



ΤΕΙ Ηρακλείου, ΣΔΟ Τουριστικές Επιχειρήσεις

“Οργάνωση και Λειτουργία Εστιατορίου A la Carte”



Πτυχιακή Εργασία

Πορτοκαλάκη Ουρανία

Ηράκλειο 2006

Π Ε Ρ Ι Ε Χ Ο Μ Ε Ν Α

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	1
Εισαγωγή Αναδρομή στο παρελθόν.....	2
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ο΄.....	4
1.1 Κατανοώντας τον ορισμό και την ιδέα του εστιατορίου.....	4
1.2 Βασικές προϋποθέσεις πριν τη λειτουργία του εστιατορίου.....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο΄.....	9
2.1 Κύριοι χώροι του εστιατορίου.....	9
2.2 Προγραμματισμός επιλογής εξοπλισμού κουζίνας.....	11
2.3 Βοηθητικοί χώροι εστιατορίου.....	18
2.3.1 Το office.....	18
2.3.2 Λάντζα εστιατορίου.....	18
2.3.3 Κάβα ημέρας.....	18
2.3.4 Αποθήκη ημέρας.....	18
2.3.5 Ιματιοθήκη.....	19
2.3.6 Τουαλέτες.....	19
2.3.7 Γραφείο.....	19
2.4 Εξοπλισμός εστιατορίου.....	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ...3ο΄.....	33
3.1 Το προσωπικό του εστιατορίου.....	33
3.1.1 Η ιεραρχία του προσωπικού.....	34
3.1.2 Η περιβολή του προσωπικού.....	34
3.1.3 Προσόντα και καθήκοντα του προσωπικού.....	35
3.2 Τρόποι σερβιρίσματος (είδη service).....	37
ΚΕΦΑΛΑΙΟ...4ο΄.....	43
Πρότυπες διαδικασίες θέσεων εργασίας.....	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ...5ο΄.....	65
5.1 Γεύματα.....	65
5.2 Σύνθεση εδεσματολογίου (menu).....	67
5.3 Είδη μενού.....	71
ΚΕΦΑΛΑΙΟ...6ο΄.....	74
Η υγιεινή στο εστιατόριο.....	74
Διεθνή πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.....	77
Εισαγωγή στο σύστημα HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) Ανάλυση επικινδυνότητας κρίσημων σημείων ελέγχου.....	77
ΚΕΦΑΛΑΙΟ...7ο΄.....	79
Προώθηση πωλήσεων.....	79
Ερωτηματολόγιο.....	85
Συμπεράσματα – Επίλογος.....	86
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	87

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Στην εποχή μας η οργάνωση ενός εστιατορίου πολυτελείας απαιτεί πρωτοποριακές ιδέες, άψογο service, συνταγές απόλυτης γαστρονομικής επιτυχίας, ποιότητα πρώτης ύλης και ένα περιβάλλον που να παραπέμπει σε μυσταγωγία, λόγω θέσης, διακόσμησης, φωτισμού και σύγχρονου εξοπλισμού.

Όλα τα παραπάνω μας δίνουν τη δυνατότητα παραγωγής και μας εξασφαλίζουν το πλεονέκτημα μιας άριστης ποιότητας στην εστίαση.

Για τη σωστή οργάνωση και διοίκηση ενός εστιατορίου πολυτελείας, είτε αυτό λειτουργεί σαν αυτόνομη επιχείρηση είτε εντός ξενοδοχείου, πρέπει να επιτύχουμε την «ΧΡΥΣΗ ΤΟΜΗ». Με λίγα λόγια, το φαγητό δεν πρέπει να επισκιάζεται από μια υπέρλαμπρη αίθουσα, αλλά ούτε να επισκιάζει αυτή.

Εισαγωγή

Αναδρομή στο παρελθόν.

Ξεκινώντας από την Ομηρική εποχή, θα δούμε ότι το φαγητό περιοριζόταν κυρίως στο κρέας, το ψωμί και το νερωμένο κρασί που το συνόδευαν φρούτα, λαχανικά, μέλι και γάλα.

Όλα τα παραπάνω τα σέρβιραν χρησιμοποιώντας πήλινα και μεταλλικά σκεύη.

Κατά την Αρχαϊκή περίοδο το φαγητό ήταν καλύτερης ποιότητας. Και αυτή την περίοδο το κρέας ήταν η βάση των γευμάτων, αλλά συνοδευόταν και από άλλα προϊόντα, όπως μέλι, ξηρούς καρπούς, τυρί, κρεμμύδια, σκόρδα και γλυκές ή αλμυρές πίτες.

Στη Βυζαντινή εποχή χρησιμοποιούσαν την «τάβλα». Ένα μεγάλο στρογγυλό ή τετράγωνο τραπέζι, στο κέντρο του οποίου τοποθετούσαν τις πιατέλες με τα εδέσματα, έτσι ώστε να έχουν όλοι εύκολη πρόσβαση. Αυτή την περίοδο εμφανίστηκαν τα πρώτα Τραπεζομάντιλα και τα πιρούνια που έδειχναν την κοινωνική και οικονομική θέση του κάθε οικοδεσπότη.

Οι Ρωμαίοι παρέθεταν τα εδέσματα (πλούσια ορεκτικά, ψητά, φρούτα) σε χαμηλά τραπέζια μπροστά από τα ανάκλιτρα όπου κάθονταν οι καλεσμένοι. Κατά την Ρωμαϊκή εποχή έγινε ο διαχωρισμός των γευμάτων σε δύο μέρη. Το κυρίως γεύμα και το επιδόρπιο.

Στα χρόνια της Αναγέννησης τα γεύματα έγιναν δύο την ημέρα. Το πρώτο στις δέκα το πρωί και το δεύτερο στις πέντε το απόγευμα, μέσα σε δίσκους με πλούσια εδέσματα, κρασιά και μπύρα να περιφέρονται.

Ο 18^{ος} αιώνας ήταν καθοριστικός όσον αφορά την ικανοποίηση της ανάγκης και την απόλαυση του φαγητού.

Η πρώτη επισιτιστική εκμετάλλευση που ιδρύθηκε, ήταν στη Βοστώνη από τον κύριο S. Cole το 1634, ενώ πολύ αργότερα, στη Γαλλία το 1765 εκμεταλλεύτηκαν της νέες συνθήκες που προαναφέρθηκαν και προσέφεραν σε συγκεκριμένους χώρους γεύμα, αλλά και διαφορές άλλες εκδηλώσεις.

Έτσι λοιπόν γίνεται η αρχή και...τα πρώτα εστιατόρια κάνουν την εμφάνισή τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ...1^ο

1.1 Κατανοώντας τον ορισμό και την ιδέα του εστιατορίου.

Ακούγοντας τον όρο εστιατόριο, κατανοούμε ότι πρόκειται για μια μεγάλη ποικιλία καταστημάτων επισιτισμού, που σκοπό τους έχουν την ικανοποίηση των γαστρονομικών απαιτήσεων των ανθρώπων της σημερινής κοινωνίας.

Καταστήματα επισιτισμού υπάρχουν πολλών ειδών και όλα χαρακτηρίζονται εστιατόρια. Οι μεταξύ τους όμως διαφορές είναι τεράστιες. Αυτό διακρίνεται εύκολα όταν προσπαθήσουμε να συγκρίνουμε ένα κατάστημα fast food με ένα γαλλικό εστιατόριο πολυτελείας ή μια παραδοσιακή Ελληνική ταβέρνα. Και τα τρία είναι επισιτιστικοί χώροι. Η επιτυχία όμως και των τριών αυτών εστιατορίων είναι εξαρτημένη από τη δυνατότητα προσέλκυσης πελατών και τα ημερήσια έσοδα που πραγματοποιούν.

Μπορούμε να δώσουμε τον χαρακτηρισμό «εμπορικά» στα καταστήματα αυτά, εφόσον ο χαρακτήρας της λειτουργίας τους είναι τα εμπορικά κριτήρια. Βασικός στόχος τους είναι το κέρδος και αυτό τα φέρνει σε αντίθεση με κάποιους άλλους επισιτιστικούς χώρους, όπως τα εστιατόρια των νοσοκομείων, των στρατοπέδων κτλ.

Η απλή εξήγηση του όρου εστιατόριο όπως έχει προκύψει από τα σημερινά δεδομένα, είναι ο χώρος ο οποίος παρέχει φαγητό, χωρίς να βάζει κάποιο περιορισμό και τηρώντας πάντοτε τους υγειονομικούς, αγορανομικούς και τεχνικούς κανόνες εστίασης.

Η παράθεση αγαθών, όπως φαγητό και ποτό σε πελάτη, ονομάζεται εστιατορική τέχνη.

Για να οργανώσουμε ένα εστιατόριο πολυτελείας πρέπει να λάβουμε υπόψη μας κάποιες βασικές προϋποθέσεις.

Οι επαρκείς χώροι και οι καλοσχεδιασμένες εγκαταστάσεις διευκολύνουν την επίτευξη των στόχων της επισιτιστικής επιχείρησης που σχετίζονται με την αποδοτικότερη χρήση των ανθρώπινων και των υλικών πόρων αυτής.

Οι βασικές αρχές του σχεδιασμού πρέπει να λαμβάνουν υπόψη:

-*Τη φυσική ροή*: Τη φυσική κίνηση των πρώτων υλών κατά την παραγωγική διαδικασία. Επίσης, οι διαδικασίες σερβιρίσματος συχνά απαιτούν την ομαλή ροή των πελατών και του προσωπικού. Η ροή των πληροφοριών είναι, επίσης, σημαντική για την απρόσκοπη λειτουργία της επιχείρησης. Αν έχει, για παράδειγμα, γραφειοκρατικό σύστημα οργάνωσης, η μεταφορά των πληροφοριών πρέπει να διευκολύνεται από το σχεδιασμό παρ' ότι η χρήση της τεχνολογίας, τα τελευταία χρόνια, έχει καταστήσει αυτόν τον παράγοντα σχεδιασμού λιγότερο σημαντικό.

-*Τη δυναμικότητα*: Οι εγκαταστάσεις παρέχουν τα μέσα με τα οποία οι πρώτες ύλες μετατρέπονται σε αγαθά και υπηρεσίες. Οι εγκαταστάσεις της κουζίνας μετατρέπουν τα τρόφιμα σε φαγητά και οι εγκαταστάσεις του εστιατορίου διευκολύνουν την προσφορά υπηρεσιών εστίασης. Η δυναμικότητα επομένως εξαρτάται από το σχεδιασμό και τις εγκαταστάσεις.

1.2 Βασικές προϋποθέσεις πριν τη λειτουργία του εστιατορίου.

Βασική προϋπόθεση είναι η δημιουργία ενός πλάνου, μέσα στο οποίο θα αναφέρονται όλες οι απαραίτητες εργασίες πριν τη λειτουργία του εστιατορίου. Η δημιουργία αυτού του πλάνου θα βοηθήσει στην οργάνωση των πιθανών υποχρεώσεων, με σκοπό να προετοιμάσει τις διάφορες εργασίες που θα ακολουθήσουν. Το πλάνο αυτό θα χωρίζεται σε βασικά κομμάτια, ο αριθμός των οποίων θα είναι ανάλογος με τα θέματα όπου θα περιέχονται σε αυτό.

Ένα παράδειγμα πλάνου είναι το παρακάτω:

Γενικές υποχρεώσεις.

- Αρχιτεκτονικός σχεδιασμός και διακόσμηση.
- Χωροταξία.
- Σύστημα ταμειακής μηχανής.
- Λογιστικό σύστημα, Λογιστής.
- Λίστα εξόδων.

Τμήμα προσωπικού.

- Εσωτερικούς κανονισμούς προσωπικού.
- Πολιτική προσλήψεων.
- Εκπαίδευση προ λειτουργίας.
- Ενδυμασία προσωπικού.

Τμήμα κουζίνας και εξυπηρέτησης.

- Ιδέες για μενού (σχέδιο, εμφάνιση, υλικό κατασκευής).
- Κόστος συνταγών (υλικά και κατασκευή).
- Τιμολόγηση μενού.
- Καταγραφή συνταγών.
- Καθημερινός κατάλογος εργασιών κουζίνας.
- Κατάλογος ελέγχου κλεισίματος κουζίνας.
- Πλάνο αίθουσας για θέσεις τραπεζιών.

Οποιαδήποτε νέα ιδέα την καταγράφουμε στο αντίστοιχο θέμα και με το πέρασμα του χρόνου σίγουρα το κάθε τμήμα θα έχει μια αξιοσέβαστη σε μέγεθος και περιεχόμενο αξία για την αντιμετώπιση διαφόρων εργασιών.

Το επιχειρηματικό πλάνο ξεκινάει με ένα εξώφυλλο όπου φαίνεται το όνομα του εστιατορίου, η διεύθυνση και οι αριθμοί τηλεφώνων των μελών του διοικητικού επιτελείου που βοήθησαν να ετοιμαστεί το επιχειρηματικό πλάνο, καθώς και έναν πίνακα περιεχομένων.

Η περιγραφή της επιχείρησης. Αυτό το τμήμα μπορεί επίσης να κληθεί «ιδέα concept» ή «εισαγωγή». Εδώ βασικά περιγράφεται, γιατί το εστιατόριο έχει τη δυνατότητα επιτυχίας. Εδώ θα παρουσιάσουμε μια γενική εικόνα του εστιατορίου, το είδος των φαγητών που θα σερβιριστούν, το είδος του σέρβις και την διοικητική ομάδα.

Το φαγητό και τα ποτά που σερβίρονται. Σ' αυτό το τμήμα θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται ένα αντίγραφο του μενού με τις περιγραφές του κάθε φαγητού που περιλαμβάνει, καθώς επίσης και την μέθοδο προπαρασκευής του. Επίσης να συμπεριλάβουμε το είδος του σέρβις, την ταχύτητα του και το πώς είναι το μενού μας συγκριτικά με το μενού των ανταγωνιστών.

Προσδιορισμός του είδους της πελατείας. Ο κύριος στόχος, που θα πρέπει να ξεκαθαριστεί από την αρχή, είναι ο προσδιορισμός του τμήματος της αγοράς που ενδιαφέρει την επιχείρηση. Όταν προσδιοριστεί η «ταυτότητα» της πελατείας που στοχεύουμε, έχουμε τις βάσεις για το σχεδιασμό των χώρων και εγκαταστάσεων της παραγωγής και της κατανάλωσης. Ο πελάτης με την είσοδό του στο εστιατόριο έχει ορισμένες προσδοκίες σχετικά με τον τύπο της επιχείρησης, την ποιότητα και ποικιλία του φαγητού, το χρόνο εξυπηρέτησης και το επίπεδο των υπηρεσιών. Η εικόνα που έχει δημιουργήσει η επιχείρηση πρέπει να ταυτίζεται με τις προσδοκίες του πελάτη. Επομένως, είναι πολύ σημαντικό, από το στάδιο του σχεδιασμού να λαμβάνονται υπόψη όλες οι παράμετροι των διαδικασιών παραγωγής και σερβιρίσματος ώστε το τελικό αποτέλεσμα (το προϊόν / υπηρεσία) να ικανοποιεί τις ανάγκες και προσδοκίες του πελάτη που στοχεύουμε να εξυπηρετήσουμε.

Διοίκηση. Σ' αυτόν τον τομέα, να περιγράφεται το διοικητικό επιτελείο, το παρελθόν και τα προσωπικά τους επιτεύγματα. Να γράψετε συνοπτικά πως το διοικητικό επιτελείο θα οργανωθεί και ποιες θα είναι οι κύριες ευθύνες του κάθε ατόμου. Να υποδείξετε με ποιον τρόπο οι ικανότητες του διοικητικού προσωπικού θα συμπληρώνουν η μια την άλλη, όπως π.χ. ένας διευθυντής με μεγάλη εμπειρία στην κουζίνα και ένας άλλος με εκτεταμένη εμπειρία στο σέρβις. Επίσης να περιλαμβάνονται οι αμοιβές του διοικητικού προσωπικού και τι δικαιώματα ιδιοκτησίας μπορεί να έχει. Αυτές οι πληροφορίες λένε στους πιθανούς επενδυτές πως θα διατηρηθεί το υπάρχον προσωπικό και τι κίνητρο θα έχει. Τέλος εδώ θα συμπεριληφθούν και τα βιογραφικά.

Έλεγχο του κόστους. Ανεξάρτητα από τον τύπο και το μέγεθος της επισιτιστικής επιχείρησης, το κόστος πρέπει να ελέγχεται από το αρχικό στάδιο του σχεδιασμού (κόστος κτιρίων, εγκαταστάσεων, μηχανημάτων κ.α.) μέχρι το κόστος λειτουργίας (κόστος τροφίμων και ποτών, εργατικό κόστος κ.α.).

Καθαριότητα και συντήρηση. Κατά το σχεδιασμό, δε θα πρέπει να αγνοηθούν τα στοιχεία που αφορούν στις απαιτήσεις για καθαριότητα και συντήρηση των χώρων και εγκαταστάσεων. Παράγοντες όπως είδος και ποιότητα δαπέδων, επένδυση τοίχων, είδος και λειτουργικότητα των εγκαταστάσεων κ.α., πρέπει να μελετηθούν με ιδιαίτερη προσοχή.

Κατά τον σχεδιασμό, δεν πρέπει να αγνοηθούν τα στοιχεία που αφορούν στις απαιτήσεις για υψηλά πρότυπα υγιεινής και ασφάλειας για τους εργαζομένους και τους πελάτες (κανονισμοί πυρασφάλειας, υγειονομικοί κανονισμοί κ.α.).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ...2^ο

2.1 Κύριοι χώροι του εστιατορίου.

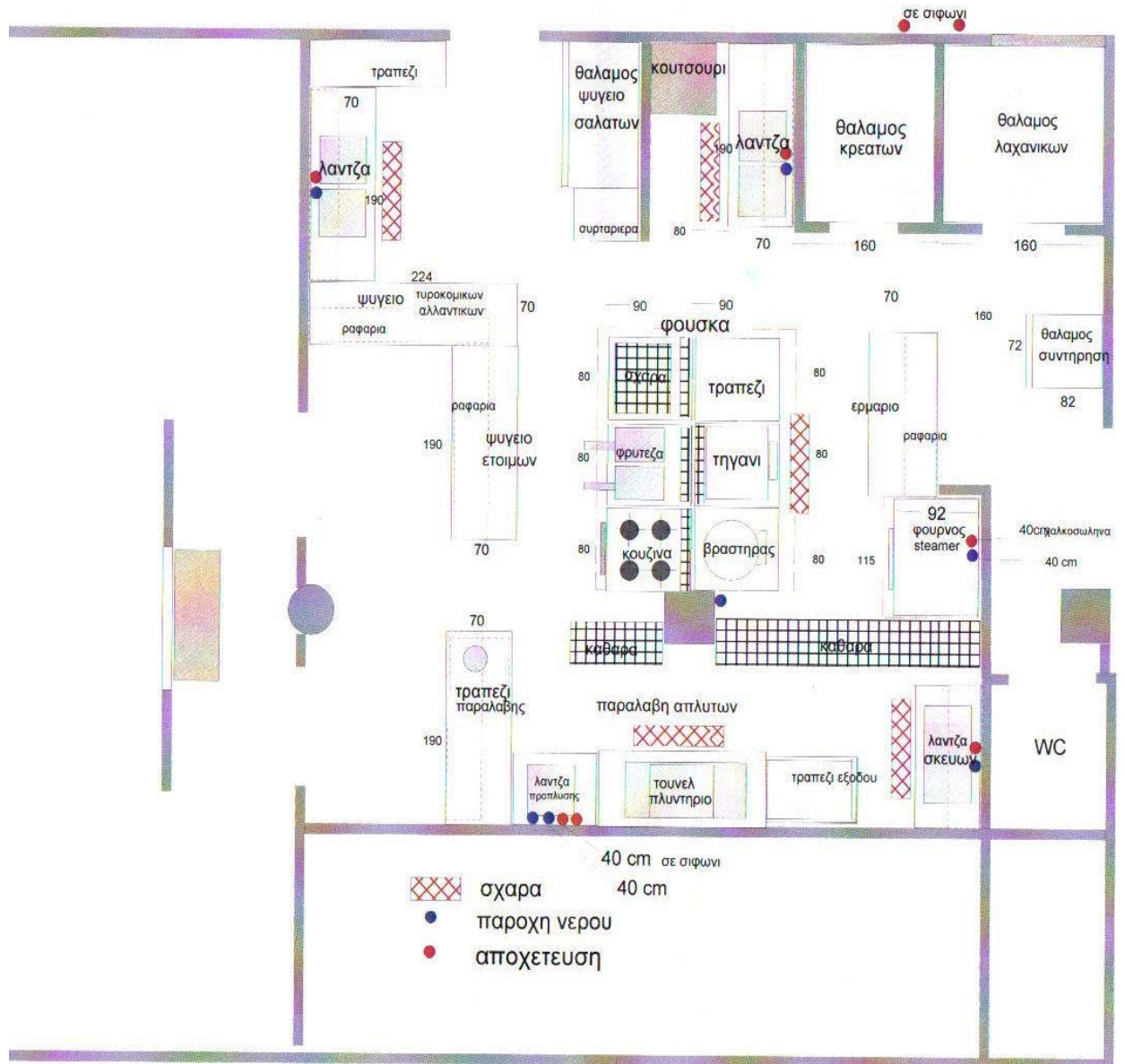
Στην περίπτωση που το εστιατόριο λειτουργεί εντός ξενοδοχειακής μονάδας είμαστε υποχρεωμένοι να χρησιμοποιήσουμε τον χώρο που έχει προσδιοριστεί από την αρχιτεκτονική μελέτη του συγκροτήματος. Σε μια αυτοδύναμη επισιτιστική μονάδα θα πρέπει να επιλέξουμε την ευρύτερη περιοχή και το συγκεκριμένο σημείο που θα μας εξασφαλίσει τη μεγαλύτερη δυνατή προσέλευση πελατών. Ανάλογα με το ξεκίνημα της επιχειρηματικής μας προσπάθειας αναζητούμε την τοποθεσία ή το προϊόν. Βέβαια, έκτος από την κατάλληλη τοποθεσία, την ορατότητα και την εικόνα της επιχείρησης και τέλος την ευκολία πρόσβασης από πλευράς των πελατών, πρέπει να λάβουμε υπόψη μας και τους οικονομικούς όρους για την ενοικίαση ή αγορά της θέσης αυτής.

Καταμερισμός χώρων. Συνήθως, στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, το 30-50% του συνολικού χώρου της τραπεζαρίας πρέπει να διατίθεται για την εγκατάσταση της κουζίνας. Αυτό, βέβαια, είναι κατά προσέγγιση και εξαρτάται από τον τύπο της επιχείρησης. Ένας τρόπος για να γίνει αποτελεσματικότερος υπολογισμός του απαιτούμενου χώρου είναι να χρησιμοποιηθεί σαν βάση ο αριθμός των γευμάτων που πρόκειται να παράγονται στην κουζίνα. Η κουζίνα πρέπει να γειτνιάζει με το εστιατόριο. Οι δύο αυτοί χώροι καλό θα είναι να βρίσκονται στον ίδιο όροφο και να επικοινωνούν μεταξύ τους με ένα προθάλαμο στον οποίο, για την αποφυγή ατυχημάτων, θα πρέπει να έχουν πόρτες μιας κατεύθυνσης.

Τμήματα κουζίνας. Η διάταξη των χώρων της κουζίνας αποτελείται από τους κύριους και βοηθητικούς χώρους.

Οι κύριοι χώροι:

1. Η ζεστή κουζίνα. (la cuisine chaude)
2. Η κρύα κουζίνα. (la cuisine manger)
3. Το ζαχαροπλαστείο. (la patisserie)
4. Το κυλικείο ή μπουφές. (le buffet)
5. Αποθήκη ημέρας – ψυκτικοί θάλαμοι.



Εικόνα 1: Σχέδιο Κουζίνας Εστιατορίου

Οι βοηθητικοί χώροι.

1. Χώρος διανομής: Ειδικά διαρρυθμισμένος χώρος για την ορθολογική διακίνηση του προσωπικού σερβιρίσματος από την κουζίνα προς το εστιατόριο και το αντίθετο.
2. Χώρος προσωπικού: Εστιατόριο προσωπικού, βεσιτάρια, W.C και χώρος παραμονής.
3. Χώρος για την τοποθέτηση των ειδών καθαριότητας της κουζίνας.
4. Χώρος για την τοποθέτηση των σκευών του εστιατορίου (πιάτα, ποτήρια κ.α.).
5. Χώρος για το πλύσιμο των μαγειρικών σκευών.
6. Χώρος για το πλύσιμο και την προετοιμασία των λαχανικών.
7. Χώρος για τις «επιστροφές».

«Επιστροφές» στην ξενοδοχειακή ορολογία ονομάζουμε όλα όσα σερβιρίστηκαν στην τραπεζαρία (εστιατόριο) ή στους ορόφους (κατά το room service) και γυρίζουν στο μαγειρείο. Ο όρος καλύπτει τα υπόλοιπα των φαγητών στις πιατέλες, τα οποία μπορούν να ξαναχρησιμοποιηθούν ή προορίζονται για τα απορρίμματα. Ακόμη, ο όρος σημαίνει όλα τα ασημικά, ποτήρια, πορσελάνες κ.α., τα οποία, πριν επαναχρησιμοποιηθούν, πρέπει να πλυθούν.

Για τις επιστροφές, επομένως, πρέπει να προβλεφθούν οι κατάλληλοι χώροι, μέσα ή κοντά στο τμήμα της κουζίνας και ειδικότερα:

1. Χώρος με ψυκτική εγκατάσταση για τα απορρίμματα (ψυγείο σκουπιδιών).
2. Χώρος για τα κενά συσκευασίας (κιβώτια, φιάλες).
3. Χώρος για το πλύσιμο των σκευών.

2.2 Προγραμματισμός επιλογής εξοπλισμού κουζίνας.

Από τη στιγμή που έχει αποφασιστεί η λειτουργία ενός εστιατορίου πολυτελείας, σημαντικό ρόλο θα παίξει η σωστή επιλογή εξοπλισμού της κουζίνας. Για την προμήθεια του εξοπλισμού της κουζίνας πρέπει να μελετηθούν με ιδιαίτερη προσοχή οι παρακάτω σημαντικοί παράγοντες:

1. Η ανάγκη.
2. Το κόστος αγοράς.
3. Το κόστος συντήρησης.
4. Το κόστος λειτουργίας.
5. Η διάρκεια ζωής / χρήση.

Τα είδη εξοπλισμού του τμήματος παραγωγής φαγητών (κουζίνα) χωρίζονται σε δυο κατηγορίες:

1. Ελαφρύς εξοπλισμός.
2. Βαρύς εξοπλισμός.

Στον ελαφρύ εξοπλισμό συμπεριλαμβάνονται:

- Τα εργαλεία κουζίνας / ατομικά εργαλεία. Πολλές εργασίες της κουζίνας γίνονται με τη χρησιμοποίηση εργαλείων χεριών. Η επιλογή τους είναι θέμα προσωπικής επιλογής του σεφ και δεν υπάρχουν κανόνες που να προσδιορίζουν το καλύτερο σχήμα ή μέγεθος των ατομικών εργαλείων. Είναι σχετικά λίγα αυτά τα εργαλεία και τα σπουδαιότερα είναι τα μαχαίρια σε διάφορα μεγέθη. Άλλα εργαλεία και σκεύη είναι διάφοροι κόφτες, πιρούνια, κουτάλες, σπάτουλες, εργαλεία ξεφλουδίσματος, ειδικές επιφάνειες τεμαχισμού ή ξύλα κοπής, ειδικά ψαλίδια, κόσκινα, θερμόμετρα, μικρές ζυγαριές, ανοιχτήρια κονσερβών, δοχεία για φύλαξη τροφίμων και πρώτων υλών.
- Μαγειρικά σκεύη. Κατσαρόλες σε διάφορα μεγέθη και σχήματα, τηγάνια σε διάφορα μεγέθη και σχήματα, λαμαρίνες και ταψιά φούρνου σε διάφορα μεγέθη και σχήματα, σουρωτήρια, ειδικά σκεύη για την παρασκευή και το ψήσιμο γλυκών.

Στον βαρύ εξοπλισμό συμπεριλαμβάνονται:

- Κουζίνα (εστία). Όπως προαναφέραμε το μέγεθός της το καθορίζουν διάφοροι παράγοντες που αναφέρονται παραπάνω. Και τα είδη των κουζινών που ανάμεσά τους μπορούμε να διαλέξουμε είναι η ηλεκτρική και η αερίου.
- Βραστήρας και βραστήρας ατμού, που μπορεί να είναι σταθερός ή ανατρεπόμενος.
- Ανατρεπόμενο τηγάνι, που είναι απαραίτητο είδος εξοπλισμού για τις ανάγκες μαζικής παραγωγής φαγητών.

- Φούρνος κουζίνας και ζαχαροπλαστικής αρτοποιίας. Μπορεί να είναι ή ανεξάρτητη μονάδα ή να αποτελεί το κάτω μέρος των εστιών. Και λειτουργεί είτε με ηλεκτρισμό είτε με αέριο.
- Φούρνος ατμού / κυκλοθερμικός. Είναι ένα μηχάνημα που μας δίνει τη δυνατότητα να ψήσουμε με πολλούς και διάφορους τρόπους τα εδέσματα.
- Φριτούρα. Είναι μια σχετικά σύνθετη και εξαιρετικά αποτελεσματική κατά την χρήση της συσκευή.
- Σαλαμάνδρα. Είναι ένα είδος ανοιχτού φούρνου σε μικρό μέγεθος και χρησιμοποιείται για το ψήσιμο φαγητών και την δημιουργία κρούστας σε αυτά.
- Λεία πλάκα. Μια αρκετά πρακτική συσκευή στην μαζική παραγωγή. Λειτουργεί με ηλεκτρισμό ή αέριο και χρησιμοποιείται για το ψήσιμο φαγητών στην επιφάνειά της.
- Bain-marie. Αποτελείται από ένα θερμαινόμενο δοχείο με νερό ή ατμό , μέσα στο οποίο τοποθετούνται τα ειδικά σκεύη για την διατήρηση των ζεστών φαγητών.
- Και πολλά άλλα, όπως: Σχάρα, θερμοθάλαμος, φούρνος μικροκυμάτων, διάφορα ψυγεία, πλυντήρια σκευών, μηχανή παγοκύβων, τραπέζια εργασίας, διάφορες μηχανές κοπής, μίξερ, ζυγαριές, συρτάρια αποθήκευσης, σκευοθήκες, νεροχύτες.

* Εικόνα 2-9: Βαρύς και ελαφρής εξοπλισμός κουζίνας

Όσων αφορά την διάταξη τους, πρέπει να προσφέρει πολύπλευρη πρόσβαση προς αυτά, για καθαρισμό, συντήρηση και χρησιμοποίησή. Και το σημαντικότερο να διευκολύνει την ροή της εργασίας.



* Εικόνα 2-3



* Εικόνα 4-5



* Εικόνα 6-7



* Εικόνα 8-9

2.3 Βοηθητικοί χώροι εστιατορίου.

Οι βοηθητικοί χώροι που συμμετέχουν κατά έμμεσο τρόπο στην παραγωγική διαδικασία αυτού του τομέα είναι:

To office: Είναι ο ξενοδοχειακός όρος που υπονοεί τον προθάλαμο του εστιατορίου από την πλευρά του μαγειρείου, αυτός στον οποίο κινείται το προσωπικό πριν εισέλθει στην τραπεζαρία, κάνοντας χρήση των σκευοθηκών, των θερμοτραπεζών, ή άλλων μέσων που βρίσκονται σε αυτόν το χώρο. Είναι επίσης το σημείο που επικοινωνεί μέσω του «rasso» με το μαγειρείο, την κάβα, τη λάντζα του εστιατορίου, τον «buffet» ή το ζαχαροπλαστείο. Σ' αυτόν επίσης το χώρο εκτελούνται και οι ταμειακές διαδικασίες από τον ταμεία, tablist ή checker όπως συνηθίζεται να λέγεται.

Λάντζα εστιατορίου: Είναι ο πρώτος βοηθητικός χώρος του εστιατορίου που πρέπει να συναντά το προσωπικό της τραπεζαρίας εισερχόμενο στο χώρο του «office» και αυτό για την άμεση απαλλαγή του από τα σκεύη προς πλύση.

Κάβα ημέρας: Είναι ο προσωρινός αποθηκευτικός χώρος του εστιατορίου όσον αφορά τα κρασιά, τις μπύρες, τα αναψυκτικά και τα άλλα ποτά. Ανήκει οργανικά και λειτουργικά στην υποδομή της τραπεζαρίας και την ευθύνη διαχείρισης και αποθήκευσης των προϊόντων έχει εξειδικευμένος υπάλληλος. Έχει ανάλογες εγκαταστάσεις όπως ράφια, καταψύκτες και επικοινωνεί με το προσωπικό μέσω «rasso» πριν την έξοδό του προς την τραπεζαρία.

Αποθήκη ημέρας: Είναι η αποθήκη της τραπεζαρίας που βρίσκεται συνήθως εντός του χώρου του «office» και σε πολλές περιπτώσεις σε άλλο χώρο, όπως στο συγκρότημα της εισόδου. Χρησιμεύει για την φύλαξη χρησιμων υλικών για την εκτέλεση της καθημερινής εργασίας, όπως λινά, όργανα, σκεύη και άλλα αναλώσιμα, έτσι ώστε να μην χρειάζεται κάποιος να προστρέχει στις μεγάλες κεντρικές αποθήκες.

Ιματιοθήκη: Ως γνωστόν είναι απαραίτητος χώρος για αυτού του είδους επιχειρήσεις και αυτό γιατί εκεί αφήνει ο πελάτης το

παλτό του κατά την είσοδό του. Βρίσκεται πάντα στο συγκρότημα της κεντρικής εισόδου του εστιατορίου, και θα ήταν πολύ ευχάριστο να υποδέχεται τον πελάτη στο χώρο αυτό, ένα καλοσυνάτο χαμόγελο υπαλλήλου.

Τουαλέτες: Παίζουν μεγάλο και καθοριστικό ρόλο στην τελική εκτίμηση της επιχείρησης. Η κατασκευή τους πρέπει να είναι από κάθε άποψη άριστη, όπως και η διατήρησή τους σε απόλυτη καθαριότητα. Μερικές προτάσεις για το τμήμα αυτό είναι:

- Κατασκευή από ανθεκτικά και υψηλής ποιότητας υλικά.
- Καλόγουστη διακόσμηση.
- Δάπεδα από υλικό εύκολο στον καθαρισμό.
- Συσκευές τελευταίας τεχνολογίας.
- 24ώρου βάσεως υπηρεσία καθαρισμού.

Γραφείο: Εκεί ασκείται η διοίκηση από τον προϊστάμενο. Στο γραφείο αυτό προγραμματίζονται οι καθημερινές εργασίες του προσωπικού, τα ωράρια, οι εβδομαδιαίες αναπαύσεις, η σύνθεση του μενού κ.λ.π. Ο χώρος αυτός βρίσκεται συνήθως κοντά στην είσοδο του εστιατορίου, ώστε να είναι εύκολο για τον εστιάρχο να δέχεται έξω-υπηρεσιακούς παράγοντες, όπως πελάτες και προμηθευτές.

2.4 Εξοπλισμός εστιατορίου

Ο εξοπλισμός του εστιατορίου περιλαμβάνει τα έπιπλα, τα σκεύη και τα λινά, που είναι απαραίτητα για την λειτουργία του και η επιλογή τους εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, μεταξύ των οποίων οι κυριότεροι είναι η δυναμικότητα της μονάδας και το ύψος της επένδυσης.

Δέκα χρήσιμες συμβουλές για τον υπεύθυνο αυτών των αποφάσεων είναι:

- Να κάνει έρευνα αγοράς, ώστε να ενημερωθεί για τις νέες τάσεις της τεχνολογίας.

- Να λάβει υπόψη σύντομα το ύψος της συνολικής διαθέσιμης δαπάνης.
- Να συμβουλευτεί ειδικό επαγγελματία, καθώς και τον εκπρόσωπο της προμηθεύτριας εταιρίας, για να διαμορφώσει ολοκληρωμένη άποψη.
- Να επιλέγει τον εξοπλισμό με βάση τις ανάγκες της επιχείρησης και όχι το κόστος αγοράς.
- Η φίρμα του προμηθευτή να αποτελεί εγγύηση για μακροχρόνιες σχέσεις συνεργασίας.
- Να υπάρχει η δυνατότητα γρήγορου σέρβις και άμεσης κάλυψης από ανταλλακτικά και επισκευές.
- Να διαθέτει τους χειριστές που πρέπει να έχουν γνώση του μηχανήματος και των δυνατοτήτων του (π.χ. ηλεκτρονικός υπολογιστής).
- Η τήρηση της ημερομηνίας παράδοσης να αποτελεί στοιχείο για την επιλογή.
- Να ελέγχεται η άδεια που χορηγεί το υπουργείο βιομηχανίας και αφορά το προϊόν.
- Να μην ξεχνά ότι μια σωστή αγορά είναι μια σωστή επένδυση που πρέπει να αποσβεστεί.

Παρακάτω θα αναλύσω τον εξοπλισμό του εστιατορίου:

A. Τα έπιπλα.

Τα έπιπλα των εσωτερικών χώρων αποτελούν στοιχεία διακόσμησης αλλά και στοιχεία λειτουργικού εξοπλισμού. Τα υλικά κατασκευής τους που υπάρχουν σε μεγάλη ποικιλία καθορίζουν την ανθεκτικότητά τους και την αναπαυτικότητα που δίνουν. Τα υλικά αυτά κατατάσσονται σε δύο κατηγορίες:

- Στα θερμά.
- Στα ψυχρά.

Τα ξύλινα όπως οξιά και mdf κυρίως ανήκουν στα θερμά. Ενώ τα μεταλλικά και τα πλαστικά στα ψυχρά. Τα δύο τελευταία δεν θεωρούνται κατάλληλα για ένα εστιατόριο πολυτελείας.

α. Τα Τραπέζια.

Διακρίνονται σε στρογγυλά και τετράγωνα, διθέσια, τετραθέσια, εξαθέσια και ίσως μεγαλύτερα ανά περίπτωση. Ο σωστός καθορισμός τους και η διάταξη τους στο διαθέσιμο χώρο μπορεί να αποδειχτεί λανθασμένη ή σωστή επιλογή με ότι αυτό συνεπάγεται. Τα στρογγυλά τοποθετούνται στις γωνίες για διευκόλυνση της κυκλοφορίας και τη μέγιστη κάλυψη του χώρου και τα τετράγωνα δίνουν τη δυνατότητα δημιουργίας πολλών θέσεων. Τα τραπέζια για δύο άτομα εάν είναι τετράγωνα θα πρέπει να έχουν διαστάσεις 60-65εκ. η κάθε πλευρά και εάν είναι στρογγυλά να έχουν διάμετρο 80-90εκ. Τα τραπέζια για τέσσερα άτομα εάν είναι τετράγωνα θα πρέπει να έχουν διαστάσεις ενός (1) μέτρου. Εάν τα τραπέζια είναι παραλληλόγραμμα με τους πελάτες να κάθονται μόνο στις δύο μεγαλύτερες πλευρές ανά δύο θα πρέπει να έχουν διαστάσεις 75×1.20εκ.

Τα τραπέζια για περισσότερα από τέσσερα άτομα είναι συνήθως ορθογώνια παραλληλόγραμμα και το πλάτος τους πρέπει να είναι 60-65εκ. και το μήκος 75-80εκ. για κάθε άτομο. Το ύψος των τραπέζιων πρέπει να είναι κατά προσέγγιση 70εκ.

β. Καθίσματα.

Πρέπει να είναι αναπαυτικά και πολύ γερά γιατί είναι τα έπιπλα που ταλαιπωρούνται περισσότερο από κάθε άλλο εντός του εστιατορίου. Το ύψος τους από το δάπεδο κυμαίνεται από 41-43εκ. Τα καθίσματα τοποθετούνται κατά δύο τρόπους και αυτό έχει άμεση σχέση με τις διαστάσεις του τραπεζομάντιλου, π.χ. εάν το τραπεζομάντιλο είναι μεγάλο και κρέμεται πολύ από το τραπέζι το κάθισμα απέχει 1-2εκ. Εάν είναι κανονικό και κρέμεται πάνω από το ύψος του καθίσματος τότε τοποθετείται κάτω από το τραπέζι κατά το ήμισυ.

* Εικόνες 10-12 Τραπεζαρίες εστιατορίων



* Εικόνα 10-11



* Εικόνα 12

γ. Σκευοθήκες (Table de service)

Βρίσκονται σε τομείς ή πόστα ή «Rang» όπως συνηθίζεται να λέγονται τα πόστα εργασίας στην εστιατορική ορολογία και ο αριθμός τους είναι ανάλογος του αριθμού των τραπεζιών που εξυπηρετούν. Είναι είδος μπουφέ όπου ανάλογα με τη διαρρύθμιση τους, ο υπάλληλος του εστιατορίου έχει τοποθετημένα όλα τα όργανα και τα σκεύη που μπορεί να χρειαστεί κατά το σερβίρισμα. Τέτοια είναι τα πιάτα, τα μαχαιροπήρουνα, τα διάφορα «menages» (π.χ. σετ λαδόξυδων, οδοντογλυφίδες, αλατοπίπερα, σάλτσες, «finger bowls») και λινά. Ο έμπειρος τραπεζοκόμος ξέρει ότι μια πλήρης, αναλογία του μενού και της κάρτας ημέρας, σκευοθήκη, συμβάλλει σε ένα γρήγορο αλλά και φροντισμένο σερβίρισμα χωρίς να τρέχει και να πανικοβάλλεται στην αιχμή της εργασίας του. Κατά κανόνα η σκευοθήκη χωρίζεται σε δύο μέρη:

- Στο επάνω μέρος, όπου υπάρχουν δύο σειρές συρταριών και τοποθετούνται τα μαχαιροπήρουνα ξεχωριστά.
- Στο κάτω μέρος που είναι διαρρυθμισμένο σε ντουλάπια και ράφια και τοποθετούνται τα διάφορα λινά και τα άλλα υλικά που τα αποκαλούμε με τον όρο «menages». Η επιφάνεια της σκευοθήκης είναι ο χώρος που χρησιμοποιεί ο τραπεζοκόμος για την προσωρινή εναπόθεση των σκευών του πριν πάει στον πελάτη ή στο «office».

δ. Κινητά τραπέζια.

Είναι κινούμενα μικρά τραπέζια διαφορετικών διαστάσεων (συνήθως 40-45εκ. πλάτος και 75-80εκ. ύψος) που χρησιμοποιούνται κατά την εκτέλεση του ομώνυμου αγγλικού τρόπου σερβιρίσματος. Αποτελούνται από δύο μέρη εκ των οποίων το κάτω χρησιμοποιείται σαν βοηθητικός χώρος. Το υλικό κατασκευής τους είναι συνήθως ξύλο ή συνδυασμός ξύλου και μετάλλου. Μια σειρά από κινούμενα τραπέζια αυτού του είδους ανταποκρίνονται σε διαφορετικό τρόπο εξυπηρέτησης και έχουν την ανάλογη κατασκευή. Τέτοια «table roulant» ή «gueridon» όπως τα λένε οι περισσότεροι είναι:

- Table a buffet froid (τραπέζι κρύου μπουφέ)

- Table a hors d' oeuvre (τραπέζι ορεκτικών)
- Table a flamber (τραπέζι για φλεγόμενα εδέσματα)
- Table a patisserie ou au fromage (τραπέζι έκθεσης γλυκών ή τυριών)
- Table a de-courage (τραπέζι τεμαχισμού ή μεριδοποίησης)
- Table aux boissons (τραπέζι ποτών – κινητή κάβα)

ε. Βιτρίνες.

Εκτός από τα παραπάνω, μέσα στο χώρο του εστιατορίου και πάντα κοντά στην είσοδο, είναι δυνατό να υπάρχουν ακόμη:

1. Βιτρίνα γλυκισμάτων.
2. Βιτρίνα ποτών.
3. Καλάθια φρούτων.
4. Βιτρίνα τσιγάρων – πούρων.

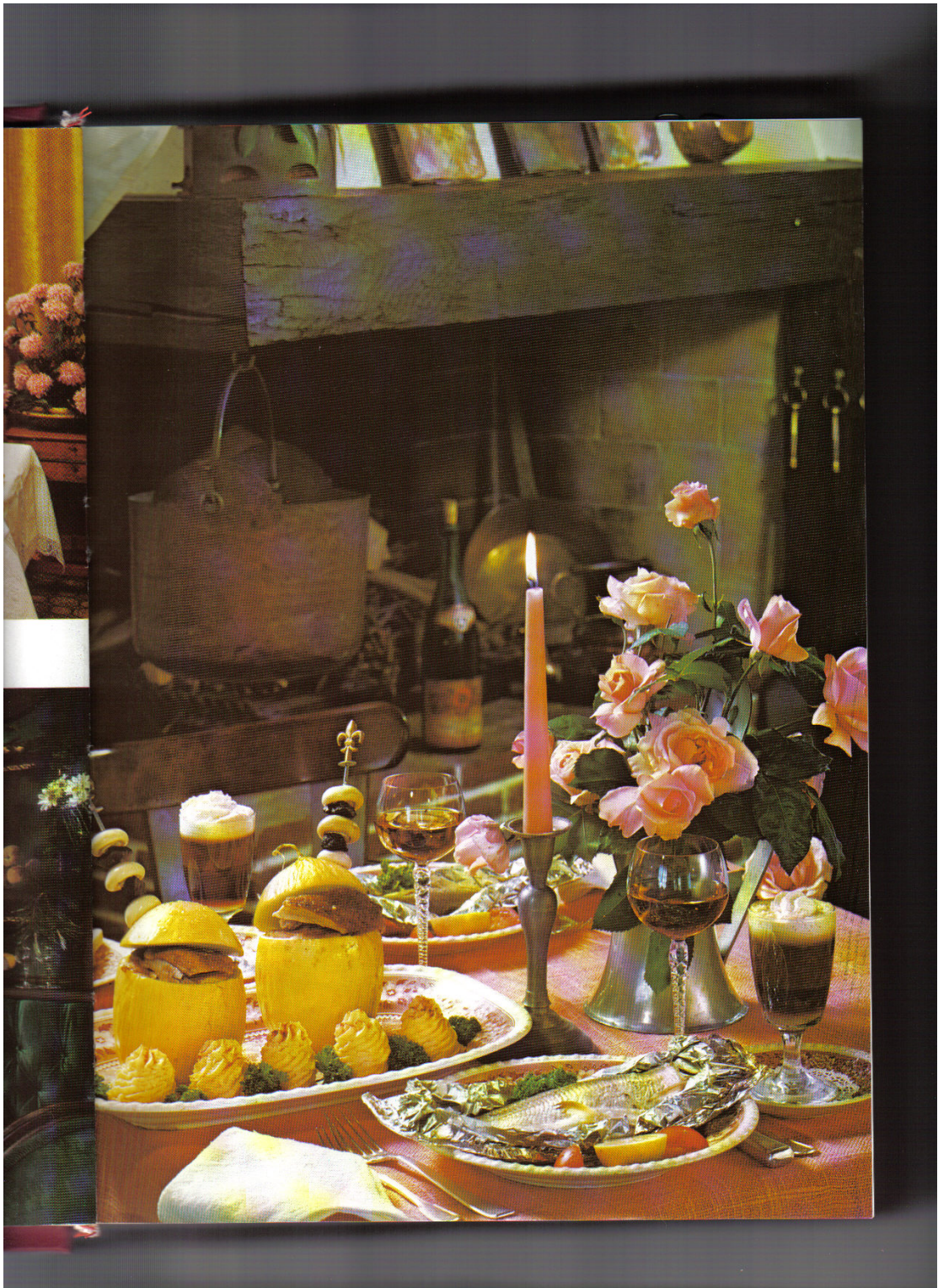
Στα εστιατόρια των τουριστικών περιοχών τα ποτά που παρουσιάζονται πρέπει να είναι τα καλύτερα ποτά από τα εγχώρια, αφού όπως είναι γνωστό κάθε ξένος επισκέπτης επιθυμεί να δοκιμάσει τα προϊόντα της χώρας που επισκέπτεται.

Σχετικά με τα φρούτα, η χώρα μας είναι ιδιαίτερα προικισμένη από την φύση και παρουσιάζει όλες τις εποχές (κυρίως όμως το καλοκαίρι) μεγάλη ποικιλία φρούτων.

Η παρουσίαση και παραμονή τέλος των γλυκών, πρέπει να γίνεται κατά τρόπο ώστε να λαμβάνεται υπόψη και η εποχή, λόγω της εύκολης αλλοίωσης που υπόκεινται τα προϊόντα αυτά (επηρεάζονται από τη ζέστη).

Οι βιτρίνες που προαναφέραμε, εκτός του ότι είναι « κράχτες» και συμβάλλουν στην κατανάλωση, ανεβάζουν και την κατηγορία του εστιατορίου με την καλαίσθητη εμφάνιση των χρημάτων τους και την επιμελημένη τοποθέτηση των διαφόρων ειδών.

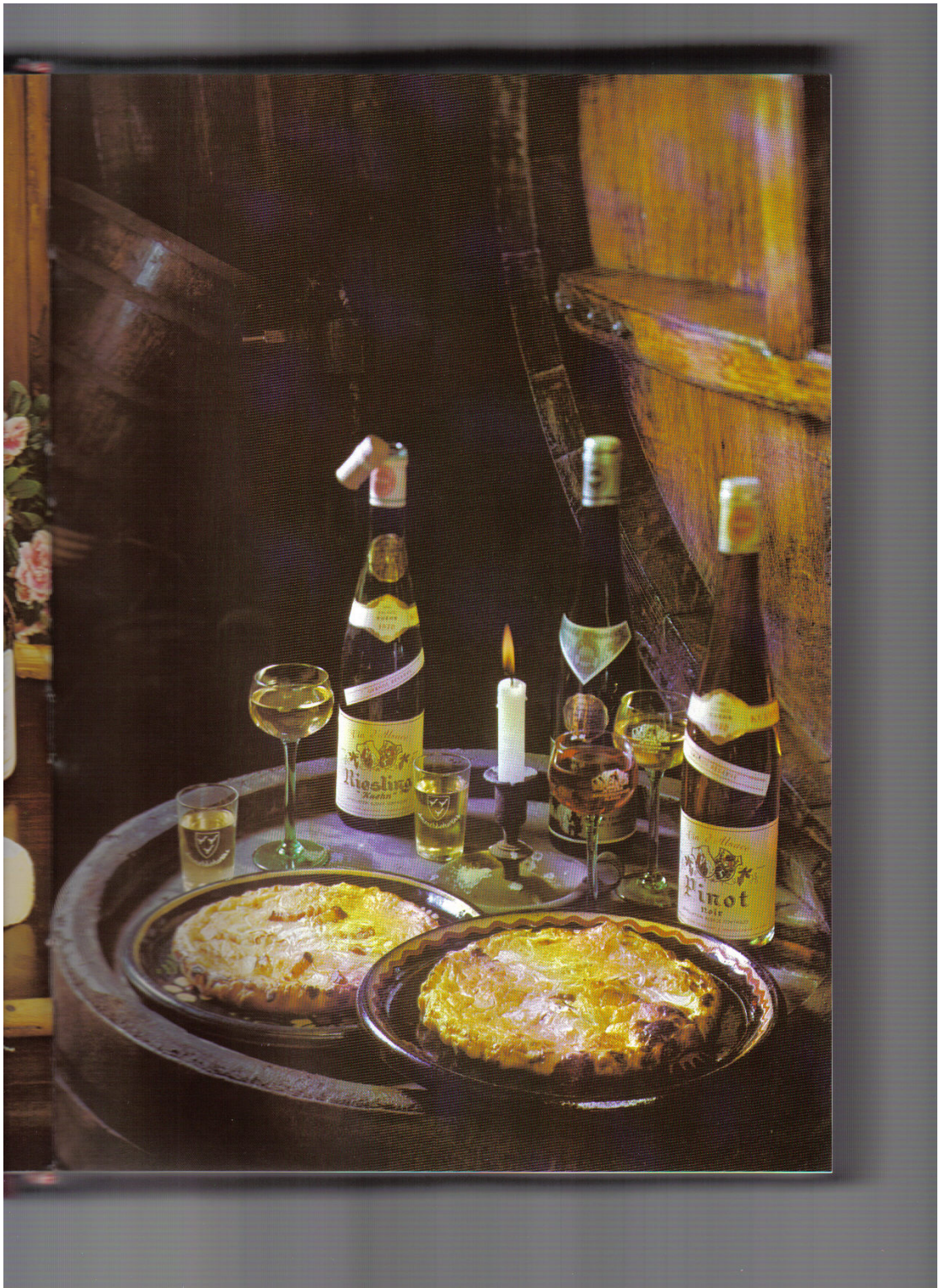
* Εικόνες 13-15 Παρουσίαση ποτών, τυριών και γλυκισμάτων



* Εικόνα 13



* Εικόνα 14



* Εικόνα 15

B. Τα Σκεύη.

Τα σκεύη του εστιατορίου τα χωρίζουμε σε τρεις μεγάλες κατηγορίες:

1. Τα σκεύη από πορσελάνη.
2. Τα γυάλινα ή κρυστάλλινα.
3. Τα μεταλλικά και ανοξείδωτα.

1. Σκεύη πορσελάνης.

- Πιάτα πρώτου φαγητού
- Πιάτα κυρίως φαγητού
- Πιάτα σούπας
- Πιάτα σαλάτας ή πρωινού
- Πιάτα φρούτου ή γλυκού
- Πιάτα βουτύρου
- Σαλατιέρες
- Πιάτα ψαριού οβάλ
- Φλιτζάνια και πιατάκια κονσομέ
- Φλιτζάνια και πιατάκια διαφόρων ειδών καφέ και τσαγιού
- Πιατέλες
- Σουπιέρες σερβ
- Σαλτσιέρες σερβ
- Τσαγιέρες – καφετιέρες – γαλατιέρες
- Μαρμελαδιέρες – βουτυριέρες – ζαχαριέρες
- Αλατοπίπερα – λαδόξυδα – μουσταρδιέρες – θήκες για οδοντογλυφίδες – αυγοθήκες – finger bowls – σταχτοδοχεία – ανθοδοχεία – κηροπήγια

2. Γυάλινα ή κρυστάλλινα σκεύη.

- Ποτήρια νερού
- Ποτήρια κρασιού
- Ποτήρια μπύρας
- Ποτήρια σαμπάνιας
- Ποτήρια παγωτού
- Μπολ φρουτοσαλάτας
- Καράφες ή κανάτες νερού
- Ποτήρια διάφορα (τα είδη και ο αριθμός τους να είναι ανάλογος με τα ποτά που θα σερβίρει η επιχείρηση).

3. Μεταλλικά ή ανοξείδωτα σκεύη.

- Μαχαίρια μεγάλα (φαγητού)
- Πιρούνια μεγάλα (φαγητού)
- Κουτάλια σούπας
- Μαχαίρια φρούτου – πρωινού
- Πιρούνια φρούτου – πρωινού – ορεκτικού
- Κουταλάκια καφέ – τσαγιού
- Κουταλάκια κομπόστας – κονσομέ
- Μαχαίρια ψαριού
- Πιρούνια ψαριού
- Μαχαιροπίρουνα τεμαχισμού
- Λαβίδες σερβιρίσματος
- Σπάτουλες σερβιρίσματος
- Σαμπανιέρες
- Δίσκοι μεταφοράς (διάφορα μεγέθη)

Τέλος σε ιδιαίτερους χώρους όπου σερβίρονται σπεσιαλιτέ και ειδικά εδέσματα του τύπου: κρέπες, μύδια, σαλιγκάρια, αστακοί, караβίδες, καβούρια και άλλα. Το εστιατόριο πρέπει να διαθέτει μια σειρά ανάλογων μεταλλικών, κυρίως, σκευών, όπως:

- Πιρούνια – λαβίδες σαλιγκαριών.
- Πιρούνια – λαβίδες στρειδιών.
- Πιρούνια – λαβίδες αστακών.
- Λαβίδες σπαραγγιών.
- Μαχαίρια για χαβιάρι.
- Ψαλίδια – μαχαίρια για γκρέιπ φρουτ.
- Πρέσα λεμονιού κ.α.

Γ. Τα λινά.

Με τον όρο αυτό εννοούμε τον ιματισμό του εστιατορίου. Τα λινά μπορεί να διαφέρουν ποιοτικά ανάλογα με την κατηγορία της επιχείρησης και τις οικονομικές δυνατότητες αυτής. Πρέπει να διακρίνονται για τη συνεχή και ιδιαίτερα προσεγμένη καθαριότητα τους, θα πρέπει να υπάρχει ικανοποιητικό απόθεμα από αυτά και ειδικότερα:

Υποτραπεζομάντηλα (molleton)

Είναι τα υφάσματα από λεπτή τσόχα ή από χοντρό βαμβακερό που εφάπτονται στα τραπέζια των εστιατορίων κυρίως για να μην γλιστράνε τα Τραπεζομάντιλα. Επίσης χρησιμοποιούνται για να αποφεύγονται οι θόρυβοι από την τοποθέτηση των σκευών του εστιατορίου στο τραπέζι και φυσικά για να μην καταστρέφεται το ξύλο του τραπεζιού από την θερμότητα των πιάτων. Για να μην γλιστράει το μολοτόν από το τραπέζι είναι απαραίτητη η καλή εφαρμογή του και αυτή επιτυγχάνεται συνήθως με την βοήθεια λάστιχων για να το κρατάνε σταθερό.

Τραπεζομάντιλα

Τα Τραπεζομάντιλα είναι τα βασικότερα λινά ενός εστιατορίου, σε συνδυασμό με τα επιτραπεζομάντηλα (nappeon). Πρέπει να είναι πολύ καλής ποιότητας και φυσικά πάντα καθαρά και καλοσιδερωμένα. Ο χρωματισμός του τραπεζομάντιλου πρέπει να είναι τέτοιος έτσι ώστε να μην ξεθωριάζει με τα συχνά πλυσίματα. Γι' αυτόν το λόγο και πολλοί προτιμούν το λευκό. Γιατί αποτελεί εγγύηση καθαριότητας. Εκτός όμως από την επιλογή του χρωματισμού πρέπει να δώσουμε ιδιαίτερη προσοχή και στο στρώσιμο τους, ώστε οι τσακίσεις τους να είναι συμμετρικά τοποθετημένες σε σχήμα σταυρού, αυτό θα έχει σαν αποτέλεσμα να πέφτουν ισομερώς από όλες τις πλευρές του τραπεζιού. Οι διαστάσεις τους συνήθως είναι 1,50×1,50εκ. για τα συνηθισμένα τετραθέσια τραπέζια, ενώ υπάρχουν και μεγαλύτερα με μήκος 10 ή 15 μέτρα για ομαδικά γεύματα ή κάλυψη μπουφέ.

Επιτραπεζομάντηλα (nappeon)

Είναι τα μικρά και σε τετράγωνο σχήμα λινά, με μέγεθος ανάλογο του μεγέθους των τραπεζιών. Γιατί πρέπει να καλύπτουν ακριβώς την επιφάνεια του τραπεζιού για να προστατεύουν τα Τραπεζομάντιλα από την γρήγορη φθορά και το σύντομο πλύσιμο.

Πετσέτες πελατών

Συνήθως είναι πετσέτες από πολύ καλό λινό (ίδια ποιότητα με το τραπεζομάντιλο). Οι διαστάσεις τους είναι περίπου 50 – 60εκ. Σε πολυτελή εστιατόρια τους δίνουν συνήθως ευχάριστα και συγχρόνως περίεργα σχέδια, για λόγους αισθητικής. Τώρα όσων

αφορά την ποσότητα, πρέπει να υπάρχουν μια προς τρεις του αριθμού των κουβέρ.

Πετσέτες τραπεζοκόμων

Κάποτε σήμα κατατεθέν της εμφάνισης του τραπεζοκόμου ήταν η πετσέτα κρεμασμένη πάντοτε στο μπράτσο του. Πέρα από αυτό όμως η πετσέτα είναι πολύ χρήσιμη για την εκτέλεση του σέρβις. Πρέπει πάντοτε να είναι καθαρή και να την κρατάει πάντα μαζί του με τον χαρακτηριστικό τρόπο που αναφέραμε. Με την πετσέτα αυτή ο τραπεζοκόμος προστατεύει το χέρι του από τις διάφορες ζεστές πιατέλες και διατηρεί καθαρή και την ενδυμασία του.

Δισκόπανα

Είναι λινά, στο μέγεθος των δίσκων σερβιρίσματος και τοποθετούνται εκεί για να μην γλιστρούν τα διάφορα σκεύη που μεταφέρουν οι σερβιτόροι. Η χρήση τους είναι σημαντική και απαραίτητη αφού με τα δισκόπανα που είναι μικρής αξίας προστατεύουμε σκεύη που πολλές φορές είναι πολυδάπανα, όπως κρύσταλλα και πορσελάνες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ...3^ο

3.1 Το προσωπικό του εστιατορίου.

Το προσωπικό του εστιατορίου και κυρίως οι τραπεζοκόμοι ή σερβιτόροι, όπως απλά συνηθίζουμε να τους αποκαλούμε, με τους προϊσταμένους επικεφαλής, είναι ο σημαντικότερος παράγοντας για τη δημιουργία της σωστής εικόνας που θα περάσει προς τα έξω η συγκεκριμένη εστιατοριακή επιχείρηση. Καθαρά ανθρωποκεντρικό και κοινωνικό επάγγελμα όπως είναι αυτό του τραπεζοκόμου, τον κάνει βασικό συντελεστή για την εικόνα που θα σχηματίσει και θα πάρει μαζί του ο πελάτης. Υπάρχει η εκτίμηση ότι το επάγγελμα του τραπεζοκόμου είναι εύκολο, αρκούν λίγες ικανότητες για να αντεπεξέλθει σ' αυτό ή εν πάση περιπτώσει είναι η εύκολη διέξοδος ίσως κάποιου ανειδίκευτου νέου στην επαγγελματική ζωή του. Αυτή η προσέγγιση είναι εσφαλμένη. Η επιδεξιότητα του τραπεζοκόμου πρέπει να είναι απόσταγμα σταθερών γνώσεων, αυστηρών κανόνων εκτέλεσης εργασίας και αποτέλεσμα μεθοδικής εκμάθησης και αδιάλειπτης προσπάθειας σ' αυτόν τον τομέα. Η ανταμοιβή με το γνωστό φιλοδώρημα που ίσχυε γενικά στο πρόσφατο παρελθόν, τείνει να εξαφανιστεί στις πολυτελείς επιχειρήσεις. Η αμοιβή του τραπεζοκόμου σήμερα είναι κοστολογημένη και ενσωματωμένη στην τιμή του προϊόντος που πουλάει και αυτό είναι η αιτία της αύξησης των αποδοχών του τα τελευταία χρόνια.

3.1.1 Η ιεραρχία του προσωπικού.

Η παραδοσιακή σύνθεση προσωπικού υπερπολυτελούς εστιατορίου εντός ή εκτός ξενοδοχειακής μονάδος, θα μπορούσε να ήταν, σύμφωνα με τις διεθνείς ορολογίες που επικρατούν, η εξής:

- Επόπτης / Gerand du restaurant / Restaurant manager
- Εστίαρχος / Maitre d' hotel / Head waiter
- Υπεστίαρχος / Sous maitre d' hotel / Assistant head waiter
- Τραπεζοκόμος / Chef de rang / Captain
- Υποτραπεζοκόμος / Demi chef de rang / Waiter
- Βοηθός τραπεζοκόμου / Commis de rang / Assistant waiter
- Μαθητευόμενος / Commis debarasseur ή Apprentis ή Stagiare / Trainee ή Bus boy

- Οινοχόος / Sommelier de vin / Wine waiter
- Κόπτης / Trancheur / Meat carver
- Τραπεζοκόμος ορόφων / Chef d' etages / Room service waiter

3.1.2 Η περιβολή του προσωπικού.

Η περιβολή του προσωπικού του εστιατορίου από παράδοση ήταν διαφορετική μεταξύ των βαθμίδων της ιεραρχίας του, σε γενικές γραμμές όμως απόλυτα φροντισμένη και ευπρεπής. Θα μπορούσαμε να δούμε λοιπόν το προσωπικό αυτό σε υπερπολυτελές εστιατόριο, ως εξής:

α. Επόπτης

- Μαύρο σταυρωτό σακάκι (βελάδα)
- Γκρίζο ριγέ παντελόνι
- Σκούρα γραβάτα

β. Εστίάρχος

- Φράκο
- Άσπρο γιλέκο
- Μαύρο παπιγιόν

γ. Υπεεστίάρχος

- Φράκο
- Μαύρο γιλέκο
- Μαύρο παπιγιόν

δ. Τραπεζοκόμος

- Φράκο
- Μαύρο γιλέκο
- Άσπρο παπιγιόν

ε. Βοηθός τραπεζοκόμου

- Σμόκιν
- Άσπρο παπιγιόν

στ. Οινοχόος

- Μαύρο σταυρωτό σακάκι
- Γκρίζο παντελόνι με πράσινη ρίγα
- Μαύρο παπιγιόν

ε. Μαθητευόμενος

- Άσπρη μπλούζα

- Μαύρο παντελόνι

3.1.3 Προσόντα και καθήκοντα του προσωπικού

Σε γενικές γραμμές το προσωπικό του εστιατορίου πρέπει να έχει πλούσια φυσικά, πνευματικά και ηθικά χαρίσματα εκτός της επαγγελματικής κατάρτισης και αυτό διότι έχει άμεση επαφή με την πελατεία της επιχείρησης και δημιουργεί εκ των πραγμάτων μια διακριτική διαπροσωπική σχέση με τις ανάλογες συνέπειες. Καταλαβαίνουμε λοιπόν γιατί τα φυσικά και πνευματικά προσόντα αποτελούν ζωντανά στοιχεία αυτού του επαγγέλματος. Πιο συγκεκριμένα:

Φυσικά προσόντα: Ευχάριστο ύφος, ευθυτενής, κανονική όραση και ακοή, σωστή άρθρωση και ομιλία.

Πνευματικά και ηθικά προσόντα: Καλή μνήμη, ευχάριστη διάθεση, κομψότητα, ευφράδεια λόγου, αίσθηση πειθαρχίας, εργατικότητα, εχεμύθεια, ευγένεια.

Τα κύρια καθήκοντα ενός υπαλλήλου που έχουμε αναφέρει στις βαθμίδες της ιεραρχίας σε ένα υπερπολυτελές εστιατόριο με παραδοσιακή δομή, θα τα αναπτύξουμε παρακάτω, σε λίγες γραμμές για τον καθένα.

1) Επόπτης:

Σπάνια συναντιέται σήμερα εντός του χώρου εκτέλεσης του σέρβις και αυτό γιατί κύρια ευθύνη του είναι η οικονομική πορεία της επιχείρησης και συνεργάζεται γι' αυτό άμεσα με το διευθύνοντα του χώρου, τον Εστίارχο. Το ρόλο αυτό σε σημερινές εστιατοριακές επιχειρήσεις ή επισιτιστικούς κλάδους ξενοδοχείων έχει ο επιχειρηματίας ή ο Food and beverage manager κατά περίπτωση.

2) Εστίارχος:

Το έργο του είναι πολύπλευρο και πολυσύνθετο, απόσταγμα της γνώσης και της πλήρους επαγγελματικής κατάρτισης. Η εμπειρία του πρέπει να είναι μεγάλη, ώστε να αντιμετωπίζει με επιτυχία κάθε πρόβλημα που μπορεί να προκύψει κατά την λειτουργία της τραπεζαρίας. Συνεργάζεται άμεσα στην σύνθεση του εδεσματολογίου με τον αρχιμάγειρα και να χαράσσει την πολιτική της προώθησης των πωλήσεων με την συνεργασία του επόπτη, εισηγείται την πρόσληψη του προσωπικού του εστιατορίου, ορίζει

την βαθμίδα και τις ευθύνες του καθένα και εποπτεύει την εκτέλεση της εργασίας και στα τρία στάδιά της, πριν και κατά το κλείσιμο της τραπεζαρίας.

1^ο Στάδιο:

Συνεργάζεται και συνθέτει μαζί με τον chef της κουζίνας και τον επόπτη, το εδεσματολόγιο. Συνεργάζεται με τον chef της υποδοχής για τυχόν reserve τραπέζια για να γνωρίζει την προβλεπόμενη κίνηση και την πληρότητα, ελέγχει την προσέλευση, τις άδειες, τα «geros» και τα ωράρια εργασίας του προσωπικού. Καταρτίζει το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού κατά τα τρία στάδια της εργασίας του και τέλος επιθεωρεί την προετοιμασία του χώρου και αναλύει το menu και την κάρτα πριν το άνοιγμα της τραπεζαρίας.

2^ο Στάδιο:

Υποδέχεται τους πελάτες στην είσοδο του εστιατορίου και τους οδηγεί στις θέσεις τους εάν έχει την χρονική δυνατότητα, λαμβάνει ή και εκτελεί, τιμής ένεκεν, μέρος του σέρβις, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για σημαντικά άτομα. Συνοδεύει τους πελάτες κατά την αναχώρηση τους ως την έξοδο του εστιατορίου, ζητώντας τους διακριτικά τις εντυπώσεις τους. Καλύπτει γενικά κάθε κενό ή αναλαμβάνει να λύσει κάθε πρόβλημα που δημιουργείται στην τραπεζαρία κατά το στάδιο αυτό της τραπεζοκόμησης δίνοντας την αίσθηση της ασφάλειας στο προσωπικό.

3^ο Στάδιο:

Ελέγχει την εργασία προετοιμασίας του χώρου για την εξέλιξη της πορείας και τις ανάγκες που πιθανών δημιουργούνται στην λειτουργία του εστιατορίου και φροντίζει για την τακτοποίηση τους έγκαιρα.

3) Υπεστίάρχος:

Πρέπει να έχει τα προσόντα του maitre όσον αφορά κυρίως την ικανότητα διοίκησης και την γνώση της παραγωγής και διάθεσης των εδεσμάτων (μαγειρικά και εστιατορική τέχνη). Να έχει επίσης την ανάλογη εμπειρία για την βαθμίδα του, ώστε να μπορεί να αντικαταστήσει ανά πάσα στιγμή τον προϊστάμενο του στα πολύπλευρα καθήκοντα του.

4) Τραπεζοκόμος:

Έχει την ευθύνη συγκεκριμένου χώρου του εστιατορίου, αποτελούμενο από 5-10 τραπέζια ανάλογα του τρόπου εκτέλεσης

του σέρβις. Έχει άριστη επαγγελματική κατάρτιση, γνωρίζει ξένες γλώσσες, είναι ευγενικός, επιδέξιος και εργάζεται καθημερινά για τη διαμόρφωση των θετικών εντυπώσεων από πλευράς του πελάτη.

5) Υποταπεζοκόμος:

Είναι ο περισσότερο έμπειρος από τους βοηθούς του τραπεζοκόμου. Συμμετέχει στην εκτέλεση του σέρβις κατά το 2^ο στάδιο έχοντας ως κύριο έργο τους την μεταφορά των δίσκων από και προς το office.

6) Οινοχόος:

Η παρουσία του είναι επιτακτική σε υψηλού επιπέδου εστιατόρια σαν αρμόδιος στην λήψη παραγγελίας και εκτέλεσης του σέρβις των κρασιών και οτιδήποτε άλλου στον τομέα των ποτών. Είναι άριστος γνώστης σ' αυτόν τον τομέα και συμβουλεύει τον πελάτη στην επιλογή του ορεκτικού ή επιδορπίου ποτού καθώς και του κρασιού που θα συνοδεύσει το φαγητό του. Η εμφάνιση του είναι χαρακτηριστική με σήμα κατατεθέν το σφηνάκι δοκιμασίας και το κλειδί της κάβας, το οποίο έχει σε εμφανές σημείο της στολής του.

7) Κόπτης:

Είναι εξειδικευμένος τραπεζοκόμος στην κοπή και μεριδοποίηση των εδεσμάτων μπροστά στον πελάτη, με την χρήση ανάλογων οργάνων και *gueridon*. Στις περισσότερες περιπτώσεις είναι αυτός που πραγματοποιεί την διαδικασία *flambage* και του *decoupage*. Καταλαβαίνουμε λοιπόν τις ικανότητες που πρέπει να έχει ο κόπτης αφού η εργασία του γίνεται κάτω από το κριτικό βλέμμα των πελατών.

3.2 Τρόποι σερβιρίσματος (είδη service).

Η τεχνική του σερβιρίσματος άρχισε να αναπτύσσεται από πολύ παλιά, αλλά είναι φανερά τα στάδια της εξέλιξης της στις τελευταίες δεκαετίες. Παλιά η τεχνική αυτή κάλυπτε την ανάγκη παράθεσης γεύματος στους ταξιδιώτες στα γνωστά τότε ξενοδοχειακά καταλύματα που ονομάζονταν πανδοχεία. Το τραπέζι αυτό του ξένου κατά την πιστή ερμηνεία του «*table d' hote*», το αποτελούσαν ένα φαγητό και κρασί έναντι μιας αμοιβής.

Η ανάπτυξη του μαζικού τουρισμού με την καθιέρωση ταξιδιωτών αναψυχής σαν βασική ανάγκη του ανθρώπου από πολλές δεκαετίες τώρα, καθιερώνει τους νέους κανόνες περιποίησης και

τεχνικές παράθεσης των γευμάτων, είτε είναι «table d' hote», είτε είναι μεμονωμένα εδέσματα από κάρτα επιλογής «a la carte».

Δημιουργούνται έτσι διαφορετικοί τρόποι σερβιρίσματος οι οποίοι κρατούν την ονομασία της χώρας και του τόπου που πρωτοεμφανίστηκαν.

Σε ένα εστιατόριο a la carte χρησιμοποιείται ο «Γαλλικός τρόπος» τον οποίο θα αναλύσουμε παρακάτω, μαζί με κάποιους άλλους ενδεικτικά.

A. Γαλλικός τρόπος

Θεωρείται επισημότερος τρόπος σερβιρίσματος από τον Αγγλικό και εφαρμόζεται σχεδόν μόνο σε γεύματα table d' hote.

Αφού προηγηθεί η παρουσίαση της πιατέλας στον πελάτη από αριστερά με ελαφρά υπόκλιση και τα πόδια ενωμένα, αφήνεται η δυνατότητα σε αυτόν να σερβιριστεί μόνος του με τη λαβίδα (κουτάλι πιρούνι). Μετά το σερβίρισμα προχωρούμε στον επόμενο πελάτη επαναφέροντας πιθανών την λαβίδα στην σωστή της θέση, με την μεγαλύτερη διακριτικότητα και επάνω στην κίνηση. Εάν το κρέας και η γαρνιτούρα είναι σε διαφορετικές πιατέλες τότε προτείνουμε πρώτα την πιατέλα του κρέατος και με το αριστερό χέρι, πάντα με κινήσεις καλαισθητες και επιδέξιες.

Η αδυναμία του σέρβις με δύο πιατέλες είναι ότι μας στερεί την δυνατότητα της διόρθωσης κατά κάποιο τρόπο στην κίνησή μας επάνω από τον ένα πελάτη στον άλλο.

Η διόρθωση αυτή είναι απαραίτητη να γίνει εάν η πιατέλα χαλάσει στην επιθυμία του πελάτη να σερβιριστεί όσο γίνεται καλύτερα. Είναι προτιμότερο σε αυτή την περίπτωση να διακόψουμε και να διορθώσουμε την πιατέλα στο table de service παρά να συνεχίσουμε. Άλλο ένα βασικό μειονέκτημα για μας αλλά πλεονέκτημα για τον πελάτη, είναι η αργοπορία του σέρβις που ανεβάζει φυσικά το γενικό λειτουργικό κόστος της επιχείρησης.

Σημεία που χρειάζονται προσοχή σε αυτή την διαδικασία είναι:

- Η λαβίδα να είναι σωστά τοποθετημένη στην διάθεση του πελάτη.
- Να γίνεται χρήση πετσέτας σερβιρίσματος για προστασία από την ζεστή πιατέλα.
- Το ελεύθερο χέρι να μην αιωρείται αλλά να είναι στηριγμένο στην μέση.
- Η θέση της πιατέλας να είναι στο ύψος του πιάτου, χωρίς μεγάλο κενό.

- Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να δείξουμε την δυσαρέσκεια μας εάν κάποιος πελάτης μας καθυστερεί ιδιαίτερα.

B. Βιεννέζικος τρόπος

Εφαρμόζεται σε απλές εστιατορικές μονάδες και αυτό γιατί είναι ο απλούστερος, οικονομικότερος και ταχύτερος τρόπος σερβιρίσματος. Βασίζεται στην προετοιμασία του πιάτου και στη σωστή παράθεση του στον πελάτη.

Τα σημεία που χρειάζονται προσοχή για την επιτυχία σε αυτό το είδος τραπεζοκόμησης είναι:

- Τα πιάτα πρέπει να είναι προσεκτικά προετοιμασμένα από την κουζίνα και η αισθητική τους να είναι ευχάριστη και πολύχρωμη.
- Τα πιάτα να είναι πραγματικά ζεστά ή κρύα, τα ίδια, ανάλογα με το περιεχόμενο τους.
- Η κίνηση του τραπεζοκόμου να έχει τη φορά του ρολογιού και η τοποθέτηση των πιάτων να γίνεται από την δεξιά ή την αριστερή πλευρά του πελάτη, ανάλογα με το σύστημα που ακολουθεί και εφαρμόζει ο *maitre d' hotel*. Στην περίπτωση απόσυρσης η διαδικασία αυτή είναι απαραίτητο να γίνεται από τη δεξιά πλευρά του πελάτη.
- Εάν η τοποθέτηση των πιάτων γίνεται από την αριστερή πλευρά του πελάτη, όπως του ψωμιού, της σαλάτας και του *finger bowl*, τότε πρέπει να αποσύρονται από την ίδια πλευρά.
- Σε περίπτωση που σερβίρεται σούπα, συνοδεύεται απαραίτητα με *sous-pla* και χαρτοπετσέτα.
- Η μεταφορά των πιάτων από την κουζίνα γίνεται με την χρήση δίσκων μέχρι την σκευοθήκη (*table de service*) και εν συνεχεία τοποθετούνται στο τραπέζι με τον σωστό τρόπο. Η μεταφορά τους στο χέρι δεν πρέπει να γίνεται με παραπάνω από τρία πιάτα.

Γ. Αγγλικός τρόπος

Τον διαχωρίζουμε σε δυο μορφές:

- Οικογενειακός. Σε αυτή την περίπτωση κατά την παράδοση ο πατέρας και αρχηγός της οικογένειας σερβίρει τα υπόλοιπα μέλη από μια πιατέλα τοποθετημένη στο κέντρο του τραπεζιού. Τα πιάτα έχουν εξαρχής τοποθετηθεί στον κάθε ένα μπροστά. Σήμερα ο τρόπος αυτός εφαρμόζεται σε τραπέζια δύο ως τεσσάρων ατόμων και αφού πρώτα ο τραπεζοκόμος επιδεικνύει τη πιατέλα πριν την τοποθετήσει στο κέντρο του τραπεζιού. Η τεχνοτροπία αυτή, για πολλούς θεωρητικούς του κλάδου αποτελεί εναλλακτικό τρόπο του Γαλλικού και όχι του Αγγλικού που θα περιγράψουμε παρακάτω. Η σύγκρουση αυτή των απόψεων δεν αλλάζει την ουσία που είναι η απλότητα της διαδικασίας και εφαρμόζεται σε περιπτώσεις κοινοβιακής διαμονής όπως τα γνωστά club mediterannee.
- Επαγγελματικός. Εφαρμόζεται πάρα πολύ στην ξενοδοχειακή βιομηχανία σήμερα διότι θεωρείται ο πρακτικότερος από όλους, έχοντας παράλληλα τα στοιχεία πολύ καλού service αλλά και την ταχύτητα εξυπηρέτησης που είναι αναγκαία στις μέρες μας. Επίσης έχει το πλεονέκτημα της ταχύτητας και του ελέγχου του service από πλευράς ποσότητας φαγητού διότι είναι ο ίδιος ο τραπεζοκόμος που χειρίζεται το κουταλοπίρουνο ή τη λαβίδα και αυτό έχει σημασία όταν πρόκειται να σερβίρει πολλούς πελάτες. Ο τρόπος αυτός απαιτεί επιδεξιότητα από τον τραπεζοκόμο και διπλωματία στο να επιβάλει την μεριδοποίηση της πιατέλας του.

Σημεία που χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή στη διαδικασία αυτή είναι:

- Επίδειξη της πιατέλας από την αριστερή πλευρά του πελάτη με ελαφρά υπόκλιση και σερβίρισμα με κουταλοπίρουνο προσέχοντας την απόσταση μεταξύ πιατέλας και πιάτου.
- Τοποθέτηση των παρασκευασμάτων με το κρέας στο κάτω μέρος του πιάτου και τη γαρνιτούρα στο πάνω. Ποτέ πάρα πολύ, είναι προτιμότερο να επανέλθει.
- Να προσέχει την κίνηση του με το κουταλοπίρουνο και να το επανατοποθετεί στην πιατέλα στην πορεία προς τον πελάτη.

Δ. Ρώσικος τρόπος

Θεωρείται ο πλέον πολυτελής τρόπος σερβιρίσματος και βασίζεται στον εντυπωσιασμό των πελατών από πλούσια παρασκευάσματα και κρέατα, ψημένα μεν, στην αρχική τους μορφή δε, (γουρουνόπουλα, φασιανοί, ψάρια κ.α.)

Από την εποχή των τσάρων με τα λουκούλλεια ομαδικά τους γεύματα, παρουσίαζαν τα παρασκευάσματα αυτά, αναμμένα ή όχι περνώντας τα μπροστά από τους καλεσμένους.

Ο τεμαχισμός και η μεριδοποίηση τους γίνεται από ειδικευμένο προσωπικό σε ειδικά τραπέζια, ορατά από τους πελάτες. Τα πλουσιότερα αυτά γεύματα και μάλιστα αυτής της μορφής είναι φυσικό σήμερα να τα συναντάμε όλο και σπανιότερα.

Ε. Σερβίρισμα με κινούμενο τραπέζι

Μπορούμε να πούμε ότι είναι η απλή μορφή του ρωσικού τρόπου πολυτελείας μόνο που η τεχνοτροπία αυτή μοιάζει περισσότερο στα ευρωπαϊκά δεδομένα όσον αφορά το σερβίρισμα αυτό καθ'εαυτό.

Βασίζεται στην παρουσίαση, τον τεμαχισμό και την μεριδοποίηση των παρασκευασμάτων ενώπιον του πελάτη με χρήση κινούμενου τραπεζιού. Η διαδικασία του φλαμπέ προηγείται δίνοντας μεγαλύτερο τόνο πολυτέλειας.

Ο τρόπος αυτός εφαρμόζεται σε υπερπολυτελή εστιατόρια με φυσικό επακόλουθο τις πολύ υψηλές τιμές.

Όσον αφορά τις τεχνικές λεπτομέρειες, αυτά που πρέπει να προσέχουμε ιδιαίτερα είναι:

- Το *gueridon* εφάπτεται στην πλευρά του τραπεζιού εάν είναι κενή και στέκεται παράπλευρα και σε σημείο ορατό από όλους εάν το τραπέζι είναι πλήρες.
- Οι πιατέλες επιδεικνύονται στους πελάτες κατά τον συνήθη τρόπο (από αριστερά) και δίνουν την δυνατότητα να θαυμάσουν οι πελάτες την παρουσίαση των εδεσμάτων αυτών μέσα στην πιατέλα. Τοποθετούνται στην συνέχεια στην δεξιά πλευρά του *gueridon* με τα ζεστά πιάτα αριστερά.

- Στην διαδικασία του “flambage” χρησιμοποιούνται ειδικά σκεύη και όργανα κατάλληλα για αυτό.
- Ο τρόπος της τοποθέτησης του πιάτου στον πελάτη διέπεται από τους ανάλογους κανόνες του βιεννέζικου τρόπου σερβιρίσματος.
- Το υπόλοιπο της πιατέλας διατηρείται ζεστό σε ειδικά όργανα.

Στ. Αμερικάνικος τρόπος εξυπηρέτησης.

Η Αμερική σαν χώρα της ταχύτητας δεν ήταν δυνατόν να μην δημιουργήσει ανάλογη τεχνοτροπία σερβιρίσματος στα απλά και κοντά στην εργασία των κατοίκων της “self service restaurants”. Έτσι προήλθε και ο τρόπος σερβιρίσματος της αυτοεξυπηρέτησης. Ο τρόπος αυτός εφαρμόζεται σε επίσημα γεύματα και δεξιώσεις στην μορφή του buffet και αυτός είναι ο λόγος που δεν πρέπει να απαξιώνεται σαν τρόπος σερβιρίσματος, όσον αφορά τον βαθμό πολυτέλειας που τον διακρίνει.

Σημεία που αξίζει να προσεχθούν κατά την διαδικασία της αυτοεξυπηρέτησης σε πολυτελή παράθεση γεύματος (buffet) είναι:

- Καθαρά και στην σωστή σειρά τους τα σκεύη που θα χρησιμοποιήσει ο πελάτης.
- Πλούσια και εντυπωσιακά παρασκευάσματα (χρωματισμοί, ποικιλία κτλ.)
- Ειδικευμένο προσωπικό εξυπηρέτησης ειδικά στα σημεία ακριβών και δύσκολων στο σερβίρισμα παρασκευασμάτων (κρέατα – ψάρια κτλ.)
- Προσωπικό που πρέπει να περιφέρεται και να εξυπηρετεί ανά πάσα στιγμή.
- Υπηρεσία απόσυρσης πιάτων (debarassage), ώστε να μην μένουν πολύ ώρα χρησιμοποιημένα – κενά τραπέζια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ...4^ο

Πρότυπες διαδικασίες θέσεων εργασίας

Οι πρότυπες διαδικασίες των θέσεων εργασίας συνοψίζουν την εργασία που απαιτείται και τον τρόπο που πρέπει να γίνει. Πρέπει να είναι αρκετά κατανοητές έτσι ώστε ο διευθυντής και ο υπάλληλος να γνωρίζουν τι αναμένετε από αυτούς. Οι πρότυπες διαδικασίες χρησιμοποιούνται αντί για περιγραφές εργασιών, επειδή είναι λιγότερο επίσημες και κάνουν πιο εύκολη, για τη διεύθυνση του εστιατορίου, την μετάδοση στους υπαλλήλους του τι αναμένεται από αυτούς. Οι πρότυπες διαδικασίες των θέσεων εργασίας χρησιμοποιούνται κυρίως για τα ακόλουθα:

Πρόσληψη: Η διεύθυνση του εστιατορίου με τις πρότυπες διαδικασίες μπορεί να επιλέξει τον υποψήφιο υπάλληλο, που είναι πιο κατάλληλος να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των κατευθυντήριων γραμμών των θέσεων εργασίας. Οι υπάλληλοι, από τις πρότυπες διαδικασίες, θα έχουν τη δυνατότητα να γνωρίζουν τι θα απαιτείται από αυτούς πριν ή μετά την πρώτη συνέντευξη.

Λειτουργίες εστιατορίου: Η διεύθυνση μπορεί χρησιμοποιώντας τις πρότυπες διαδικασίες των θέσεων εργασίας να τυποποιήσει το πώς κάθε θέση λειτουργεί μέσα στο εστιατόριο. Η διεύθυνση και οι υπάλληλοι θα μπορούν να ανατρέχουν στις πρότυπες διαδικασίες εργασίας όποτε υπάρχουν αμφισβητήσεις γύρω από τα καθήκοντα των υπαλλήλων.

Νομικά: Σαν μια απαίτηση για την πρόσληψη, ο κάθε υπάλληλος θα πρέπει να υπογράφει ένα έντυπο ενημέρωσης στο οποίο δηλώνει ότι το έχει διαβάσει, κατανοήσει και αποδέχεται τα καθήκοντα που είναι καταγεγραμμένα στις πρότυπες διαδικασίες των θέσεων εργασίας.

Ακολουθούν οι πρότυπες διαδικασίες εργασίας για συγκεκριμένες θέσεις:

- Διευθυντής
- Ταμίας
- Προσωπικό κουζίνας
- Βοηθοί
- Σερβιτόροι
- Υπάλληλοι υποδοχής
- Βοηθοί σερβιτόρων
- Συντονιστής παραγγελιών
- Λαντζιέρης

Πρότυπες διαδικασίες για τον ταμία:

Οι ταμίες είναι υπεύθυνοι για την ταμιακή τους μηχανή, για την είσπραξη των μετρητών, επιταγών, πιστωτικών καρτών και άλλων αποδείξεων, όπως κουπόνια ή δελτία προσφορών, για την πληρωμή του φαγητού και των ποτών που καταναλώνουν οι πελάτες. Είναι επίσης υπεύθυνοι για την προετοιμασία της διαχωριστικής κατάστασης στο τέλος της βάρδιας τους.

Θα πρέπει να χαιρετούν ευγενικά όλους τους πελάτες μ' ένα χαμόγελο και ένα φιλικό καλωσόρισμα.

Να γράφουν την παραγγελία πάνω στο λογαριασμό του πελάτη.

Να ελέγχουν τους λογαριασμούς των πελατών για την ακρίβειά τους, ελέγχοντας τις τιμές και το σύνολο.

Να ελέγχουν την παραγγελία για να βεβαιώνονται πως είναι σωστή πριν την παραδώσουν στην κουζίνα.

Να χειρίζονται με προσοχή την ταμιακή μηχανή κατά τη διάρκεια της πληρωμής και να είναι πολύ προσεκτικοί με τα ποσά που συναλλάσσονται.

Να ευχαριστούν τους πελάτες που ήρθαν και να τους προτρέπουν να έρθουν ξανά.

Να μην ξεχνούν να τους χαμογελούν και να διατηρούν οπτική επαφή μαζί τους.

Να είναι έτοιμοι για τον επόμενο πελάτη και επίσης να έχουν το νου τους στην τραπεζαρία για οποιαδήποτε ένδειξη ότι ίσως χρειάζονται την βοήθεια τους.

Να παραδώσουν στο τέλος της βάρδιας τη διαχωριστική κατάσταση μαζί με όλες τις αποδείξεις στο διευθυντή (ο οποίος θα κάνει την επαλήθευση τους).

Πρότυπες διαδικασίες για την κουζίνα:

Οι ακόλουθες πρότυπες διαδικασίες είναι για όλο το προσωπικό της κουζίνας, περιλαμβανομένων του σεφ, των μαγείρων, των εργαζομένων για την προετοιμασία, των ζαχαροπλαστών και του προσωπικού της αποθήκης τροφίμων.

Να ολοκληρώνουν τις εργασίες προετοιμασίας στην ώρα τους.

Να διατηρούν τις θέσεις εργασίας καλά οργανωμένες με όλα τα φαγητά, πιάτα και σκεύη.

Να γνωρίζουν τις συντομογραφίες για όλα τα είδη στο μενού.

Να ετοιμάζουν σωστά όλα τα είδη του μενού για τα οποία είναι υπεύθυνοι.

Να είναι σίγουροι πως οι μερίδες των φαγητών είναι στη σωστή ποσότητα και έτοιμες στην ώρα τους, σύμφωνα με την πολιτική της επιχείρησης.

Να είναι όμορφα παρουσιασμένα όλα τα υλικά στο πιάτο και να μην έχουν χυθεί ζουμιά ή σάλτσες στην περίμετρο τους.

Να σερβίρονται όλα τα φαγητά στην κατάλληλη θερμοκρασία.

Ανάλογα με το σύστημα που λειτουργεί η κουζίνα, να μπαίνει κάποιο σημάδι σε κάθε χαρτί παραγγελίας που είναι έτοιμη και σερβιρίστηκε, ούτως ώστε να μην ετοιμαστεί και σερβιριστεί ξανά.

Να διατηρούν την κουζίνα όσο το δυνατόν πιο καθαρή, όλη την ώρα. Θα πρέπει να είναι εντελώς καθαρή στο τέλος της βραδιάς.

Κανένα φαγητό δε θα σερβίρετε χωρίς γραπτή ή τυπωμένη παραγγελία (μόνο σε επείγουσες καταστάσεις, όπου και ο διευθυντής γνωρίζει).

Εφόσον οι μάγειρες επηρεάζουν τη συμπεριφορά των σερβιτόρων, θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο ευχάριστοι. Έτσι με τη σειρά τους οι σερβιτόροι μπορεί να είναι πιο συνεργάσιμοι μαζί τους και να προσφέρουν την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση στον πελάτη.

Για τυχόν προβλήματα ανάμεσα σε υπαλλήλους να ειδοποιείτε ο διευθυντής για την επίλυση τους.

Να τηρούν όλες τις απαραίτητες προδιαγραφές υγιεινής.

Πρότυπες διαδικασίες σερβιτόρων:

Να κάνουν έλεγχο για να είναι σίγουροι ότι έχουν τα ακόλουθα υλικά πριν ξεκινήσουν τη βάρδια τους:

Τρία στυλό, λογαριασμούς των πελατών, ένα φορητό ταμείο σερβιτόρου, εάν οι σερβιτόροι ενεργούν ως αυτόνομοι ταμίες (το ποσό το καθορίζει η διεύθυνση).

Να μεταχειρίζονται όλους τους πελάτες το ίδιο και με σεβασμό, άσχετα με την φυλή, την εμφάνιση, το κοινωνικό ή οικονομικό επίπεδο.

Να μιλούν απλά και καθαρά, ώστε να μπορεί εύκολα ο πελάτης να καταλαβαίνει τι του λένε.

Να διατηρούν μια λογική και σωστή στάση όταν περπατούν ή στέκονται.

Να συνεργάζονται με τους συναδέλφους τους και να τους βοηθούν όταν χρειάζεται.

Να ολοκληρώνουν όλα τα καθήκοντα ανοίγματος και κλεισίματος της βάρδιας τους.

Να μπορούν να εξηγούν την προετοιμασία και να δίνουν μια περιγραφή για όλα τα είδη στο μενού.

Να είναι ενήμεροι για τα όποια είδη δεν είναι διαθέσιμα ή εάν κάποιο προϊόν στην κουζίνα κοντεύει να τελειώσει.

Εάν υπάρχει κάποιο ιδιαίτερο πιάτο που σερβίρουν, να γνωρίζουν ποιο είναι αυτό και να μπορούν να το περιγράψουν στον πελάτη.

Να προσφέρουν τα κατάλληλα καθίσματα, όπως π.χ. ψηλή καρέκλα ή κάθισμα μπούστερ για μικρά παιδιά.

Εάν ένα παιδάκι κάνει φασαρία, να ρωτήσουν το γονιό εάν θα ήθελε το παιδάκι κάτι, όπως κράκερ ή χαρτιά και μολύβι για να απασχοληθεί.

Εάν ο θόρυβος ενοχλεί και τους άλλους πελάτες να ενημερώνουν το διευθυντή.

Η διαδικασία λήψης παραγγελιών.

Εάν δεν μπορείτε να πάρετε την παραγγελία σας αμέσως ενημερώστε τους πελάτες ότι εσείς είστε ο σερβιτόρος τους και ότι θα τους εξυπηρετήσετε άμεσα.

Να γράφετε την ημερομηνία, τον αριθμό του τραπέζιού, των αριθμό του κουβέρ (δηλ. τον αριθμό των πελατών στο τραπέζι) και το όνομα σας στον λογαριασμό του πελάτη.

Να χρησιμοποιείται τη μέθοδο “home base” που επίσης ονομάζεται “rinot point” όταν γράφετε τις παραγγελίες (για να γνωρίζεται ποιος πελάτης ζήτησε τι). Το home base θα είναι προκαθορισμένο ώστε να μην υπάρχουν παρεξηγήσεις.

Να παραδίνετε τις παραγγελίες στην κουζίνα (ή στο μπαρ) όσο το δυνατό γρηγορότερα. Το ιδανικό θα ήταν να μην κρατάτε τις παραγγελίες στα χέρια σας παραπάνω από 2 με 3 λεπτά. Μπορείτε να πάρετε παραγγελίες από 2 έως 3 τραπέζια σε μια δόση, με την προϋπόθεση ότι θα παραδώσετε τις παραγγελίες στην κουζίνα αμέσως. Πριν παραδώσετε μια παραγγελία στην κουζίνα, χτυπήστε την στην ταμειακή μηχανή ή στον υπολογιστή του εστιατορίου. Η κουζίνα έχει λάβει οδηγίες να μην ετοιμάσει ή να μην σερβίρει οποιαδήποτε από τα είδη του μενού εάν ο λογαριασμός του πελάτη δεν έχει χτυπηθεί στην ταμειακή μηχανή.

Καθήκοντα σερβιρίσματος.

Η προτεραιότητα του σερβιτόρου είναι να σερβίρει το φαγητό ζεστό. Να φροντίζει να σερβίρει το φαγητό μόλις ετοιμαστεί.

Να ελέγχει την παραγγελία για τυχόν προβλήματα, όπως άσχημη εμφάνιση ή ακατάλληλες μερίδες, πριν πάει την παραγγελία στην τραπεζαρία. Εάν είναι απαραίτητο, να ζητάει ευγενικά από το μάγειρα να διορθώσει την παραγγελία. Εάν ο μάγειρας αρνείται ή εάν το πρόβλημα συνεχίζει να υφίσταται να ειδοποιείται ο διευθυντής.

Να φροντίζει να έχει ότι χρειάζεται για να σερβίρει σωστά την παραγγελία πριν ακόμα φτάσει στο τραπέζι του πελάτη.

Να σερβίρει τα φαγητά με τη σωστή τους σειρά: ορεκτικά, σούπα, σαλάτα, κύριο πιάτο και μετά το επιδόρπιο.

Να κρατάει τα ποτήρια από τη βάση ή το πόδι, ποτέ από την πάνω πλευρά. Να σερβίρει όλα τα ποτά του μπαρ, εκτός από το κρασί, πάνω σε σουβέρ.

Να κρατάει τα μαχαιροπήρουνα από τη λαβή. Δεν πρέπει να φαίνονται κηλίδες νερού ή άλατα, γι' αυτό πρέπει να έχουν γυαλιστεί μεθοδικά πριν.

Να τοποθετεί τα πιάτα χωρίς θόρυβο. Να φροντίζει όταν σερβίρει να μην αγγίζει την εσωτερική επιφάνεια του πιάτου ή το φαγητό.

Στα τραπέζια να προσπαθεί να σερβίρει τους πελάτες από την αριστερή τους πλευρά με το αριστερό χέρι και να απομακρύνει τα πιάτα από την δεξιά πλευρά του πελάτη με το δεξί χέρι. Στους καναπέδες να σερβίρει τους πελάτες από αριστερά με το δεξί χέρι και τους πελάτες στη δεξιά πλευρά με το αριστερό χέρι. Όλα τα ποτά σερβίρονται από τη δεξιά πλευρά του πελάτη.

Οι περισσότεροι πελάτες έχουν συνδυάσει το καλό σέρβις με το γρήγορο σέρβις. Όταν όμως ένας πελάτης θέλει να φάει με την άνεση του μη τον κάνετε να βιαστεί.

Η εξυπηρέτηση κατά τη διάρκεια του γεύματος.

Εφόσον έχει παραδώσει το φαγητό, να ρωτήσει τους πελάτες εάν υπάρχει οτιδήποτε άλλο που ίσως να θέλουν.

Να επιστρέφει σε κάθε τραπέζι περίπου δυο λεπτά μετά το σερβίρισμα των πελατών ή αφού έχουν δοκιμάσει το φαγητό τους ή το ποτό τους, για να βεβαιωθεί ότι οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι.

Να θέτει ερωτήσεις που θα βοηθήσουν να καταλάβει αν όλα είναι καλά και εάν υπάρχει κάποιο πρόβλημα να το λύνει αμέσως και να ενημερώνει το διευθυντή.

Πρέπει να είναι συνεχώς ενημερωμένος για το τι συμβαίνει στο πόστο του, ώστε να μπορεί να φροντίζει τις ανάγκες του πελάτη με έναν επαγγελματικό τρόπο.

Είναι σημαντικό να προβλέπει ποιες είναι οι ιδιαίτερες ανάγκες του πελάτη, όπως περισσότερο ψωμί, τσάι, καφέ ή νερό, πριν το ζητήσει ο πελάτης.

Να εκμεταλλευτεί την κάθε διαδρομή προς και από την κουζίνα ή τον χώρο παραλαβής του φαγητού και την τραπεζαρία. Για παράδειγμα, όπως θα πηγαίνει στην κουζίνα να μαζέψει όσα άδεια πιάτα βρίσκονται στην τραπεζαρία και να ρωτήσει αν κάποιος πελάτης χρειάζεται κάτι από την κουζίνα.

Να είναι πάντα ευγενικός και να εξυπηρετεί καλά, ακόμα και όταν δεν περιμένει μεγάλο φιλοδώρημα. Θα μαζέψει περισσότερα χρήματα εάν επικεντρωθεί στο σωστό σέρβις και ξεχάσει το φιλοδώρημα από κάθε τραπέζι.

Να προσπαθεί να έχει συνεχή επαφή με τον πελάτη.
Να προσπαθεί να έχει το τραπέζι όσο το δυνατό πιο καθαρό γίνεται, κατά τη διάρκεια του γεύματος. Να απομακρύνει τα άδεια πιάτα, μαχαιροπήρουνα, ποτήρια και άλλα αντικείμενα που δε χρειάζονται.

Να περιμένει ώσπου τα περισσότερα άτομα στο τραπέζι να έχουν τελειώσει με το γεύμα τους ή να έχουν σπρώξει το πιάτο τους στην άκρη, πριν τους ρωτήσετε για να τα μαζέψετε.

Να μη μαζεύει το πιάτο του ενός πελάτη ενώ ο άλλος πελάτης συνεχίζει να τρώει. Προσοχή, δε ρωτάμε τους πελάτες συνεχώς αν έχουν τελειώσει.

Να αδειάζει τα σταχτοδοχεία εάν έχουν δυο ή περισσότερα αποσίγαρα. Για να απομακρύνει ένα τασάκι να το καλύπτει με αυτό που θα το αντικαταστήσει, πριν το σηκώσει από το τραπέζι, ώστε να μην πέσουν οι στάχτες έξω.

Να μην κάθεται μαζί με τους πελάτες όταν φοράει τη στολή του.
Να μην αφιερώνει πολύ χρόνο σε ένα πελάτη ή τραπέζι, διότι οι άλλοι μπορεί να αισθάνονται παραμελημένοι.

Ακόμα και ο καλύτερος σερβιτόρος μερικές φορές μπορεί να έχει δυσανάλογο όγκο δουλειάς και να αισθάνεται ένταση και άγχος. Όταν συμβαίνει αυτό πρέπει να χαλαρώσει, να συνεχίσει να χαμογελάει και να διατηρεί την εξωτερική του ηρεμία, ώστε οι πελάτες να μην καταλάβουν ότι κάτι δεν πάει καλά. Να

αντιμετωπίζει το κάθε θέμα με τη σειρά του, επικεντρώνοντας την προσοχή του σε πράγματα που μπορεί να ελέγξει. Να ζητάει από τους άλλους σερβιτόρους ή από το διευθυντή βοήθεια όταν αυτή είναι απαραίτητη.

Όσον αφορά το *debarassage* με τον όρο αυτό στην τεχνική του σερβιρίσματος εννοούμε τις ενέργειες που γίνονται από την απόσυρση και αλλαγή των χρησιμοποιημένων σκευών, καθώς και οτιδήποτε άλλο χρειάζεται για το καθάρισμα του τραπέζιου και την εκ νέου χρήση του από πελάτες.

Η αλλαγή του πιάτου και κουβέρ (μαχαιροπήρουνα) δεν μπορεί να γίνει αν δεν έχουν σταματήσει να τρώνε όλοι οι συνδαιτυμόνες που βρίσκονται στο ίδιο τραπέζι. Σε περίπτωση που κάποιος δεν επιθυμεί να τελειώσει όλο το φαγητό που έχει σερβιριστεί, το δείχνει συνήθως με το μαχαίρι και το πιρούνι τοποθετημένα δίπλα δίπλα μέσα στο πιάτο.

Η απόσυρση γίνεται από τη δεξιά πλευρά του πελάτη και τα πιάτα συγκεντρώνονται με τα υπολείμματα σε ένα από αυτά, πάντα με προσοχή για τη λιγότερο δυνατή ενόχληση. Αυτό επιτυγχάνεται κυρίως, εάν οι περισσότερες ενέργειες διευθέτησης των πιάτων γίνονται ευρισκόμενοι (οι σερβιτόροι) στην πλάτη των πελατών, δηλαδή, στην κίνηση επάνω και όχι μπροστά τους.

Το σερβίρισμα του κρασιού είναι μια σειρά διαδικασιών που πρέπει να γίνουν με προσοχή και επιδεξιότητα.

Πριν από όλα όμως πρέπει να τοποθετηθεί το σωστό ποτήρι του κρασιού που θα βοηθήσει να αναδειχτούν τα χαρακτηριστικά του. Τα χαρακτηριστικά αυτά σε ένα ανώτερης ποιότητας κρασί είναι:

- Το χρώμα που πρέπει να ευχαριστεί την αίσθηση της όρασης.
- Το άρωμα που πρέπει να ευχαριστεί την αίσθηση της όσφρησης.
- Το σώμα, δηλαδή η πυκνότητα, πράγμα που απολαμβάνει το στόμα με το παίξιμο των χειλιών.
- Η γεύση που ευχαριστεί την ανάλογη αίσθηση.

Η φάση της διαδικασίας του σερβιρίσματος που ακολουθεί είναι η σωστή επίδειξη της φιάλης με την ετικέτα προς τον πελάτη, από την αριστερή πλευρά του, προηγουμένως να έχει καθαριστεί η φιάλη, ελέγχουμε το πώμα να μην είναι θρυμματισμένο και το

χρώμα του κρασιού να μην είναι θολό. Μετά το άνοιγμα της φιάλης ακολουθεί δοκιμή του κρασιού από μέρους του πελάτη, αφού προηγουμένως έχουμε διακριτικά μυρίσει το πώμα για να δούμε αν το κρασί είναι σε καλή κατάσταση. Μετά την έγκριση του πελάτη προχωράμε στο σερβίρισμα, πρώτα από τις κυρίες και τελευταίο το ποτήρι του πελάτη που έκανε τη δοκιμή. Το κρασί όπως και όλα τα ποτά σερβίρονται από δεξιά, κατά το χείλος του ποτηριού και γεμίζουμε κατά το $\frac{1}{2}$ το ποτήρι αν πρόκειται για κόκκινο κρασί και $\frac{1}{3}$ εάν πρόκειται για λευκό, προσέχουμε την τελευταία σταγόνα που σχηματίζεται στο στόμιο του μπουκαλιού, για να μην πέσει και λερώσει. Η κίνηση πρέπει να γίνει για την εξουδετέρωση της, είναι να στρίψουμε το μπουκάλι από αριστερά προς τα δεξιά ή να σκουπίσουμε το στόμιο της φιάλης με την πετσέτα που κρατάμε το μπουκάλι.

Η διαβάθμιση της θερμοκρασίας όπως είναι διεθνώς αποδεκτή:

- Άσπρα ξηρά κρασιά... 8°-10°C
- Άσπρα ημίξηρα κρασιά... 12°- 14°C
- Ροζέ ξηρά κρασιά... 12°-14°C
- Κόκκινα ξηρά κρασιά... 15°- 17°C
- Γλυκά κρασιά αδιακρίτως χρώματος... 15°- 17°C
- Σαμπάνιες... 5°- 7°C

Η παράδοση του λογαριασμού.

Να φροντίζει ώστε ο πελάτης να μην περιμένει πολύ ώρα για το λογαριασμό. Και να γνωρίζει ότι ο λογαριασμός δίνεται εφόσον έχουν όλοι φάει στο τραπέζι, έχουν μαζευτεί τα πιάτα και έχουν αρνηθεί την πρόταση για επιδόρπιο ή δίνει το λογαριασμό εφόσον έχουν όλοι τελειώσει το επιδόρπιο.

Να βεβαιώνετε πως ο λογαριασμός του πελάτη είναι ολοκληρωμένος (όλα τα είδη έχουν χτυπηθεί στην ταμειακή μηχανή) και είναι σωστά αθροισμένος. Να γράφει το σύνολο από την πίσω πλευρά με μεγάλους αριθμούς και να το κυκλώνει ώστε να αποφύγει οποιεσδήποτε παρεξηγήσεις.

Όταν παρουσιάζει το λογαριασμό στο πελάτη να λέει ευχαριστώ, εάν υπάρχει ταμίας στο εστιατόριο να πει ότι θα το φροντίσει

αυτός, εάν οι σερβιτόροι εισπράττουν τους λογαριασμούς από τα δικά τους τραπέζια.

Εφόσον έχουν περάσει 2 με 3 λεπτά από τη στιγμή που έδωσε το λογαριασμό στον πελάτη, να περιμένει δίπλα στο τραπέζι και να κάνει μια στάση. Να χαμογελάει, αλλά να μη φαίνεται ανυπόμονος. Αυτό θα ενθαρρύνει τον πελάτη να πληρώσει γρήγορα.

Εάν το εστιατόριο χρησιμοποιεί ταμιά, ο σερβιτόρος έχει τελειώσει με το λογαριασμό από τη στιγμή που τον έδωσε στον πελάτη. Όμως όση ώρα μένει καθισμένος ο πελάτης στο δικό του πόστο, είναι υπεύθυνος γι' αυτόν. Εάν είναι υπεύθυνος να εισπράξει την πληρωμή του λογαριασμού, τότε να χρησιμοποιήσει δυο από τις παρακάτω μεθόδους:

- 1) Πηγαίνει το λογαριασμό στον πελάτη, εισπράττει τα χρήματα (ή την πιστωτική κάρτα), τα προωθεί στον ταμιά του εστιατορίου ή τον μπάρμαν, παίρνει τα ρέστα (ή την απόδειξη της πιστωτικής κάρτας) και τα επιστρέφει στον πελάτη.
- 2) Πηγαίνει το λογαριασμό στον πελάτη, εισπράττει τα χρήματα (ή την πιστωτική κάρτα), ενεργεί ως ταμίας και μετά επιστρέφει τα ρέστα (ή την απόδειξη της πιστωτικής κάρτας) στον πελάτη. Ο σερβιτόρος που έχει αυτή την ευθύνη θα πρέπει να συμπληρώσει μια διαχωριστική κατάσταση στο τέλος της βάρδιας. Παραδίδει τη διαχωριστική κατάσταση μαζί με τις αποδείξεις στο διευθυντή, ο οποίος θα ελέγξει την ακρίβειά τους.

Πρότυπες διαδικασίες για τον υπάλληλο υποδοχής.

Γενικά καθήκοντα.

Να καθαρίζει καθημερινά τον πάγκο υποδοχής πελατών, τους χώρους εισόδου και τις πόρτες, το χώρο αναμονής και οτιδήποτε άλλο έχει ζητήσει η διεύθυνση.

Να επιθεωρεί την τραπεζαρία τουλάχιστον δέκα λεπτά πριν ανοίξει το εστιατόριο και πριν από κάθε γεύμα, για να βεβαιωθεί πως το εστιατόριο είναι έτοιμο για δουλειά. Να βοηθάει τους σερβιτόρους να ολοκληρώνουν τις εργασίες τους στην τραπεζαρία, εάν δεν

έχουν τελειώσει. Να ενημερώνει το διευθυντή εάν υπάρχουν προβλήματα τα οποία δεν μπορεί να λύσει.

Να είναι εξοικειωμένος με την χωροταξία της τραπεζαρίας, τον αριθμό των τραπεζιών, τα πόστα και τους σερβιτόρους που δουλεύουν κατά τη διάρκεια της βάρδιας του.

Να γνωρίζει καλά το μενού, ώστε να μπορεί να απαντήσει σε οποιαδήποτε ερώτηση του κάνουν οι πελάτες.

Να προσέχει τους πελάτες που περιμένει να έρθουν και να σιγουρευτεί πως είναι κατάλληλα ντυμένοι σύμφωνα με τον κώδικα ενδυμασίας του εστιατορίου.

Εάν δυο ή περισσότερα άτομα δουλεύουν στην πόρτα, ο ένας υπάλληλος ορίζεται επί της υποδοχής και οι άλλοι σαν τα άτομα που συνοδεύουν τους πελάτες στα καθίσματα τους.

Να καλωσορίζει τους πελάτες στην πόρτα με ένα ευχάριστο χαιρετισμό, ένα χαμόγελο και μια επαφή με τα μάτια. Να μεταχειρίζεται όλους τους πελάτες εξίσου καλά, άσχετα με τη φυλή τους, την εμφάνισή τους ή το κοινωνικό ή οικονομικό τους επίπεδο.

Όταν λαμβάνει τηλεφωνήματα, να σηκώνει το τηλέφωνο μετά από δυο κουδούνισματα και να μιλάει με ζεστό και ευγενικό τρόπο. Εάν βρίσκετε σε άλλη τηλεφωνική γραμμή ενώ χτυπάει η δεύτερη, αμέσως να ενημερώνει τον πελάτη με τον οποίο μιλάει να περιμένει και να απαντήσει.

Να επιστρέψει στην πρώτη τηλεφωνική κλήση το γρηγορότερο δυνατό. Ποτέ να μην κάνει ένα πελάτη του εστιατορίου να περιμένει ενώ αυτός βρίσκετε στο τηλέφωνο. Να ενημερώσει το άτομο που βρίσκετε στο τηλέφωνο ότι πρέπει να τον βάλει σε αναμονή για ένα λεπτό.

Τα τηλέφωνα, είναι σημαντικά για την επιχείρησή μας, είναι απαραίτητο να διατηρούμε ανοιχτές τις γραμμές για τους πελάτες, τους προμηθευτές και οποιονδήποτε άλλο που θα θελήσει να επικοινωνήσει μαζί μας. Να παρακαλεί το προσωπικό να κάνει τηλέφωνα μόνο σε ώρα ανάγκης και ο αριθμός και η διάρκεια τους να είναι ελάχιστη.

Εάν πρέπει να φύγει από τον πάγκο υποδοχής για περισσότερο από ένα λεπτό, να ειδοποιεί τους σερβιτόρους ή το διευθυντή ώστε να υπάρχει κάποιος να προσέχει τις καινούργιες αφίξεις.

Εάν χρειάζεται να απαντάει στο τηλέφωνο, να απαντάει με ένα χαιρετισμό, εάν χρειαστεί να βάλει τον πελάτη σε αναμονή, να βεβαιωθεί πως κάποιος υπάλληλος θα απαντήσει στο τηλέφωνο μέσα στο επόμενο λεπτό. Να τελειώνει κάθε συνδιάλεξη με ένα ευχάριστο κλείσιμο.

Εάν υπάρχει ένα μεγάφωνο για να ειδοποιούνται οι πελάτες για το τραπέζι τους να είναι σύντομος και να μιλάει καθαρά. Εάν υπάρχει κάποιο επείγον περιστατικό και πρέπει να ειδοποιηθεί ο διευθυντής, απλά να κάνει μια σύντομη και σαφή ανακοίνωση.

Εάν οι σερβιτόροι ενεργούν και ως ταμίες για τα δικά τους τραπέζια και ο πελάτης προσπαθεί να πληρώσει το λογαριασμό του στον πάγκο υποδοχής, πολύ ευγενικά να προωθήσει το λογαριασμό του πελάτη και τα χρήματα ή την πιστωτική κάρτα στον αρμόδιο σερβιτόρο, ο οποίος θα ολοκληρώσει την συναλλαγή.

Καθήκοντα κατά την συνοδεία των πελατών στην τραπεζαρία.

Εάν δεν υπάρχουν ελεύθερα τραπέζια, πολύ ευγενικά ενημερώνει τους πελάτες πως θα πρέπει να περιμένουν λίγη ώρα μέχρι κάποιο τραπέζι να είναι έτοιμο. Κατά τη διάρκεια της αναμονής μπορεί να ρωτήσει τον πελάτη αν θέλει να κάτσει στο τμήμα των καπνιστών ή στο μη καπνιστών, καθώς επίσης μπορεί να πάρει τα στοιχεία του πελάτη για να τον βάλει στη λίστα αναμονής.

Να δείξει στους πελάτες που να περιμένουν και να τους πληροφορήσει για το πώς θα ειδοποιηθούν όταν θα είναι έτοιμο το τραπέζι τους. Να δίνει στους πελάτες τραπέζια σύμφωνα με την σειρά τους στη λίστα αναμονής, εκτός βέβαια από περιπτώσεις που το τραπέζι δε χωράει τα άτομα που προηγούνται στη λίστα ή τα άτομα είναι 2 και το τραπέζι είναι για 6 ή 8 άτομα.

Εφόσον το τραπέζι κάποιου πελάτη είναι έτοιμο, πλησιάζει στο χώρο αναμονής με τη λίστα των ονομάτων ή από το μεγάφωνο και απλά ενημερώνει τον πελάτη ότι το τραπέζι είναι έτοιμο και παρακαλεί να τον ακολουθήσει. Μόλις οι πελάτες καθίσουν στο τραπέζι τους, σβήνει το όνομα του πελάτη από τη λίστα.

Να συγκρατεί στο μυαλό του συνέχεια τον αριθμό των διαθέσιμων τραπεζιών και πάντα να γνωρίζει ποιο θα είναι το επόμενο τραπέζι που θα χρησιμοποιήσει. Να προσπαθεί να τοποθετεί τους πελάτες σε τραπέζια σε διαδοχικά πόστα, ώστε οι σερβιτόροι σε ένα πόστο να μην έχουν πολλή δουλειά με πολλά καινούργια τραπέζια ενώ άλλοι να κάθονται. Ποτέ να μην ζητάει συγγνώμη για τη θέση του τραπέζιου, εάν ο πελάτης του ζητήσει να καθίσει σε άλλο τραπέζι, οπότε είναι δυνατό, να ικανοποιήσει την επιθυμία του.

Να μην τοποθετεί σε τραπέζια παρέες που περιμένουν και άλλα άτομα να έρθουν, όταν υπάρχει μια λίστα αναμονής ή πρόκειται να ξεκινήσει μια.

Να ελέγχει το τραπέζι αν είναι καθαρό και σωστά στρωμένο, πριν καθίσουν οι πελάτες.

Όταν κατευθύνει τους πελάτες στα τραπέζια τους, να συζητάει μαζί τους στη διάρκεια της διαδρομής, να περπατάει με σταθερό και αποφασιστικό βήμα, να περπατάει λίγο πιο γρήγορα όταν το εστιατόριο έχει πολλή κίνηση, χωρίς να κάνει τον πελάτη να βιαστεί και να πηγαίνει πιο σιγά όταν συνοδεύει ηλικιωμένους, άτομα με ειδικές ανάγκες και μικρά παιδιά. Εάν ένας πελάτης είναι τυφλός να προσφέρει το μπράτσο του σαν οδηγός. Να τοποθετεί το χέρι του πελάτη πάνω στην πλάτη του καθίσματος του. Να μην βάζει αναπηρικά τραπεζάκια σε διαδρόμους.

Εάν οι πελάτες είναι απασχολημένοι με το να τακτοποιηθούν τότε να αφήνει τα μενού πάνω στο τραπέζι, ακριβώς μπροστά στους πελάτες.

Καθώς φεύγει από το τραπέζι να πει «καλή όρεξη».

Καθήκοντα τραπεζαρίας.

Όταν είναι δυνατό, να βεβαιωθεί ότι ο σερβιτόρος έχει μιλήσει με τους καινούργιους πελάτες μέσα σε 1 με 2 λεπτά από τη στιγμή που οι πελάτες κάθισαν.

Να βοηθάει στο συντονισμό όλων των ενεργειών του προσωπικού της τραπεζαρίας. Να ρίχνει μια ματιά στην τραπεζαρία για να δει μήπως κάποιος πελάτης χρειάζεται τον σερβιτόρο του. Να ενημερώνει το σερβιτόρο ότι τον χρειάζονται και εάν είναι απασχολημένος, να βρει κάποιον άλλο σερβιτόρο να βοηθήσει.

Εάν δεν βρίσκει κάποιον, να τον εξυπηρετήσει ο ίδιος. Εάν δεν μπορεί να βοηθήσει, να ειδοποιεί τον διευθυντή.

Να διατηρεί τα μενού καθαρά και να δίνει τα φθαρμένα στο διευθυντή για ανταλλαγή με καινούργια.

Καθώς θα φεύγουν οι πελάτες να τους ευχαριστεί που ήρθαν, να τους ρωτάει πως πέρασαν και να τους προτρέπει να έρθουν ξανά. Εάν οι πελάτες έχουν κάποιο αρνητικό σχόλιο για το δείπνο τους, να τους ρωτήσει αν έχουν λίγο χρόνο να μιλήσουν με τον διευθυντή που πραγματικά θα τον ενδιέφερε να διορθώσει το όποιο πρόβλημα υπάρχει. Εάν δε δεχτούν οι πελάτες, τότε να ζητήσει συγγνώμη και να τους παρακαλέσει να δώσουν μια δεύτερη ευκαιρία.

Πρότυπες διαδικασίες για τον βοηθό σερβιτόρου.

Η κύρια ευθύνη του βοηθού του σερβιτόρου, είναι να μαζεύει και να καθαρίζει τα τραπέζια στην τραπεζαρία.

Να ετοιμάζει όποια τραπέζια είναι άδεια για τους καινούργιους πελάτες, καθαρίζοντας τα μόλις φύγει ο προηγούμενος πελάτης από το τραπέζι.

Να δουλεύει χωρίς θόρυβο ώστε να αποφύγει να ενοχλήσει κάποιο πελάτη που παίρνει το γεύμα του.

Να μεταχειρίζεται τα πιάτα και τα ποτήρια προσεκτικά. Είναι ακριβά και σπάνε εύκολα και εάν σπάσουν μπορεί να τραυματίσουν κάποιον. Θα πρέπει συνεχώς να υπάρχει κάποιος κουβάς με πανιά καθαρισμού μέσα στην κουζίνα για να καθαρίζουν και να απολυμαίνουν. Ο κουβάς αυτός περιέχει περίπου 4 λίτρα νερό, μια κουταλιά χλωρίνη και μια ή περισσότερες πετσέτες.

Να καθαρίζει τα σταχτοδοχεία μετά από κάθε χρήση ή να τα αντικαθιστά με καθαρά. Να μη χρησιμοποιεί το πανί της απολύμανσης για να καθαρίσει τα σταχτοδοχεία.

Εάν χρησιμοποιεί κάποιο ειδικό καλάθι να μην το βάζει πάνω στο κάθισμα, είναι προτιμότερο να το βάζει κάτω από το τραπέζι.

Όταν φεύγει από το τραπέζι, να σιγουρευτεί ότι δεν υπάρχουν ψίχουλα, υπολείμματα φαγητού (λάδια κ.τ.λ.) ή υπερβολική υγρασία πάνω στα τραπέζια ή τα καθίσματα. Όλα τα μενάξ να είναι καθαρά και στη σωστή τους θέση.

Να μην αφήνει το καλάθι στην οπτική θέα του πελάτη, όποτε είναι δυνατό και ποτέ να μην αφήνει το καλάθι στο τραπέζι ενώ δεν είναι παρών.

Οι τουαλέτες θα πρέπει να ελέγχονται και να καθαρίζονται μετά από κάθε περίοδο φαγητού (γεύμα, δείπνο) και εάν είναι δυνατό να ελέγχονται και να καθαρίζονται κάθε 15 λεπτά. Πρόκειται για ένα γρήγορο καθάρισμα του ενός λεπτού, των πιο πιθανών σημείων, όπως να μαζεύουν τα χαρτιά από κάτω, το καθάρισμα των νεροχυτών και των καθισμάτων των τουαλετών. Για να ελέγξει τις τουαλέτες του άλλου φύλου, να ζητήσει από έναν άλλο υπάλληλο που είναι του αντίθετου φύλου να δει εάν χρειάζεται φροντίδα. Εάν χρειάζεται καθάρισμα, τότε να τον βεβαιώσει ο άλλος υπάλληλος ότι είναι άδεια η τουαλέτα και να μείνει στην πόρτα μέχρι να τελειώσει.

Θα είναι υπεύθυνος για καθήκοντα ανοίγματος και κλεισίματος του εστιατορίου τα οποία θα του έχει αναθέσει ο διευθυντής.

Να συνεργάζεται με τους σερβιτόρους, τους μετρ και τους άλλους υπάλληλους του εστιατορίου, ώστε να εξασφαλίσει το πιο αποτελεσματικό σέρβις τραπεζαρίας που είναι δυνατό. Εάν δεν υπάρχουν τραπέζια που πρέπει να καθαριστούν και το καλάθι του είναι άδειο από βρώμικα πιάτα, να βοηθήσει τους σερβιτόρους, το λαντζιέρη, τον μετρ ή να ρωτήσει το διευθυντή να του προτείνει που χρειάζονται τη βοήθεια του.

Πρότυπες διαδικασίες για το συντονιστή της κουζίνας.

Η κύρια ευθύνη του συντονιστή της κουζίνας είναι να φροντίζει να είναι έτοιμες οι παραγγελίες για τους σερβιτόρους, ώστε να τις σερβίρουν στους πελάτες.

Να είναι σε θέση να καταλαβαίνει όλες τις πληροφορίες που βρίσκονται στον λογαριασμό του πελάτη (το όνομα του σερβιτόρου, ο αριθμός του τραπεζίου, ο αριθμός των κουβέρ, κ.τ.λ.).

Να γνωρίζει όλα τα είδη του μενού.

Να γνωρίζει πώς να τοποθετεί σωστά τις παραγγελίες πάνω στο δίσκο.

Να μην σερβίρει ο ίδιος το φαγητό, εκτός εάν του το ζητήσει η διεύθυνση ή υπάρχει άμεση ανάγκη για βοήθεια.

Ο συντονιστής κουζίνας είναι ο μόνος υπάλληλος από την τραπεζαρία που επιτρέπεται να μιλήσει με τους μάγειρες.

Πρότυπες διαδικασίες για τον λαντζιέρη.

Η κύρια ευθύνη του λαντζιέρη είναι να τροφοδοτεί το εστιατόριο με καθαρά και αποστειρωμένα πιάτα, μαχαιροπήρουνα, ποτήρια, εξοπλισμό κουζίνας και σκεύη, αλλά και να αδειάζει τα δοχεία απορριμμάτων.

Να αδειάζει τα καλάθια με τα βρώμικα πιάτα αθόρυβα και γρήγορα, χωρίς να σπάει τίποτα.

Όταν αδειάζει τα καλάθια με τα βρώμικα πιάτα να προσέχει μήπως έχουν σπάσει τίποτα ποτήρια ή πιάτα ώστε να μην κοπεί.

Να βάζει στην άκρη όλα τα σπασμένα ποτήρια και πιάτα για να τα δείξει στον διευθυντή. Επίσης να δείχνει στο διευθυντή όλα τα τσουγκρισμένα πιάτα και ποτήρια ώστε να μπορεί εκείνος να αποφασίσει εάν θα πεταχτούν ή όχι.

Να ξεπλένει τα μέσα και τα έξω μέρη των καλαθιών εφόσον τα έχει αδειάσει. Εάν έχουν γεμίσει λάδια να χρησιμοποιήσει σαπούνι.

Να ετοιμάσει ένα δοχείο για να μουλιάσουν τα μαχαιροπήρουνα με το κατάλληλο χημικό.

Να χρησιμοποιεί ένα νεροχύτη με τρία διαμερίσματα, όταν πλένει τα πιάτα στο χέρι. Να καθαρίζει τα αντικείμενα για να αφαιρεθούν τα πολλά υπολείμματα φαγητού, μετά να τα πλύνει πολύ καλά στον πρώτο νεροχύτη με καυτό νερό και σαπούνι. Ο δεύτερος θα έχει καθαρό νερό για να ξεπλένει τα πιάτα από το σαπούνι. Ο τρίτος νεροχύτης είναι για απολύμανση.

Να γνωρίζει πώς να μεταχειρίζεται σωστά το πλυντήριο πιάτων, εάν το πλυντήριο πιάτων λειτουργεί σωστά και να εκτελεί μια

συντήρηση ρουτίνας. Να ξεπλένει τα πιάτα ή τα μαχαιροπήρουνα πριν τα τοποθετήσει μέσα στο πλυντήριο πιάτων. Να ταξινομεί όμοια είδη μέσα στις θήκες των πιάτων και να μην υπερφορτώνει τις θήκες (αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τις θήκες των μαχαιροπήρουνων).

Πάντα να προσπαθεί να διατηρεί τα υψηλότερα πρότυπα καθαριότητας και αυτό είναι δυνατό με το να κρατάει καθαρό το χώρο της λάντζας.

Να διατηρεί πάντα την κουζίνα καθαρή ή όταν του το υποδεικνύουν οι υπάλληλοι της κουζίνας ή ο διευθυντής.

Να αδειάζει τα δοχεία των σκουπιδιών από τους χώρους της κουζίνας και της λάντζας, όποτε είναι απαραίτητο. Να καθαρίζει και να αποστειρώνει τα δοχεία των απορριμμάτων μετά το τελευταίο άδειασμα της μέρας.

Να φροντίζει να είναι σε καλή κατάσταση οι σκούπες, οι σφουγγαρίστρες, οι κουβάδες, το πλυντήριο πιάτων, τα δοχεία σκουπιδιών και όλος ο εξοπλισμός που χρησιμοποιεί.

Να μη χρησιμοποιεί χημικά προϊόντα, όπως σαπούνια και χλωρίνες, εάν δεν του έχουν δείξει πρώτα τη σωστή διαδικασία.

Να δέχεται και άλλα καθήκοντα, όπως να καθαρίζει τα τραπέζια από τα πιάτα, να καθαρίζει τις τουαλέτες και την τραπεζαρία και να βοηθάει στην κουζίνα, όπως τον κατευθύνει η διεύθυνση.

A. Πολιτική εστιατορίου.

Μισθός και περίοδοι πληρωμής.

Ο μισθός που αρχικά θα παίρνουν οι νέοι υπάλληλοι θα είναι βασισμένος στην προϋπηρεσία τους και στους μισθούς που επικρατούν στην τοπική αγορά. Αυξήσεις θα γίνονται ανάλογα με την απόδοση του υπαλλήλου, καθώς και με την επιτυχία του εστιατορίου. Ο μισθός τους είναι προσωπικό ζήτημα και δεν πρέπει να συζητιέται με τους υπόλοιπους υπαλλήλους.

Πρέπει να καθοριστούν οι περίοδοι πληρωμής και ειδικότερα η μέρα πληρωμής. Οι επιταγές πληρωμής θα εκδίδονται σε υπαλλήλους που βρίσκονται εν υπηρεσία, εφόσον έχει τελειώσει η βάρδια τους.

Παρουσία και ώρες εργασίας.

Για να λειτουργήσει το εστιατόριο αποτελεσματικά το προσωπικό πρέπει να είναι στο πόστο του, έτοιμο να ξεκινήσει την εργασία του, την ώρα που είναι καθορισμένο στο πρόγραμμα του. Εάν υπάρχει καθυστέρηση πρέπει να ειδοποιηθεί ο διευθυντής. Και σε περίπτωση που κάποιος υπάλληλος δεν μπορεί να πάει στη δουλειά για οποιοδήποτε λόγο, θα πρέπει να βρει αντικαταστάτη του για την συγκεκριμένη βάρδια. Μόνο μια πολύ σοβαρή ασθένεια ή κάποιο σοβαρό πρόβλημα μπορεί να τους κρατήσει μακριά από τη δουλειά τους. Το πρόγραμμα με τις βάρδιες πρέπει να είναι σαφές και να ανακοινώνεται σε συγκεκριμένες χρονικές περιόδους που θα γνωρίζει το προσωπικό, έτσι ώστε όταν κάποιος θέλει ρεπό να έχει ενημερώσει πριν την ανακοίνωση του προγράμματος.

Είναι υποχρέωση των υπαλλήλων να φροντίζουν οι ώρες που έχουν εργαστεί να είναι σωστά καταγεγραμμένες, αφού στο τέλος της βάρδιας η κάρτα εργασίας επιθεωρείται από τη διεύθυνση.

Αποζημίωση εργαζομένων.

Εάν ένας υπάλληλος τραυματιστεί την ώρα που εργάζεται, έχει δικαίωμα να λάβει αποζημίωση σύμφωνα με την εργατική νομοθεσία. Αυτά τα χρήματα θα είναι για ιατρικά έξοδα και σε μερικές περιπτώσεις θα τον αποζημιώνουν για τον χρόνο που δεν εργάζεται.

Απαγορεύσεις άλλων απασχολήσεων μέσα στο εστιατόριο.

Οι υπάλληλοι δεν μπορούν να διεξάγουν προσωπικές εργασίες ή να ζητούν από άλλους υπαλλήλους ή πελάτες δωρεές ή να μοιράζουν οποιοδήποτε είδους διαφημιστικό υλικό μέσα στο εστιατόριο οποιαδήποτε στιγμή. Όπως επίσης δεν πρέπει άλλα άτομα, άσχετα με την επιχείρηση, να παραβιάζουν το χώρο του εστιατορίου για οποιοδήποτε σκοπό και σε περιπτώσεις που αυτό συμβαίνει τότε πρέπει να ειδοποιείται άμεσα ο διευθυντής ή αν δεν είναι εύκολο να παρευρεθεί ο διευθυντής καλό θα ήταν ο

υψηλότερα στην ιεραρχία υπάλληλος που είναι παρόν να του ζητήσει ευγενικά να αποχωρήσει και σε περίπτωση αυτός αρνηθεί θα πρέπει ο υπάλληλος να καλέσει την ασφάλεια.

Φροντίδα του εξοπλισμού και των επίπλων.

Ο εξοπλισμός και τα έπιπλα του εστιατορίου, όπως ο εξοπλισμός μαγειρέματος, τα μηχανήματα για τα παγάκια, τα ψυγεία, οι καρέκλες, τα πιάτα, τα μαχαιροπήρουνα και τα ποτήρια είναι ακριβά και θα πρέπει να χρησιμοποιούνται με προσοχή. Όταν ο εξοπλισμός δεν έχει την κατάλληλη φροντίδα, δεν θα λειτουργήσει όπως πρέπει με αποτέλεσμα να κάνει τη δουλειά πιο δύσκολη. Θα αυξήσει το κόστος συντήρησης και θα βλάψει την ικανοποίηση του πελάτη.

Προσωπική υγεία και υγιεινή.

Τα προϊόντα που πουλάμε, δηλαδή το φαγητό και τα ποτά, είναι από τα πιο προσεκτικά ελεγχόμενα προϊόντα που πωλούνται. Κανένα άλλο προϊόν δεν περνάει από την ίδια διαδικασία εξέτασης και μετά να τοποθετείται στο στόμα, όπως το φαγητό που αγοράζεται μέσα σε ένα εστιατόριο. Αυτή η διαδικασία περιλαμβάνει εμπιστοσύνη στα πρότυπα, της απολυμάνσεως εστιατορίου και ιδιαίτερα στους υπαλλήλους που διατηρούν αυτά τα πρότυπα. Αυτή η εμπιστοσύνη εξαφανίζεται όταν η προσωπική υγιεινή ενός υπαλλήλου είναι υπό αμφισβήτηση, όταν έχει αλούστα και αχτένιστα μαλλιά, βρώμικα νύχια, ατημέλητη εμφάνιση, συχνό βήχα, συνάχι, φτάρνισμα ή οτιδήποτε άλλο θα μπορούσε να προκαλέσει δυσφορία στον πελάτη. Δεν υπάρχει τίποτα πιο αποκρουστικό για τον πελάτη από το να βλέπει ένα τέτοιο υπάλληλο να ετοιμάζει ή να σερβίρει το φαγητό.

Εκπαίδευση προσωπικού

Η εκπαίδευση δίνει στους υπαλλήλους τη γνώση και την ικανότητα να βοηθούν το εστιατόριο να λειτουργήσει στο πιο αποτελεσματικό του επίπεδο. Η σωστή εκτέλεση της εκπαίδευσης είναι ένα πολύ σημαντικό στοιχείο για την επιτυχία του εστιατορίου. Πολλές φορές αποφεύγεται λόγω του μεγάλου κόστους, την έλλειψη χρόνου και την ζημείωση της επιχείρησης αφού δεν λαμβάνει έσοδα.

Όμως η εκπαίδευση του προσωπικού έχει και πολλά πλεονεκτήματα:

- Ο διευθυντής κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης θα ανακαλύψει ποια άτομα από το προσωπικό έχουν τα απαραίτητα προσόντα και εκπληρώνουν τα πρότυπα του εστιατορίου και ποια άτομα χρειάζονται παραπάνω προσοχή και βοήθεια, έτσι ώστε όλοι να εργάζονται γνωρίζοντας ακόμη και λεπτομέρειες που αφορούν την εργασία.
- Με την εκπαίδευση υπάρχει μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα, είναι ο πιο οικονομικός τρόπος για να διδάσκονται οι υπάλληλοι αυτά που χρειάζεται να γνωρίζουν για να συνεισφέρουν στο εστιατόριο. Με ένα κατάλληλο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, οι έμπειροι υπάλληλοι δεν χρειάζεται να βοηθούν σε τόσο μεγάλο βαθμό τους καινούργιους υπαλλήλους. Αυτό επιτρέπει στους έμπειρους να εργάζονται απερίσπαστοι, οπότε έτσι αυξάνεται η παραγωγικότητα και το ηθικό τους. Όταν υπάρχει σωστή εκπαίδευση τότε ο υπάλληλος χρειάζεται λιγότερο χρόνο για να κάνει μια εργασία, οπότε και αυξάνεται η παραγωγικότητα του, καθώς και οι δυνατότητες των πωλήσεων.
- Η εκπαίδευση βελτιώνει το ηθικό του υπαλλήλου γιατί τους δείχνει ότι η διεύθυνση ενδιαφέρεται τόσο για αυτούς ώστε να αφιερώνει χρόνο και χρήμα για να τους εκπαιδεύσει. Οι υπάλληλοι που είναι σωστά εκπαιδευμένοι έχουν περισσότερη αυτοπεποίθηση, είναι πιο ικανοποιημένοι από τον εαυτό τους και μένουν στην εργασία αυτή περισσότερο.
- Η εκπαίδευση (για άλλες εργασίες) βοηθάει τους υπαλλήλους να γίνουν πολύπλευροι και πολύτιμοι για το εστιατόριο. Είναι πιο εύκολο να συμπληρωθεί ένα πρόγραμμα όταν οι υπάλληλοι είναι εκπαιδευμένοι για δύο ή περισσότερες θέσεις εργασίας.
- Όταν είναι αναγκαίο να αλλάξει ο τρόπος με τον οποίο γίνεται κάτι, το εκπαιδευτικό πρόγραμμα παρέχει το μέσο με το οποίο μπορεί να γίνει η αλλαγή. Επίσης κάνει τις καινούργιες εργασίες πιο εύκολες για τους υπαλλήλους επειδή αυτές διδάσκονται κατάλληλα και εφαρμόζονται μέσω της εκπαίδευσης στην πράξη και όχι μόνο στη θεωρία.

- Η εκπαίδευση κάνει την εργασία της διεύθυνσης πιο εύκολη επειδή μειώνει την ανάγκη για επίβλεψη. Αντί να ασχολείται με προβλήματα που δημιουργούνται από ακατάλληλη εκπαίδευση, η διεύθυνση μπορεί να εστιάσει την προσοχή της στον πελάτη ή σε άλλους τρόπους που μπορούν να αυξήσουν τις πωλήσεις.
- Η σωστή εκπαίδευση μειώνει τον αριθμό των ατυχημάτων και τραυματισμών των υπαλλήλων και των πελατών.
- Τέλος μπορεί να μειώσει δαπανηρά προβλήματα ή να βελτιώσει μια κακή φήμη που μπορεί να βγει σαν αποτέλεσμα της κακής ποιότητας του φαγητού, της ασυνέπειας στην προετοιμασία του φαγητού, του αργού σέρβις, των προβλημάτων καθαριότητας και υγιεινής, καθώς και να μειώσει τις τακτικές επιδιορθώσεις του εξοπλισμού.

Υπάρχουν 5 βασικά είδη εκπαίδευσης στην επιχείρηση του εστιατορίου και είναι τα παρακάτω:

1. Εκπαίδευση πριν λειτουργήσει το εστιατόριο.
2. Εκπαίδευση νέων υπαλλήλων για ένα εστιατόριο που ήδη λειτουργεί.
3. Μια περαιτέρω εκπαίδευση ώστε να εξασφαλιστεί ότι όλοι οι υπάλληλοι θα εκτελούν τις εργασίες τους στα πρότυπα του εστιατορίου.
4. Εκπαίδευση με την προοπτική της εφαρμογής νέων πολιτικών ή διαδικασιών.
5. Εκπαίδευση που παρέχεται σε σεμινάρια ή μαθήματα σε κολέγια, τα οποία βοηθούν τους υπαλλήλους να ξεπερνούν τα πρότυπα του εστιατορίου ή να καθοριστούν υψηλότερα πρότυπα.

Συνήθως ο καλύτερος άνθρωπος για να εκπαιδεύσει ένα νέο υπάλληλο είναι ένας έμπειρος υπάλληλος του οποίου η απόδοση ξεπερνά τα πρότυπα του εστιατορίου.

Ο εκπαιδευόμενος θα είναι πιο άνετος με ένα υπάλληλο παρά με ένα διευθυντή και έτσι θα ωφεληθεί από την καθημερινή εμπειρία με τον υπάλληλο-εκπαιδευτή. Ο υπάλληλος-εκπαιδευτής μπορεί να καταλάβει πιο γρήγορα εάν ένας νέος υπάλληλος θα επιτύχει γιατί ένας τεμπέλης εκπαιδευόμενος θα είναι περισσότερο ανοικτός σε έναν άλλο υπάλληλο παρά σε ένα διευθυντή. Εάν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα είναι σωστά οργανωμένο, τότε θα

απασχοληθεί πολύ λίγο η διεύθυνση με την εκπαίδευση. Επίσης ο εκπαιδευτής θα αναλάβει το μεγαλύτερο μέρος της εκπαίδευσης μόλις ο καινούργιος υπάλληλος ολοκληρώσει την ενημέρωσή του. Το ιδανικό θα ήταν ο ίδιος ο εκπαιδευτής να είναι υπεύθυνος για τον εκπαιδευόμενο καθ' όλη τη διάρκεια του εκπαιδευτικού προγράμματος.

Η επιλογή ενός υπαλλήλου για εκπαιδευτή είναι ένας καλός τρόπος για να αναγνωρίζει και να ανταμείβει τους έμπειρους υπαλλήλους. Για να γίνει η διαδικασία μια θετική εμπειρία εξισώστε την επιλογή του υπαλλήλου με μια προαγωγή.

Από τη στιγμή που έχει επιλεγεί κάποιος για εκπαιδευτής εξακολουθεί να είναι υπεύθυνος για τον εκπαιδευόμενο. Η απόδοση του εκπαιδευτή όπως επίσης και του εκπαιδευόμενου πρέπει να παρακολουθείται διότι η ικανότητα δεύτερου να εξελιχθεί σε υπάλληλο με προσόντα και να συνεισφέρει στο εστιατόριο έχει άμεση σχέση με την εκπαίδευση. Θα πρέπει να ληφθεί υπόψη βέβαια ότι οι καλύτεροι υπάλληλοι του εστιατορίου μπορεί να μην είναι και οι καλύτεροι εκπαιδευτές. Μπορεί να μην έχουν την υπομονή να δουλέψουν με αργότερο ρυθμό, που ίσως χρειάζεται για να εκπαιδευτεί κάποιος.

Για να είναι σίγουρη η διεύθυνση του εστιατορίου πως ο κάθε υπάλληλος έχει αποκτήσει τις γνώσεις που χρειάζονται για να εκτελείται σωστά η εργασία, θα πρέπει να εξετάζεται στις πληροφορίες που παρουσιάστηκαν κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης. Αυτές οι εξετάσεις θα μπορούσαν επίσης να γίνονται κάθε χρόνο για να ελέγχεται εάν ο υπάλληλος έχει διατηρήσει στη μνήμη του τις πληροφορίες που έμαθε.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ...5^ο

5.1 Γεύματα

Τα γεύματα μπορούμε να τα διαχωρίσουμε σε κύρια, δευτερεύοντα και ειδικά γεύματα.

Κύρια γεύματα.

Είναι αυτονόητο ότι είναι το πρωινό, το μεσημεριανό και το δείπνο, που παρακάτω θα αναλύσουμε καλύτερα.

A. Το πρωινό

Είναι το πρώτο γεύμα της ημέρας και είναι ένα γεύμα το οποίο δεν παρατίθεται σε αυτόνομες εστιατορικές μονάδες, εκτός αν υπάρχει επιτακτική ανάγκη. Τα είδη των πρωινών που προσφέρονται είναι:

1. Ευρωπαϊκό πρωινό (continental breakfast)
2. Αγγλοσαξονικό πρωινό (American breakfast)
3. Βιεννέζικο ή αυστριακό πρωινό

B. Το μεσημεριανό γεύμα

Ο όρος “lunch” που επικράτησε του γαλλικού “diner” τα τελευταία χρόνια έχει την έννοια του γρήγορου και απλού γεύματος κατά τα αμερικανικά πρότυπα. Η διαφορά του σήμερα έγκειται στην απλούστερη σύνθεση του εάν το συγκρίνουμε το βραδινό αλλά και την απουσία της σούπας που είναι απαραίτητη στο πρώτο “service” της σειράς του βραδινού γεύματος. Το γεύμα αυτό συνήθως αποτελείται από τέσσερα services, δηλαδή τέσσερις ομάδες παρασκευασμάτων.

Ανάλογα με την σύνθεση του μενού, επιλέγονται πιάτα από αυτές τις ομάδες.

Ποιο αναλυτικά, περιλαμβάνουν συνήθως τα εξής:

- Πρώτο service:
Ποικιλία κρύων και ζεστών ορεκτικών
Ψάρια τηγανιτά ή κρύα
Πιάτα ζυμαρικών ή ρυζιού
Πιάτα διαφόρων παρασκευών αυγών
Πιάτα ζεστών ή κρύων “entrees”, όπως “croquettes”, λαδερά κ.α.

- Δεύτερο service:
Κρέατα ψητά ή σχάρας
Πουλερικά διαφόρων παρασκευών
Κυνήγια διαφόρων παρασκευών

- Τρίτο service:
Σαλάτες ωμές – εποχής
Σαλάτες βραστές
Τυριά διάφορα

- Τέταρτο service:
Γλυκά – παγωτά
Διάφορα φρούτα εποχής
Καφές – λικέρ

Γ. Το δείπνο

Στα πλαίσια της γαλλικής κουζίνας που είχε κατά κανόνα επικρατήσει στην Ευρώπη, είναι το κυριότερο γεύμα της ημέρας. Η επιλογή των πιάτων γίνεται από πέντε service, δηλαδή πέντε ομάδες παρασκευασμάτων, ανεξάρτητα από την σύνθεση του δείπνου.

Τα service με τα πιάτα που τα αποτελούν μπορεί να είναι:

- Πρώτο service:
Ορεκτικά κρύα
Σούπα ή κονσομέ
Ορεκτικά ζεστά

- Δεύτερο service:
Παρασκευή ψαριού

- Τρίτο service:
Παρασκευή κρέατος

- Τέταρτο service:
Σαλάτες ωμές εποχής
Σαλάτες βραστές

- Πέμπτο service:

Γλυκά – παγωτά
Διάφορα φρούτα
Καφές – λικέρ

Δευτερεύοντα γεύματα

Τα δευτερεύοντα γεύματα τείνουν να εκλείψουν από την σημερινή πραγματικότητα, ιδιαίτερα σαν γεύματα που παρατίθενται σε πολλούς εστιατορικούς χώρους. Είναι τα γεύματα που καλύπτουν σκοπιμότητες άλλης εποχής και θα αναφερθούμε σε αυτά περιληπτικά:

- Early tea
- Five o'clock tea
- Souper (έκτακτο, τελευταίο γεύμα, μετά από ξενύχτι)
- Lunch basket

Ειδικά γεύματα

Είναι η κατηγορία των γευμάτων που δεν έχουν ημερίσιο τακτικό χαρακτήρα αλλά παρατίθενται κατόπιν παραγγελίας και σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, όπως ομαδικά γεύματα προς τιμήν συγκεκριμένων προσώπων, γάμων, επετείων, αποκριάτικων χορών, συνεδρίων, σεμιναρίων, συνδιασκέψεων, επιδείξεων, κτλ. Σαν τεχνοτροπία υπονοούν διαφορετικούς τρόπους παράθεσης των εδεσμάτων γνωστούς με τους γαλλικούς όρους “banquet” και “buffet”.

5.2 Σύνθεση εδεσματολογίου (menu)

Μενού είναι ένας κατάλογος φαγητών και ποτών που προσφέρεται από τις επισιτιστικές επιχειρήσεις, βασίζεται στις ανάγκες και απαιτήσεις του πελάτη-καταναλωτή και σχεδιάζεται για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης.

Μια προσεκτική ματιά στην εθνικότητα, την ηλικία, το φύλο, το επάγγελμα και τις προτιμήσεις γενικά των πελατών της επιχείρησης, θα φέρει τα καλύτερα αποτελέσματα από οποιαδήποτε άλλη προβολή μέσω διαφήμισης. Αυτό συμβαίνει διότι ο πελάτης έχει την διάθεση να το εκτιμήσει το αποτέλεσμα αυτής της μελέτης καταλήγει στην σύνθεση του εδεσματολογίου

(menu) ή την κάρτα από όπου ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να κάνει τις επιλογές του.

Ένα ισορροπημένο menu είναι θέμα θρεπτικής, γευστικής και αισθητικής ισορροπίας, αποτέλεσμα προβληματισμού και επηρεασμού από παράγοντες όπως είναι το κόστος, η τιμή πώλησης και η αγορά στην οποία απευθύνεται. Η σύνδεση ενός επιτυχημένου μενού είναι έργο πολύπλοκο και δύσκολο και αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα καθήκοντα της διοίκησης.

Τα άτομα που ασχολούνται με την σύνθεση των μενού πρέπει να είναι γνώστες όλων των παραμέτρων που σχετίζονται με την παραγωγή και το σέρβις και να διαθέτουν εμπειρία, κατά κανόνα απαιτείται η συνεργασία του chef με τους υπεύθυνους επισιτιστικών τμημάτων ή την διεύθυνση.

Δυο βασικοί κανόνες που κυριαρχούν στη σκέψη των αρμοδίων όταν συνθέτουν το εδεσματολόγιο είναι:

- 1) να γνωρίζουν τους πελάτες τους
- 2) να γνωρίζουν τις δυνατότητες της μονάδας τους.

Πρόσθετα, θεωρείται απαραίτητο να υπάρχουν στην διάθεση των ατόμων που ασχολούνται με τον σχεδιασμό και την σύνθεση των μενού ορισμένα στοιχεία, τα οποία μπορούν να συμβουλευούνται. Τα στοιχεία αυτά είναι:

- πρότυπες συνταγές
- αντίγραφα προηγούμενων μενού
- βιβλία μαγειρικής και σχετικά λεξικά μαγειρικών όρων
- φωτογραφίες συνταγών (αν υπάρχουν)
- στοιχεία για προτιμήσεις πελατών
- στοιχεία σχετικά με παρατηρήσεις, παράπονα, σχόλια πελατών
- στοιχεία κόστους πρώτων υλών
- στοιχεία για τη διαθεσιμότητα πρώτων υλών στην αγορά
- κατάλογο με είδη φαγητών
- περιοδικά του κλάδου
- μενού ανταγωνιστών (με τιμές αν υπάρχουν)

Παρ' ότι ενδέχεται να μην χρησιμοποιηθούν όλα τα προαναφερθέντα, αποτελούν μια σημαντική βάση για την επιτυχία των περαιτέρω ενεργειών.

Η επιτυχία της επισιτιστικής επιχείρησης κρίνεται, κυρίως από την παραγωγή και διάθεση σταθερής ποιότητας φαγητού σε λογική τιμή, λογική τιμή όμως δε σημαίνει κατ' ανάγκη χαμηλή τιμή, αλλά τιμή που ανταποκρίνεται στην αξία της προσφερόμενης υπηρεσίας. Ο σημερινός πελάτης ενδιαφέρεται περισσότερο από ποτέ για ποικιλία στο μενού, καλή ποιότητα και σέρβις και κυρίως αξία για τα χρήματα που πληρώνει, επίσης ο πελάτης είναι καλά πληροφορημένος, έχει εμπειρίες και γνώσεις, στοιχεία που τον κάνουν πολύ απαιτητικό.

Επομένως για να είναι ανταγωνιστική μια επιχείρηση επιβάλλεται να είναι ευέλικτη, να ανταποκρίνεται στις ανάγκες και στις προσδοκίες των πελατών και αυτό επιτυγχάνεται σε μεγάλο βαθμό με τα αποτελεσματικά μενού.

Οι πρότυπες διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθήσουν για τη σχεδίαση ενός μενού είναι:

- πρέπει να είναι ανθεκτικό, να μην λερώνεται και να μην φθείρεται από τη συχνή χρήση
- να είναι καλά σχεδιασμένο, το σχέδιο θα πρέπει να είναι συμβατό με την ιδέα του εστιατορίου
- το μενού θα πρέπει να είναι ευανάγνωστο, έχοντας λάβει υπόψη το φωτισμό του εστιατορίου
- χωρισμένο σε κατηγορίες φαγητών, Για παράδειγμα, το μενού να είναι χωρισμένο σε τμήματα για ορεκτικά, σούπες, σαλάτες, συμπληρωματικά πιάτα φαγητού, κύρια πιάτα, σνακς, επιδόρπια και αναψυκτικά
- πρέπει να μπουν τα δημοφιλή πιάτα με χαμηλό κόστος στο πάνω μέρος της κάθε κατηγορίας. Τα πρώτα δυο πιάτα σε οποιαδήποτε κατηγορία έχουν την τάση να παραγγέλνονται πιο συχνά
- θα πρέπει να περιλαμβάνουν ελκυστικές περιγραφές των συστατικών και των μεθόδων ετοιμασίας του κάθε φαγητού

Περιεχόμενο: Πρέπει να αντανakλά τις τρέχουσες απαιτήσεις. Κατά τη σύνθεση του πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι σύγχρονες τάσεις και απαιτήσεις της πελατείας που στοχεύουμε να εξυπηρετήσουμε. Ειδικότερα σε ότι αφορά το περιεχόμενο των μενού.

Βασική προϋπόθεση για όλα τα μενού είναι η ακρίβεια τόσο στην τιμολόγηση, όσο και στην περιγραφή των φαγητών. Συχνά

παρουσιάζονται στους πελάτες μενού φαγητών και κρασιών με χειρόγραφες διορθώσεις ή ονομασίες φαγητών που δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα, αποτέλεσμα της άγνοιας, της αδιαφορίας ή της νοοτροπίας των υπευθύνων. Τα περισσότερα προβλήματα τέτοιου είδους μπορούν να εξαλειφθούν εξ' αρχής, αν δίνουμε μεγαλύτερη προσοχή στα μενού πριν από την τελική τους εκτύπωση στο θέμα εμφάνιση και στο θέμα του περιεχομένου.

Τέλος η σωστή τιμολόγηση όλων των ειδών που περιέχονται στα μενού είναι η απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία της επιχείρησης.

Μέγεθος και σχήμα: Τόσο το μέγεθος όσο και το σχήμα του μενού σχετίζεται με το είδος του μενού. Μεγάλα είναι συνήθως τα μενού που χρησιμοποιούνται από επιχειρήσεις πολυτελείας που λειτουργούν με το σύστημα *a la carte*. Μικρότερα είναι τα μενού που χρησιμοποιούνται από επιχειρήσεις *fast food*. Τα *de table d'hotel* είναι γενικά μικρότερα.

Πάντως το μέγεθος και το σχήμα των μενού, σε συνδυασμό με την εμφάνιση και το περιεχόμενό τους μπορούν να συμβάλουν στη μοναδικότητα της επιχείρησης.

Κριτήρια σύνθεσης μενού.

Τα βασικά κριτήρια που λαμβάνονται υπόψη για τη σύνθεση των μενού είναι:

- Το είδος του μενού
- Η εποχή του έτους
- Οι δυνατότητες του προσωπικού παραγωγής
- Το μέγεθος και οι δυνατότητες των εγκαταστάσεων παραγωγής
- Οι δυνατότητες του προσωπικού σερβιρίσματος
- Η τιμή του μενού
- Το είδος της πελατείας
- Οι προμήθειες
- Η ισορροπία του μενού
- Η γλώσσα του μενού

5.3 Είδη μενού

Σήμερα η σύνθεση μενού παρ' ότι βασίζεται σε παραδοσιακές ιδέες, τείνει να περιορίζει τον αριθμό των προσφερόμενων ειδών σε ένα μενού και να συνδυάζει τα διάφορα είδη μενού που χρησιμοποιούνται σε μια επιχείρηση με σκοπό την διευκόλυνση της παραγωγικής διαδικασίας και την ελαχιστοποίηση των προβλημάτων. Οι τύποι μενού που χρησιμοποιούνται εκτός από a la carte και table d' hote είναι οι εξής:

- Κατ' επιλογή μενού
- Στατικό μενού
- Κυκλικό μενού
- Buffet

A la carte (τιμοκατάλογος)

Μέσα από μια κάρτα καταλόγου μπορεί ένας "chef de cuisine" και κατ' επέκταση μια επιχείρηση, να αποδείξουν την επαγγελματική υπεροχή τους. Έχει τις ευκαιρίες να το κάνει, μέσω αυτής, παρά τις δυσκολίες που πιθανόν να αντιμετωπίζει σε σχέση με άλλες παραμέτρους όπως υψηλές τιμές προϊόντων, περιβάλλον κτλ.

Παράλληλα δίνεται η δυνατότητα στον "maitre d' hotel" να παίξει με τον δικό του ρόλο, τις προωθήσεις των πωλήσεων με μεγαλύτερη ευκολία. Η συνεργασία των δύο αυτών παραγόντων είναι απαραίτητη διότι μπορεί το φαγητό να είναι καλό και το σέρβις όχι ή το αντίθετο. Η κάρτα τιμοκαταλόγου μπορεί να ανανεώνεται περιοδικά και να προκαλεί πάντα το ενδιαφέρον της πελατείας.

Τα χαρακτηριστικά του μενού a la carte είναι:

- Το κάθε πιάτο τιμολογείται χωριστά.
- Προσφέρει μεγαλύτερη επιλογή στον πελάτη σε σύγκριση με το table d' hote.
- Ο πελάτης επιλέγει από μενού a la carte και συνθέτει το μενού της αρεσκείας του.
- Συχνά περιλαμβάνει εδέσματα υψηλού κόστους.
- Μέρος των εδεσμάτων είναι παρασκευασμένα πριν ανοίξει το εστιατόριο, αλλά είναι προετοιμασμένα μέχρι ένα σημείο για να ολοκληρωθεί η παρασκευή τους μετά την παραγγελία

του πελάτη, και ορισμένα παρασκευάζονται εξολοκλήρου μετά την παραγγελία του πελάτη.

Συχνά ένα μενού a la carte περιλαμβάνει ένα πιάτο ημέρας το οποίο αλλάζει καθημερινά και πολλές φορές προσφέρεται σε χαμηλότερη τιμή.

Η σύνθεση της κάρτας πρέπει να περιλαμβάνει τις κατηγορίες των εδεσμάτων και των ποτών σε μια σειρά, όπως παρακάτω:

- Κρύα ορεκτικά
- Σούπες και κονσομέ
- Ζεστά ορεκτικά
- Ψάρια και θαλασσινά
- Ζυμαρικά και λαδερές παρασκευές
- Κρέατα ψητά φούρνου και σχάρας
- Επιδόρπια με την σειρά γλυκά και παγωτά
- Φρούτα
- Αναψυκτικά
- Μπύρες
- Κρασιά (με την σειρά άσπρα και κόκκινα, ροζέ, άσπρα και κόκκινα γλυκά, σαμπάνιες).
- Επιδόρπια, αλκοολούχα ποτά
- Καφέδες

Συνήθη λάθη που πρέπει να αποφεύγονται στην σύνθεση της κάρτας είναι:

- Μικρές κάρτες για τα μενού ή τους τιμοκαταλόγους που θα έχουν σαν αποτέλεσμα τον συνωστισμό των ειδών.
- Μικρά γράμματα που θα δυσκολεύουν τους πελάτες να διαβάσουν και να παραγγείλουν το φαγητό που επιθυμούν.
- Ελλιπής περιγραφή που δεν βοηθά τον πελάτη να γνωρίζει περί τίνος πρόκειται, γιατί δεν αρκεί μια ωραία ονομασία, ή η νοστιμιά του εδέσματος.
- Άνιση μεταχείριση των ειδών, δεν πρέπει να προωθούμε είδη που θα μας επέφεραν μεγάλα κέρδη ή έχουν εύκολη παρασκευή. Καλύτερα να αφαιρέσουμε αυτό το πιάτο από τον κατάλογο αν χρειάζεται άνιση μεταχείριση για να πουληθεί.
- Έλλειψη ειδών που αναφέρονται στο μενού ή κάρτα, γιατί αυτό το γεγονός επιδρά πολύ αρνητικά στον πελάτη και

δύσκολα αναπληρώνεται η απογοήτευση του από κάτι άλλο, έστω και αν αυτό είναι πολύ καλό.

Η γλώσσα του μενού

Το μενού πρέπει απαραίτητα να γράφεται στην γλώσσα της χώρας και σε μια ή περισσότερες ξένες γλώσσες ανάλογα με την πελατεία της επιχείρησης. Σε διεθνές επίπεδο, η γαλλική θεωρείται η γλώσσα της μαγειρικής και γι' αυτό μέχρι σήμερα γίνεται συνεχής χρήση τόσο της γλώσσας όσο και της γαλλικής κουζίνας. Στην γαλλική κουζίνα προσθέτονται οι παρασκευές και σπεσιαλιτέ των διαφόρων χωρών και έτσι δημιουργείται η διεθνής κουζίνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ...6^ο

6.1 Η υγιεινή στο εστιατόριο.

Υγιεινή τροφίμων

Οι τροφικές δηλητηριάσεις, οι τροφικές μολύνσεις, και οι χημικές δηλητηριάσεις είναι οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι και φόβοι, όλων των επισιτιστικών επιχειρήσεων, συνήθως προκαλούνται, τουλάχιστον σε ένα βαθμό, από αμέλεια ή άγνοια των ατόμων που ασχολούνται με την παραγωγή φαγητών. Το βέβαιο είναι ότι δεν συμβαίνουν αναίτια, και συνήθως δεν είναι αποτέλεσμα μιας απλής παράληψης στην υγιεινή, αλλά μια σειρά λαθών.

Μια ανάλυση περιπτώσεων τροφικών δηλητηριάσεων που πραγματοποιήθηκε στην Μεγάλη Βρετανία έδειξε ότι ο αποτελεσματικός έλεγχος της θερμοκρασίας των τροφίμων, σε συνδυασμό με τον περιορισμό της μετάδοσης των μολύνσεων θα μπορούσε να είχε αποτρέψει τις περισσότερες δηλητηριάσεις (είδη τροφικών δηλητηριάσεων: σταφυλόκοκκος, βοτουλισμός).

Η χημική δηλητηρίαση, είναι μια χημική αντίδραση όταν τοξικές ουσίες μολύνουν τις τροφές ή τα ποτά και αυτό συμβαίνει πριν το φαγητό σερβιριστεί, δηλαδή έχει προσβληθεί χημικά.

Ενώ η τροφική μόλυνση προέρχεται από τα ίδια τα βακτηρίδια και τους ιούς και όχι το δηλητήριο τους. Τα μολυσμένα τρόφιμα είναι ανιχνεύσιμα δια της οσμής και της γεύσης χωρίς αυτό να εγγυάται πάντα την αποτελεσματικότητα της διάγνωσης (είδη τροφικής μόλυνσης: σαλμονέλα, στρεπτόκοκκος, φυματίωση).

Τα αίτια φθοράς και αλλοίωσης των τροφίμων την χρονική περίοδο που είναι αποθηκευμένα μπορεί να είναι:

- Διάφορα μικρόβια και ένζυμα που υπάρχουν στο ίδιο τρόφιμο.
- Έντομα, τρωκτικά, παράσιτα, χημικές ουσίες.
- Υγρασία, θερμοκρασίες, φως, οξυγόνο, χρόνος.

Ενώ πηγές μόλυνσης και ρύπανσης των τροφίμων στο στάδιο της επεξεργασίας τους στους χώρους μαζικής παραγωγής μπορεί να είναι:

- Άλλα ακατέργαστα τρόφιμα (πρώτη ύλη) που συντηρούνται στον ίδιο χώρο.

- Το νερό που χρησιμοποιείται για το πλύσιμο.
- Τα εργαλεία, τα σκεύη και ο αέρας.
- Τα τρωκτικά και τα έντομα.
- Το προσωπικό παραγωγής.

Οι θερμοκρασίες αποθήκευσης κατά κανόνα είναι:

- α) κατάψυξη στους -18°C
- β) ξηρά τρόφιμα στους 10°C
- γ) συντήρηση ψυγείου στους $2 - 7^{\circ}\text{C}$
- δ) υγρασία στο $50 - 60\%$

Πριν το σερβίρισμα:

Πρέπει να γίνεται αυστηρός έλεγχος της θερμοκρασίας που θα πρέπει να έχουν τα φαγητά τα οποία διατηρούνται ζεστά πριν το σερβίρισμα. Επίσης για λόγους ασφαλείας πρέπει να γίνονται τακτικοί έλεγχοι στις συσκευές διατήρησης των εδεσμάτων, για να είμαστε σίγουροι ότι λειτουργούν στην σωστή θερμοκρασία.

Κανόνες για την υγιεινή και ασφάλεια στην παραγωγή φαγητών:

- 1) Η εσωτερική θερμοκρασία των τροφίμων πρέπει να είναι 7°C ή μικρότερη όταν διατηρούνται στο ψυγείο.
- 2) Απαιτείται μεγάλη προσοχή στην αποθήκευση και μεταχείριση των φαγητών που προετοιμάζονται αρκετό χρονικό διάστημα πριν το σερβίρισμα τους.
- 3) Τα φαγητά ψήνονται τόσο χρονικό διάστημα και σε τέτοια θερμοκρασία, σύμφωνα με τις οδηγίες, ώστε να φτάσουν στην ενδεδειγμένη εσωτερική θερμοκρασία.
- 4) Η εσωτερική θερμοκρασία των φαγητών που διατηρούνται ζεστά πρέπει να είναι 60°C ή μεγαλύτερη.
- 5) Απαιτείται αυστηρός έλεγχος των υλικών που προσθέτονται στα φαγητά και απαιτούν ελάχιστο ή καθόλου ψήσιμο.
- 6) Το ξαναζέσταμα φαγητών πρέπει να γίνεται γρήγορα και η ελάχιστη θερμοκρασία να είναι 74°C .
- 7) Αποφεύγουμε διαμολύνσεις από πρώτες ύλες σε φαγητά με τα χέρια, εργαλεία, σκεύη και μηχανήματα.
- 8) Καθαρίζονται και απολυμαίνονται όλες οι επιφάνειες μετά από κάθε χρήση.
- 9) Διασφαλίζεται η προμήθεια πρώτων υλών από ελεγμένες πηγές.

- 10) Απαιτείται αυστηρή προσωπική υγιεινή από όλους τους εργαζόμενους στην μαζική παραγωγή και δεν επιτρέπεται η εργασία σε άτομα που πάσχουν από μολυσματικές ασθένειες.

Υγιεινή χώρων – μηχανημάτων – και συσκευών.

Η πρόβλεψη των απαραίτητων διευκολύνσεων και η εξασφάλιση υψηλού επιπέδου καθαριότητας πρέπει να θεωρούνται ως αυτονόητη υποχρέωση της διοίκησης και των εργαζομένων.

Ακόμα από το στάδιο του σχεδιασμού των επισιτιστικών επιχειρήσεων πρέπει να εξασφαλίζονται υψηλά πρότυπα ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν τις απαιτήσεις για κατάλληλους χώρους, εγκαταστάσεις και εξοπλισμό. Επίσης πρέπει να εξασφαλίζονται οι προϋποθέσεις για την εύκολη συντήρηση και καθαριότητα τόσο των χώρων όσο και των μηχανημάτων, συσκευών, σκευών και εργαλείων που χρησιμοποιούνται για την παραγωγή φαγητών.

Ειδικότερα για την επίτευξη των στόχων που σχετίζονται με την καθαριότητα πρέπει να προβλέπονται:

- Χώροι και εγκαταστάσεις για το πλύσιμο των τροφίμων, συσκευών, σκευών και εργαλείων των τμημάτων παραγωγής και σερβιρίσματος.
- Κατάλληλος αερισμός και φωτισμός των αποθηκευτικών χώρων.
- Οι χώροι και οι εγκαταστάσεις

6.2 Διεθνή πρότυπα διασφάλισης ποιότητας

Η σειρά ISO 9000 είναι ένα σύνολο διεθνών προτύπων που υποδεικνύουν σε μια επιχείρηση το πώς θα εγκαθιδρύσει, οργανώσει, αρχειοθετήσει και διατηρήσει ένα ικανό σύστημα διασφάλισης της ποιότητας σε όλα τα στάδια και τις διαδικασίες που σχετίζονται με το παραγόμενο προϊόν-υπηρεσία.

Το ISO 9000 στηρίζεται σε πέντε βασικές αρχές:

1. Πολιτική ποιότητας
2. Διαχείριση ποιότητας
3. Σύστημα ποιότητας
4. Έλεγχος ποιότητας
5. Διασφάλιση ποιότητας

Η πιστοποίηση μιας επιχείρησης με ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας από ένα αρμόδιο οργανισμό, παρέχει στον πελάτη τη διαβεβαίωση ότι η επιχείρηση θέλει και μπορεί να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις του.

Παρά το γεγονός ότι για τις τουριστικές-ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις το ISO 9000 δεν αποτελεί υποχρεωτικό θεσμό, είναι φανερό ότι οι επιχειρήσεις που έχουν πιστοποιηθεί κατά ISO έχουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που ενισχύεται συνεχώς με τη διάδοση του θεσμού.

6.3 Εισαγωγή στο σύστημα HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) Ανάλυση επικινδυνότητας κρίσημων σημείων ελέγχου

Η HACCP είναι ένα σύστημα διασφάλισης της υγιεινής των ειδών διατροφής, που καθιερώθηκε από την ευρωπαϊκή ένωση με την οδηγία 93/43 και είναι υποχρεωτικό για τις βιομηχανίες τροφίμων. Για τις επισιτιστικές επιχειρήσεις δεν αποτελεί υποχρεωτικό θεσμό.

Η HACCP που στα ελληνικά αποδίδεται ως “ανάλυση επικινδυνότητας στα κρίσιμα σημεία ελέγχου”, είναι μια προληπτική διαδικασία για τον έλεγχο της ποιότητας και αφορά στην υγιεινή των προσφερόμενων (τροφίμων) φαγητών.

Οι αρχές της HACCP, όπως εφαρμόζονται στις επισιτιστικές επιχειρήσεις, δίνουν έμφαση στον μικροβιολογικό έλεγχο και στον

προσδιορισμό των σταδίων εκείνων της παραγωγικής διαδικασίας όπου η έλλειψη ελέγχου εγκυμωνει κινδύνους για την ασφάλεια των καταναλωτών.

Οι πληροφορίες που παρέχονται μέσα από τις διαδικασίες της HACCP επιτρέπουν στη διοίκηση να λάβει τα κατάλληλα μέτρα.

Αναλυτικότερα:

- Ανάλυση επικινδυνότητας είναι ο προσδιορισμός των ευαίσθητων πρώτων υλών, των κρίσιμων σημείων της παραγωγής και των στοιχείων που σχετίζονται με τον ανθρώπινο παράγοντα τα οποία επιρρεάζουν την ασφάλεια του προϊόντος.
- Κρίσιμα σημεία ελέγχου (CCPs) είναι τα σημεία εκείνα τα οποία, αν χαθεί ο έλεγχος, δημιουργούν ρίσκο για την ασφάλεια του καταναλωτή.

Η διαδικασία HACCP επικεντρώνεται στην αξιολόγηση και έλεγχο τεσσάρων περιοχών που σχετίζονται με την παραγωγική διαδικασία:

- Έλεγχος πρώτων υλών και συνθηκών αποθήκευσης.
- Καθαριότητα και συντήρηση εξοπλισμού παραγωγής.
- Καθαριότητα και υγιεινή του προσωπικού παραγωγής.
- Συνδιασμός χρόνου/θερμοκρασίας για τη διατήρηση – διάθεση των φαγητών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ...7^ο

7.1 Προώθηση πωλήσεων

Το marketing management (διοίκηση επιχειρήσεων) είναι η ανάλυση, ο σχεδιασμός, η εφαρμογή και ο έλεγχος προγραμμάτων με σκοπό να επιτευχθούν οι επιθυμητές συναλλαγές με τις αγορές στις οποίες στοχεύουμε.

Η προώθηση των πωλήσεων σε μια επισιτιστική επιχείρηση ή οποιασδήποτε μορφής εστιατορικής μονάδας εντός ξενοδοχειακού συγκροτήματος επιτυγχάνεται με την εφαρμογή του τουριστικού – ξενοδοχειακού εστιατορικού marketing με τα βασικά όργανα του:

- α) Η διαφήμιση
- β) Οι δημόσιες σχέσεις

Η διαμόρφωση της προσφοράς στην εστιατορική μονάδα ή αλλιώς του marketing έχει πολλές εναλλακτικές δυνατότητες, όπως π.χ. οικονομικά γεύματα, ειδικές προσφορές εδεσμάτων, προσφορές διαφορετικών μενού με δυνατότητες επιλογής. Δεν είναι όμως μόνο αυτά που οδηγούν στην επιτυχία ή την αποτυχία.

Σημαντικό ρόλο παίζουν, η διαμόρφωση και διακόσμηση των χώρων, η συμπεριφορά του προσωπικού και τέλος το ποιοτικό επίπεδο της πελατείας που απευθύνεται.

Η επιχείρηση πρέπει να προσπαθεί για:

- Δυνατότητα ειδικής και διαφοροποιημένης προσφοράς που βοηθά τον πελάτη-καταναλωτή να κάνει επιλογή και να ικανοποιήσει τις διαφορετικές ανάγκες του για φαγητό και ποτό.
- Προσέλκυση περαστικών καθώς και ομάδων πελατών από συλλόγους, οργανώσεις, επιχειρήσεις με την οργάνωση ομαδικών γευμάτων ή άλλων εκδηλώσεων όπως ελληνικές βραδιές, barbeque nights κτλ.

Οι φάσεις που συνθέτουν την έννοια του marketing ενός εστιατορίου είναι:

α) Η διερεύνηση της αγοράς που μας δίνει τις απαντήσεις στις παρακάτω ερωτήσεις:

1. Ποιο είναι το μέγεθος της αγοράς;
2. Είναι αυξανόμενο;
3. Ποια είναι η γεωγραφική κατανομή της αγοράς αυτής;
4. Ποιο μερίδιο της αγοράς αυτής μπορείτε να αποκτήσετε;
5. Ποιο είδος εστιατορίου ενδιαφέρει;
6. Γιατί ενδιαφέρει αυτό το είδος εστιατορίου;
7. Τι τιμές μπορούν να γίνουν αποδεκτές;
8. Πώς θα ενημερώνετε την αγορά για το προϊόν σας;

Με τις απαντήσεις των παραπάνω θα είναι εύκολο να εντοπίσουμε τις ανταγωνιστικές επιχειρήσεις σε μια συγκεκριμένη περίμετρο, στην συνέχεια να τις επισκεφτούμε, να συλλέξουμε πληροφορίες για τον τρόπο εργασίας τους, τις τιμές τους, το μέγεθος τους και να γνωρίσουμε γενικά το ποιοτικό προφίλ τους.

Ακόμα πρέπει να προσέξουμε αυτοί τι τρόπο προώθησης έχουν, και καλό θα είναι να έρθουμε σε επαφή όχι μόνο με τους ίδιους τους ανταγωνιστές αλλά και με τους πελάτες τους για να δούμε τον τρόπο σκέψης τους.

β) Η πελατεία

γ) Αναζήτηση των προϊόντων και της άριστης τιμής τους.

Με βάση τον κατάλογο με τα εδέσματα και τα ποτά που έχουμε επιλέξει εξάγουμε στατιστικά τη δημοτικότητα τους, αυτό βεβαιώνει ότι τα προϊόντα αντιστοιχούν στις προτιμήσεις της πελατείας που θέλουμε να κατακτήσουμε, εν συνεχεία επεξεργαζόμαστε τις πληροφορίες που αποκομίσαμε από τις έρευνες σε συνάρτηση με το κόστος των προϊόντων και τέλος αναζητάμε το άριστο προϊόν και την τιμή του.

δ) Η μονάδα εκμετάλλευσης.

Η εστιατορική μονάδα αποτελείτε από διαφορετικά ουσιαστικά στοιχεία όπως η επίπλωση, ο εξοπλισμός, η διακόσμηση, ο περιβάλλον χώρος, οι προσφερόμενες υπηρεσίες, το προσωπικό κτλ. Σε αυτά προστίθενται φυσικά και τα εδέσματα και τα ποτά που σερβίρονται στους πελάτες που συμπληρώνουν το συνολικό προϊόν της μονάδος που πρέπει να ανταποκρίνεται όσον το δυνατόν καλύτερα στις απαιτήσεις της αγοράς.

ε) Η εικόνα της μονάδας

στ) Επιλογή της προσφοράς και του γενικού προγράμματος πωλήσεων.

Αυτό εξαρτάται από πολλούς παράγοντες με κυριότερους τις ανάγκες της πελατείας που απευθυνόμαστε, τους χώρους που διαθέτουμε και τις ώρες που λειτουργούμε.

Πρέπει να τηρούνται οι παρακάτω κανόνες:

- Η προσφορά για μια συγκεκριμένη και τακτική πελατεία αντιστοιχεί σε μια μεταβλητή προσφορά.
- Η προσφορά για μια μεταβλητή περαστική πελατεία αντιστοιχεί σε μια συγκεκριμένη προσφορά.

Ένα εστιατόριο μπορεί να απευθύνεται και στους δυο αυτούς τύπους πελατείας.

Όσων αφορά τους εσωτερικούς παράγοντες που μπορούν να βελτιώσουν την θέση της μονάδος είναι:

- Να αυξήσουμε την λειτουργική της δύναμη
- Να εξουδετερώσουμε τις αδυναμίες της στον τομέα λειτουργίας

ζ) Καθορισμός του μενού

Καθορίζουμε τα εδέσματα και την γαρνιτούρα τους, συμπεριλαμβανομένων και των λεγόμενων «μεταβλητών» εδεσμάτων, δηλαδή των εποχιακών, πιάτα ημέρας κτλ. Εν συνεχεία οριστικοποιούμε την τιμή πώλησης και δεν ξεχνάμε στην φάση αυτή να λάβουμε υπ' όψιν:

- Το εάν υπάρχουν ή όχι οι πρώτες ύλες του μεταβλητού προγράμματος (πιάτα εποχής).
- Την οργάνωση της εργασίας σχετικά με το περιεχόμενο των καταλόγων, δηλαδή το προσωπικό, τον τρόπο σερβιρίσματος, τον εξοπλισμό κτλ.

η) Έλεγχος προϊόντος

Πριν από την οριστική του παρουσίαση το προϊόν πρέπει να δοκιμαστεί. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να υποβληθεί σε έλεγχο ως προς τη συνολική σύνθεσή του, δηλαδή των συστατικών του και

την δυσκολία παραγωγής του. Η διαδικασία αυτή θα επιτρέψει να εντοπιστούν τυχόν λάθη. Είναι πιο εύκολο να γίνουν διορθώσεις πριν μπει η επιχείρηση σε ρυθμό κανονικής λειτουργίας. Στοιχεία αυτής της αξιολόγησης του προϊόντος στην διαδικασία ελέγχου του είναι:

- Η παρουσίαση του πιάτου
- Η εμφάνιση του
- Η οσμή του
- Τα χρώματα του
- Η γεύση του

θ) Η διόρθωση της προσφοράς

Η σειρά με τα εδέσματα που προσφέρονται στους καταλόγους πρέπει να δίνει την δυνατότητα να επιλέγονται τα εδέσματα των λεγόμενων «σταθερών» αλλά και των λεγόμενων «μεταβλητών» επιλογών. Κρίνεται απαραίτητο, να υπάρχει ισορροπία μεταξύ τους ώστε να ανταποκρίνεται στις επιθυμίες των πελατών.

ι) Το προϊόν «πωλείται μόνο του»

Θεωρητικά ο βασικός στόχος του marketing του εστιατορίου έχει επιτευχθεί από την στιγμή που το προϊόν πωλείτε από μόνο του. Πρέπει να προσέξουμε όμως τα παρακάτω:

- Ο στόχος του να «πωλείται μόνο του» που περιγράφεται παραπάνω δεν είναι ουτοπικός, η αλήθεια όμως είναι ότι δύσκολα επιτυγχάνεται. Θα πρέπει λοιπόν να δοκιμάσουμε να πλησιάσουμε όσο το δυνατόν περισσότερο ένα επίπεδο που θεωρείτε καθ' όλα ικανοποιητικό. Η διεύθυνση θα καθορίσει τα όρια αυτά.
- Αφού θα επιτύχουμε αυτό το στόχο, στη συνέχεια θα πρέπει να ορίσουμε τις αλλαγές που πρέπει να κάνουμε ώστε να θέσουμε σαν στόχο επίπεδα πωλήσεων ακόμα πιο ικανοποιητικά. Μην ξεχνάμε ότι η διαδικασία αυτή είναι μια από τις βασικές αρχές του management στα πλαίσια του οποίου εφαρμόζεται το marketing.

Από την πρακτική πλευρά του management marketing για εστιατόρια πρέπει να αναλύονται οι παρακάτω παράγοντες όσον αφορά την μονάδα: θέση, για ποιόν (προφίλ πελάτη),

πότε (περίοδοι λειτουργίας), πώς (μέθοδοι παραγωγής και διάθεσης).

Στο εστιατορικό marketing υπογραμμίζονται δυο τύποι κινήτρων στην αναζήτηση της επισιτιστικής ικανοποίησης:

1. Το κίνητρο της υγιεινής διατροφής

Το κίνητρο που αναζητά την επισιτιστική μέσα από την διατροφή που σε μεγάλο βαθμό βασίζεται σε φυσικά προϊόντα, υγιεινά, ελαφριά, βιολογικά τα οποία ανταποκρίνονται και σε διαιτητικές επιταγές.

2. Το κίνητρο της καλοφαγίας

Το κίνητρο το οποίο αναζητά διαφορετικές γευστικές απολαύσεις, τη φαντασία που προσφέρουν οι αλλαγές, την σωματική διέγερση και την πλήρη ποιοτική και ποσοτική κάλυψη.

Οι δύο αυτοί τύποι κινήτρων καθορίζουν το βαθμό ικανοποίησης που προσφέρει ένα γεύμα στο εστιατόριο. Οι υπόλοιποι παράγοντες που παίζουν ρόλο είναι οι παρακάτω, η εικόνα του εστιατορίου, το προσωπικό, ιδέες για την προώθηση των πωλήσεων, το προφίλ του μελλοντικού πελάτη, αξιολόγηση από την πλευρά του πελάτη.

Οι ιδέες για την προώθηση

Για τον εστιάτορα είναι πάνω από όλα θέμα φαντασίας και παρατηρητικότητας και μερικές από αυτές τις ιδέες που θα μπορούσαν να προταθούν είναι οι εξής:

- Ένα δώρο με την μορφή προσφοράς
- Κάρτ ποστάλ του εστιατορίου που στην πίσω πλευρά του θα αναφέρεται η συνταγή μιας σπεσιαλιτέ του καταστήματος και γενικές πληροφορίες της επιχείρησης.
- Επάργυρη τσιμπίδα πετσέτας με χαραγμένη την φίρμα της επιχείρησης.
- Αναπτήρες ή άλλα χρήσιμα αναμνηστικά μικροαντικείμενα με την φίρμα της επιχείρησης.
- Κατάλληλη πληροφόρηση της πελατείας

- Ανάρτηση του μενού ημέρας και του τιμοκαταλόγου στην είσοδο ή τον χώρο αναμονής
- Έκθεση των πιάτων «σπεσιαλιτέ» σε κατάλληλη βιτρίνα στην είσοδο διακοσμημένη με φιάλες κρασιού, φρούτα άνθη κλπ.
- Προβολή της επιχείρησης από τον τοπικό τύπο, ραδιόφωνο και τηλεόραση, με όλα τα προσόντα και τα πλεονεκτήματα της έναντι των ανταγωνιστών της.
- Δημιουργία ιδιαίτερης ατμόσφαιρας

- Χρήση ανάλογης μουσικής και κεριών
- Τιμητικός εορτασμός επετειακών εορτών με ιδιαίτερες προσφορές και άλλα δώρα.
- Διοργάνωση ιδιαίτερων γευμάτων
- Προσφορά κρουασάν και άλλων βουτημάτων με την παραγγελία ροφημάτων ή επιδορπίων χωρίς χρέωση.

- Καλύτερη γνώση των πελατών και των προτιμήσεων τους μέσω διακριτικής έρευνας ή ερωτηματολογίου.

Ερωτηματολόγιο:

Μετά από έρευνα στον αερολιμένα Ηρακλείου Ν. Καζαντζάκης, σε 50 επισκέπτες από διαφορετικές χώρες της ευρωπαϊκής ένωσης συμπεριλαμβανομένης και της Ελλάδας, που ήρθαν για διακοπές στην πόλη μας, λάβαμε τις εξής απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο που τους τέθηκε.

-Όταν επισκέπτεστε ένα ξενοδοχείο που προτιμάτε να φάτε;

Οι 32 απάντησαν: Το μεσημέρι συνήθως κάπου απλά και πρόχειρα και το βράδυ σε κάποιο καλύτερο εστιατόριο, ίσως πολυτελείας.

Οι 18 απάντησαν: Στην ταβέρνα του ξενοδοχείου.

-Τι σας αρέσει όταν πηγαίνετε σε πολυτελή εστιατόρια;

Οι 45 απάντησαν: Η καλή εξυπηρέτηση από το προσωπικό του εστιατορίου. Η φαντασία στα πιάτα και η καλή ποιότητα φαγητού. Η απαλή μουσική που βοηθάει να ηρεμήσεις και να απολαύσεις το γεύμα σου. Και η μεγάλη και πλούσια κάβα κρασιών.

Οι 5 απάντησαν: Δεν επισκεπτόμαστε πολυτελή εστιατόρια.

-Σας προβληματίζει το κόστος ενός γεύματος σε ένα εστιατόριο πολυτελείας; Παρακαλώ αιτιολογείστε την απάντησή σας.

Οι 30 απάντησαν: Όταν η ατμόσφαιρα είναι ικανοποιητική, το φαγητό προσεγμένο και η εξυπηρέτηση αρκετά καλή διατίθεται να πληρώσω.

Οι 15 απάντησαν: Όταν η ατμόσφαιρα είναι ικανοποιητική, το φαγητό προσεγμένο και η εξυπηρέτηση αρκετά καλή διατίθεται να πληρώσω.

Υπάρχουν όμως εστιατόρια με υψηλό κόστος ανα γεύμα χωρίς όμως να δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην ατμόσφαιρα (ο χώρος δεν έχει ιδιαίτερη προσωπικότητα) και οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι κάτω του μετρίου. Σε αυτή την περίπτωση αποφασίζω να μη ξαναεπισκεφτώ αυτό το εστιατόριο γιατί αδίκως ξόδεψα αυτά τα χρήματα.

Οι 5 απάντησαν: Δεν μας προβληματίζει το κόστος διότι δεν επισκεπτόμαστε πολυτελή εστιατόρια.

Συμπεράσματα – Επίλογος

Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποιήθηκε στον αερολιμένα Ηρακλείου Ν. Καζαντζάκης, παρατηρήσαμε ότι οι περισσότεροι πελάτες που επισκέπτονται ένα εστιατόριο A la Carte, δεν το κάνουν απλά για να ικανοποιήσουν την όρεξη τους.

Η επιθυμία τους να περάσουν ένα όμορφο βράδυ ή και μεσημέρι σε ένα χώρο με ευχάριστη ατμόσφαιρα, καλό φαγητό, κρασί και μουσική, είναι ο λόγος που τους οδηγεί να ανζητήσουν και να επισκεφτούν ένα εστιατόριο A la Carte.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Τζωρακολευθεράκη Ζ. Διοίκηση επισιτιστικών επιχειρήσεων
INTERBOOKS Αθήνα 1999
- Αυλωνίτη μ. «Τρίγλωσσο Εστιατοριακό Λεξικό», Αθήνα
ΔΕΤΑΔ Αγίου Νικολάου Κρήτης (1997) «Κρητική Διατροφή και
Μακροζωία»
- ΕΛΟΤ / Διεύθυνση Πιστοποίησης (1994) Γενικός Κανονισμός
Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Διασφάλισης
Ποιότητας. Έκδοση:01, Τροποποίηση:03
- Καραγιάννη Σ. (1992) «Οργάνωση και Λειτουργία του
Ξενοδοχείου», Τόμος I,II, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ
- Θεοφανοπούλου Π. (1998) «Πιστοποίηση κατά ISO 9000:
Δυσκολίες και Προβλήματα», Ναυτεμπορική, Μάιος
- Κωσταρέλου Ε. (1995) «Φάγαμε 65 δις. στα...γρήγορα»,
Εφημερίδα Ελευθεροτυπία, 18 Αυγούστου
- Λογοθέτη Ν. (1992) «Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας», Prentice
Hall – TQM Hellas, Interbooks
- Μανούσου Μ. (1997) «Μεσογειακή Διατροφή» Συμπόσιο Crete,
Greece and Healthy Mediterranean Diets, Ηράκλειο, Κρήτη, 6 -
11 Απριλίου
- Μάρα Α. (1997) «Οργάνωση – Τεχνική Εστιατορικών
Μονάδων», Interbooks
- Πρασά Χ. & Γκουραμάνη Μ. (1997) «Η Υγιεινή, η Ποιότητα και
η Θρεπτική Αξία των Τροφίμων», Τουρισμός και Άνθρωπος,
Οκτώβριος
- Πρινιανάκη – Τζωρακολευθεράκη Ε. (1996) «Διοίκηση
Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων», Σημειώσεις ΤΕΙ
Ηρακλείου
- Μάρα Α. Οργάνωση – Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων
INTERBOOKS Αθήνα 1997
- «Διοίκηση και τεχνική εστιατορίου», Σημειώσεις Χ. Λούπη,
Θεσσαλονίκη 1978
- «Διοίκηση και τεχνική εστιατορίου», Ειρήνη Κουκοπούλου –
Κουκούλη, Θεσσαλονίκη 1984
- «Οργάνωση και λειτουργία του ξενοδοχείου», Στεφ.
Καραγιάννη, Αθήνα 1992
- «Food and beverage management», B. Davis
- «Wine and food handbook», C.Tuor
- «Le service du restaurant», Aurieres – A. Antonietti,
Flammarion – Paris 193

Περιοδικά

«Τρόφιμα – Ποτά», Αθήνα

«Hotel and Restaurants Inter.», USA

«Εξοπλισμός και Τροφοδοσία», Αθήνα

«Τουριστική Αγορά», Αθήνα

«Τουρισμός και Οικονομία», Αθήνα

«Τουριστικά Θέματα», Αθήνα