路客运餐饮服务的供餐方式

铁路客运餐饮服务的特点



在线开放课程

- **流动性**：主要指列车和旅客的流动性。
- **封闭性**：旅客列车运行过程的相对封闭。
- **档次性**：旅客列车的不同决定了餐饮的多档次，即不是所有的列车都是一种档次。
- **互为服务性**：多个企业都为列车餐饮服务，比如上水。

铁路客运餐饮服务的原则

- **坚持以人为本的原则**：满足不同层次旅客多样化的需求。
- **体现行业特点的原则**：体现出快捷、方便、优质、高效、经济、实惠的服务需求。
- **建立统一标准的原则**：实现统一招标、统一采购、统一售价、统一作业标准等。
- **实施专业化管理的原则**：按照市场化运作方式，建立餐饮经营的现代企业制度。

铁路客运餐饮服务的原则



在线开放课程

- **树立利益共享的原则**：寻求商业合作伙伴，实现互惠互利、合作共赢。
- **确保卫生质量的原则**：建立一整套严格的卫生质量保障、监督检验体系与标准，确保卫生质量符合国家相关标准。

铁路客运餐饮服务的供餐方式



在线开放课程

- 餐车上直接制餐。
- 航空式配餐：车下制备、真空包装、车上加热。
- 酒吧车服务。
- 自助餐服务等



小结



在线开放课程

- 铁路客运餐饮服务的特点
- 铁路客运餐饮服务的原则
- 铁路客运餐饮服务的供餐方式