

کترینگ CATERING

مقدمه

کترینگ چیست؟ کلمه کترینگ در زبان انگلیسی (Catering) بطور کلی معرف صنعت آماده سازی، تهیه و طبخ غذا و نوشیدنی در محلی مشخص و سرو غذا در محلی دیگر جهت پذیرایی می باشد که در سازمانهای هواپیمایی، کشتیرانی، هتلها و... کاربرد دارد. امروزه از صنعت کترینگ برای ارائه خدمات بهتر غذایی و پذیرایی به میهمانان و مشتریان و ایجاد رقابت سالم در مسیر ارائه خدمات با کیفیت و متنوع استفاده می شود.

در صنعت هواپیمایی نیز مسافری با توجه به نوع پرواز (داخلی و بین المللی)، زمان پرواز و کلاس پروازی مورد پذیرایی قرار می گیرند و در واقع در سفرهای هوایی یکی از اولویت های هر شرکت هواپیمایی به نحوه پذیرایی مناسب از مسافری در حین پرواز بستگی دارد.

تاریخچه کترینگ «هما»

کترینگ «هما» در راستای مأموریت و رسالت ذاتی خویش که همان تضمین کیفیت و سلامت غذا و تأمین و ارائه خدمات رفاهی به مسافران گرامی «هما» و کادر پروازی می باشد در سال ۱۳۴۶ تأسیس گردید. کترینگ هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران به عنوان یکی از بزرگترین کترینگ های خاورمیانه با بیش از ۵۰ سال سابقه خدمت با اهداف بلند و متعالی در جهت ارائه سرویس های غذایی مطلوب و خدمات ایمن و با کیفیت تأسیس شد و با بکارگیری و بهره مندی از تکنولوژی و نیروی کار مجرب و متخصص، تجهیزات لازم و برنامه های غذایی منطبق با اصول تغذیه و سلامت، ضمن رعایت استانداردهای بین المللی صنعت غذا وظیفه تولید و ارائه سرویس های غذایی و خدمات رفاهی (سرگرمی کودکان، روزنامه و مجله، فیلم و...) به مسافری گرامی «هما» و تعدادی از شرکتهای هوایی داخلی و بین المللی را بر عهده دارد.

کترینگ در یک نگاه

کترینگ فرودگاه مهرآباد: مجموعه کترینگ با مساحتی بیش از ۸۰۳۳ متر مربع شامل فضای اداری، تولید (آشپزخانه گرم و سرد و قنادی)، آماده سازی، انبار و نیز در اختیار داشتن بیش از ۱۰۰۰ نیروی انسانی متخصص در چهار شیفت، انجام وظیفه می نماید.

مجموع انواع تولیدات روزانه کترینگ بطور متوسط بالغ بر ۳۰ هزار سرویس غذایی اعم از غذای سرد و گرم، میان وعده، نان، شیرینی و ... می باشد.

کترینگ فرودگاه امام خمینی (ره): این کترینگ در مساحتی بالغ بر ۱۶۰۰۰ متر مربع فضای اداری و عملیاتی با مشاوره شرکت I+O (شرکت مشاور کترینگ های آلمان) در سه طبقه احداث و تجهیز گردیده و یکی از مجهزترین کترینگ های خاورمیانه و تنها کترینگ واقع در شهرک فرودگاه امام می باشد.

کترینگ فرودگاه امام (IKA) مجهز به انواع دستگاههای پیشرفته تهیه و تولید مواد غذایی، آزمایشگاههای کنترل شیمیایی و میکروبی، تجهیزات پیشرفته مرتبط با صنایع غذایی و منطبق با استانداردهای ایزو ۲۲۰۰۰ و HACCP می باشد.

کترینگ های فعال ایستگاهها

کترینگ «هما» دارای چند کترینگ فعال در شهرهای اصفهان، مشهد، شیراز و تبریز بوده و هر یک از این کترینگ ها با در اختیار داشتن سالن و تجهیزات، انبار، آماده سازی، تولید، فضاهای اداری و بهره مندی از کادر مجرب و ماهر، به تولید ظرفیت بالایی از انواع سرویس های غذایی پرواز بر اساس اصول تغذیه ای و بهداشتی مشغول می باشند. یک از فعالیتهای ویژه انجام شده در کترینگ ایستگاهها، تولید و فراوری میزان قابل توجه ای گز در کارگاه گزسازی کترینگ اصفهان می باشد که بطور خاص روزانه در مقدار قابل توجه ای از آن با مواد اولیه درجه یک و مرغوب و نظارت پرسنل مجرب تولید می گردد و جهت مصرف و ارائه به پروازها به ایستگاه تهران ارسال می شود. همچنین کترینگ «هما» در کلیه ایستگاههای خود امکانات ارائه سرویس های غذائی به سازمانهای مختلف آموزشی و پژوهشی، نهادهای دولتی و غیر دولتی و... را نیز در شرایط خاص دارا می باشد.

■ سرویس غذایی هما کلاس

در پروازهایی که هواپیما دارای صندلی مخصوص مسافری درجه یک (هماکلاس) می باشد، از ابتدای پرواز به مسافری گرامی این گروه، سرویس های خاص ارائه و کلیه سرویسهای غذایی مطابق با استانداردهای ویژه طراحی و تهیه می شود و به لحاظ میزان و تنوع دارای ویژگی منحصر بفرد است که بعنوان مثال امکان انتخاب سرویس با استفاده از منو غذایی، سرو غذا در ظروف چینی، دریافت کیف هدیه سفر و... را می توان برشمرد.

■ غذاهای مخصوص مسافری پروازهای بین المللی

بعضی از مسافران در پرواز به غذاهای خاصی نیاز دارند. به همین دلیل در پروازهای بین المللی در صورت تقاضای مسافر وعده های غذایی خاص نیز ارائه می گردد. تهیه این نوع غذاها بر اساس رژیم های غذایی تجویزی پزشکان، عقاید مذهبی و یا گرایشهای گیاه خواری انجام می پذیرد. سفارش غذاهای مخصوص باید ۴۸ ساعت قبل از پرواز صورت گیرد. بدین منظور می توانید با بخش رزرو بلیط تماس گرفته و تقاضای خود را مطرح نمایید. در صورتیکه رزرو بلیط خود را تغییر داده اید به شما توصیه می شود با آژانس خود یا کارمند بخش رزرو تماس گرفته و به آن ها یاد آوری نمایید که برای سفارش غذای مخصوص تغییر تاریخ را اعمال نمایند .

* غذاهای مخصوص رژیمی:

غذای دیابتیک، غذای کم کلسترول و کم چربی، غذای کم نمک، غذای کم انرژی، غذای دارای بافت فیبر. به عنوان مثال:
- غذای کم نمک، برای افرادی است که فشار خون بالا دارند. درغذای این افراد از سس ها، پنیرهای شور، نان های شور و... استفاده نمی شود.
- غذای دیابتیک، این رژیم غذایی برای بیمارانی مناسب است که به مرض قند شیرین مبتلا هستند.

* غذاهای مخصوص گیاهخواران:

گیاه خواران آسیایی: در این رژیم غذایی گوشت استفاده نمی شود اما سایر فرآورده های گوشتی موجود می باشد.
گیاه خواران مطلق: در این رژیم هیچ نوع گوشت و فرآورده های حیوانی مربوط به آن استفاده نمی شود.

گیاه خواران: غذای این گروه شبیه گیاه خواران مطلق است جز این که تخم مرغ و فرآورده های لبنی را نیز شامل می شود.

* غذاهای مخصوص مذاهب:

از قبیل غذای هندوها: غذای هندو مطابق آیین هندوئیسم تهیه می شود. این غذا گوشت گاو را شامل نمی شود.

* سایر غذاهای مخصوص

غذای طفل: برای اطفال بین ۱۰ هفته تا ۲ سال تعدادی غذای مخصوص بچه و سایر نیازهای طفل در پرواز مانند: پیش بند، شیشه شیر، قاشق و ... پیش بینی می شود .

غذای کودک: غذاهایی که برای کودکان ۲ تا ۱۲ ساله در نظر گرفته می شود ، باید کم ادویه بوده و خوردن آن راحت باشد.

غذای دریایی: این رژیم انواع غذاهای دریایی را در بر می گیرد مانند: انواع ماهی و میگو و... این غذا فرآورده های گوشتی را شامل نمی شود.



■ مشخصات سرویس های غذایی و خدمات کیتترینگ «هما»

کیتترینگ هما با رعایت اصول و استانداردهای بین المللی صنعت غذا از قبیل: اصول GMP (تأمین زیرساخت ها و روشهای خوب تولید در مبادی ورودی، انبارش، خطوط تولید فرآوری و بسته بندی)، سیستم بهداشت HACCP (کنترل و پایش نقاط بحرانی)، سیستم مدیریت کیفیت ISO9001-2015 (تعهد بر تولید محصول دارای کیفیت) و سیستم مدیریت ایمنی مواد غذایی ISO 22000-2005 (تعهد به تهیه و تولید محصولی ایمن و سالم) در کلیه مراحل تولید کیتترینگ از بدو ورود مواد اولیه گرفته تا زمان ارائه سرویس غذایی با کسب نشان و گواهینامه جهانی گردشگری حلال، سلامت، ایمنی، کیفیت مواد اولیه و محصول را تضمین می نماید و در این راستا تمامی کنترلهای لازم توسط نیروهای متخصص و مجرب بصورت پیوسته از طریق بهره برداری از آزمایشگاه کنترل میکروبی کیتترینگ صورت می پذیرد و اطمینان از رعایت اصول بهداشت و حفظ کیفیت محصولات تولید شده مورد توجه همه بخشهای تولید کیتترینگ قرار دارد.

■ ویژگی اصلی سرویس های غذایی کیتترینگ «هما»

در واقع یکی از ویژگی های مهم و متمایز کیتترینگ «هما» در مقایسه با سایر کیتترینگ های فعال در منطقه خاورمیانه همانا استفاده از مواد اولیه تازه و با کیفیت در طراحی، تولید و ارائه سرویس های غذایی، بکارگیری نیروی کار متخصص و مجرب و تأمین منابع سرمایه ای، فیزیکی و مالی و البته بهره مندی از مدیران کارآمد است و در راستای انجام این مأموریت به منظور ارتقاء سطح سلامت و تغذیه، تمامی عوامل و امکانات خود را بکار گرفته است.

■ نحوه برنامه ریزی غذایی پروازها در کیتترینگ

برنامه ریزی و ارائه سرویسهای غذایی پروازهای داخلی و بین المللی هما با در نظر گرفتن عواملی نظیر: نوع هواپیما، مسیر پروازی، ساعت انجام پرواز، امکانات داخلی هواپیما و ظرفیت پرواز انجام می پذیرد و این برنامه ریزی ها تفاوت ها و ویژگی هایی را می طلبد که کیتترینگ را در مقایسه با سایر مراکز تهیه و تولید غذا، بصورت خاص متمایز می نماید بطوریکه انواع سرویس های غذایی سرد و گرم کیتترینگ در پروازهای داخلی و بین المللی «هما» ارائه می گردد و از دلایل عدم امکان ارائه غذای گرم و چای در برخی پروازهای داخلی، میتوان به دو عامل اصلی و مهم که شامل: کوتاه بودن زمان در مسیر پرواز و عدم وجود امکانات گرمایش غذا در هواپیما می باشد، اشاره نمود.