



**ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΚΡΗΤΗΣ**

**ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΤΟΥ
ΣΤΕΦΑ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥ
ΤΟΥ ΣΩΤΗΡΙΟΥ**

**ΘΕΜΑ:
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΣΕ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ**

**ΟΝΟΜΑ ΕΙΣΗΓΗΤΗ : Π. ΠΕΔΙΑΔΙΤΗΣ MSC.
ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗΤΡΩΟΥ : 3954
ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2008**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΣΕΛ.3

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 ΔΙΑΜΟΝΗ	ΣΕΛ.6
1.2 ΤΥΠΟΙ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	ΣΕΛ.7
1.3 ΚΑΤΑΤΑΞΗ	ΣΕΛ.7
1.4 Ο ΚΛΑΔΟΣ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	ΣΕΛ.8
1.5 ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	ΣΕΛ.9
1.6 ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΠΡΟΪΟΝ	ΣΕΛ.12
1.7 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΣΕΛ.13
1.8 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ	ΣΕΛ.13

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

2.1 ΤΜΗΜΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	ΣΕΛ.18
2.2 ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΩΝ	ΣΕΛ.21
2.3 ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ – MARKETING	ΣΕΛ.24
2.4 ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΣΕΛ.25
2.5 ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ	ΣΕΛ.25
2.6 ΤΜΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	ΣΕΛ.25
2.7 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΈΛΕΓΧΟΣ	ΣΕΛ.26
2.8 ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ ΚΑΙ ΆΘΛΗΣΗΣ	ΣΕΛ.26
2.9 ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ(F & B)	ΣΕΛ.28

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

3.1 ΤΟΜΕΑΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	ΣΕΛ.30
3.2 ΚΟΥΖΙΝΑ	ΣΕΛ.33
3.3 ΜΠΑΡ	ΣΕΛ.37
3.4 ΑΠΟΘΗΚΗ – ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ	ΣΕΛ.55
3.5 ΤΜΗΜΑ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ	ΣΕΛ.65
3.6 ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ (ROOM SERVICE)	ΣΕΛ.75
3.7 ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ	ΣΕΛ. 77

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

4.1 ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ	ΣΕΛ. 94
4.2 ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟΥ	ΣΕΛ.102
4.3 ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΜΠΑΡ	ΣΕΛ.108
4.4 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΒΑΝQUET	ΣΕΛ.112
4.5 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	ΣΕΛ.112

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΤΑ ΓΕΥΜΑΤΑ

5.1 ΒΑΣΙΚΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ	ΣΕΛ.115
5.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ	ΣΕΛ.115
5.3 ΤΡΟΠΟΙ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ	ΣΕΛ.117
5.4 ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ	ΣΕΛ.122
5.5 ΚΥΡΙΑ ΓΕΥΜΑΤΑ	ΣΕΛ.124
5.6 ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΝΤΑ ΓΕΥΜΑΤΑ	ΣΕΛ.130
5.7 ΕΙΔΙΚΑ ΓΕΥΜΑΤΑ	ΣΕΛ.131
5.8 ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ (MENU)	ΣΕΛ.131

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ

6.1 ΓΕΝΙΚΑ	ΣΕΛ.137
6.2 ΥΓΙΕΙΝΗ	ΣΕΛ.137
6.3 ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΣΕΛ.139
6.4 ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ (HACCP)	ΣΕΛ.140
6.5 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO	ΣΕΛ.143
6.6 ΚΑΝΟΝΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ	ΣΕΛ.146
6.7 ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΤΡΟΦΩΝ	ΣΕΛ.151
6.8 ΑΣΦΑΛΕΙΑ	ΣΕΛ.154

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τις τελευταίες δεκαετίες ο τουρισμός μας είχε μια αλματώδη ανάπτυξη και μαζικότητα και κατά συνέπεια αυτού είχαμε και μία πολύ σημαντική ανάπτυξη του ξενοδοχειακού τομέα.. Ο ξενοδοχειακός τομέας απαρτίζεται από πολλές μορφές ξενοδοχείων όπως είναι ξενοδοχεία πόλεως, εποχιακά , motels, camping's, διαμερίσματα αρκεί να παρέχουν ύπνο και φαγητό. Ο αριθμός των ξενοδοχείων αυξάνεται συνεχώς δίνοντας βαρύτητα στην βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών για την προσέλκυση μεγαλύτερου αριθμού πελατών. Το επισιτιστικό τμήμα είναι τα πιο κερδοφόρο τμήμα τις ξενοδοχειακής επιχείρησης και όχι άδικα θεωρείται ένα πολύ σημαντικό κομμάτι της ξενοδοχειακής επιχείρησης μιας και ο σκοπός τους ως επιχείρηση είναι το κέρδος. Η διαφοροποίηση των ξενοδοχειακών μονάδων στην προσφορά ποιοτικότερων υπηρεσιών τους δίνει και το προβάδισμα απέναντι στους ανταγωνιστές τους. Η διαφοροποίηση αυτή γίνεται κυρίως στον επισιτιστικό τομέα με την ικανοποίηση των γαστρονομικών απαιτήσεων πελατών απ'όλο τον κόσμο και την βελτίωση της προσφοράς των άυλων υπηρεσιών.

Ο ρόλος των επισιτιστικών επιχειρήσεων είναι πολύ σημαντικός για την τουριστική βιομηχανία είτε είναι αυτόνομες είτε είναι μέρος του ξενοδοχείου και γι' αυτό το λόγο δίνεται μεγάλο βάρος στην οργάνωση και την λειτουργία τους.

Σκοπός της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι η μελέτη και η παράθεση των κυριότερων παραγόντων που συνθέτουν το τμήμα επισιτισμού μίας ξενοδοχειακής μονάδας ως προς την οργάνωση και λειτουργία.

Οι παράγοντες που συνθέτουν κάθε μορφής εστιατορικό χώρο σαν αυτόνομη οικονομική μονάδα και βασικό κλάδο εκμετάλλευσης ξενοδοχειακής επιχείρησης, είναι: ο χώρος, ο εξοπλισμός, το ανθρώπινο δυναμικό, οι πρώτες ύλες και οι τεχνικές παραγωγής, διάθεσης και οικονομικού ελέγχου αυτών των διαδικασιών.

Τους παράγοντες αυτούς θα προσπαθήσω να παραθέσω στα πλαίσια των δυνατοτήτων μου.

Σκοπός λοιπόν είναι η ανάλυση της οργάνωσης και τις λειτουργίας των επισιτιστικών τμημάτων μίας ξενοδοχειακής μονάδας και η διάταξη των κεφαλαίων είναι η ακόλουθη :

Το πρώτο κεφάλαιο είναι μία εισαγωγή στην έννοια της ξενοδοχειακής βιομηχανίας. Αναφέρονται τα είδη των ξενοδοχείων, η οργάνωση, η λειτουργία, τρόπος κατάταξης κ.λ.π.

Στο δεύτερο κεφάλαιο κάνουμε μία συνοπτική αναφορά στα κυριότερα τμήματα μίας ξενοδοχειακής επιχείρησης όπως είναι το τμήμα δωματίων, τμήμα προσωπικού, επισιτιστικό τμήμα κ.λ.π




Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται παράθεση των επισιτιστικών τμημάτων για το ποιά είναι, ποια είναι η οργάνωσή τους, ο τρόπος λειτουργίας τους. Γίνεται παράθεση των χώρων και των εξοπλισμών τους επίσης και κάνουμε λεπτομερείς ανάλυση ως το κύριο μέρος του θέματος της εργασίας.

Στο τέταρτο κεφάλαιο έχουμε την παρουσίαση του προσωπικού των επισιτιστικών επιχειρήσεων, τα προσόντα, τα καθήκοντα, η περιβολή τους κ.λ.π.

Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται η παρουσίαση των τρόπων που γίνεται η παράθεση των γευμάτων στις διάφορες περιπτώσεις των κύριων, δευτερευόντων και ειδικών γευμάτων που παρατίθενται στα επισιτιστικά τμήματα.

Στο έκτο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση των σωστών τρόπων λειτουργίας για την διασφάλιση της υγιεινής και τις ασφάλειας στα επισιτιστικά τμήματα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Καταπιάνεται με την υγιεινή και ασφάλεια που πρέπει να επικρατεί σε έναν επισιτιστικό χώρο , και ειδικότερα αναλύονται τα συστήματα HACCP και ISO που εφαρμόζονται στα επισιτιστικά τμήματα, όπως επίσης και θέματα υγιεινής προσωπικού και τροφίμων, πρόληψη ατυχημάτων και πρόληψη – αντιμετώπιση πυρκαγιών.

Τελειώνοντας την εργασία μου αναφέρω τις βιβλιογραφικές πηγές που συμβουλευτήκα για την διεκπεραίωσή της.

<p style="text-align: center;">ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1</p> <p style="text-align: center;">ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΠΡΟΪΟΝ</p>	<p><i>1.1 Διαμονή</i></p>
	<p><i>1.2 Τύποι καταλυμάτων</i></p>
	<p><i>1.3 Κατάταξη</i></p>
	<p><i>1.4 Ο κλάδος των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων</i></p>
  	<p><i>1.5 Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις</i></p>
	<p><i>1.6 Στόχοι της ξενοδοχειακής επιχείρησης</i></p>
	<p>1.7 Ξενοδοχειακό Προϊόν</p>
	<p>1.8 Οργάνωση λειτουργιών των ξενοδοχείων</p>

1.1 Διαμονή

Η Ελλάδα αποτελεί έναν από τους δημοφιλέστερους τουριστικούς προορισμούς, διεθνώς, καθώς ετησίως δέχεται περισσότερους από 14 εκ. τουρίστες, γεγονός που την τοποθετεί στη 15η θέση της παγκόσμιας κατάταξης των χωρών υποδοχής (σύμφωνα με τα στοιχεία του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού). Έτσι, τις τελευταίες δεκαετίες έχουν αναπτυχθεί μεγαλύτερης ή μικρότερης κλίμακας, πολύμορφες και σύγχρονες τουριστικές υποδομές, που μπορούν να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις και τις ανάγκες διαμονής κάθε επισκέπτη.

Το ξενοδοχειακό δυναμικό της Ελλάδας ανέρχεται σε περίπου 9.111 μονάδες με συνολική δυναμικότητα περίπου 693.252 κλινών, που κατανέμονται σε 364.179 δωμάτια. Επιπλέον, στις περισσότερες τουριστικές περιοχές υπάρχει σημαντικός αριθμός ενοικιαζόμενων δωματίων, που φέρουν το ειδικό σήμα λειτουργίας του Ε.Ο.Τ., ενώ επίσης σ' όλη τη χώρα λειτουργούν περισσότερα από 340 campings με 30.000 θέσεις κατασκήνωσης και 2.500 οικίσκους.

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ 2006

Δεδομένα ↓	ΤΑΞΗ →	5*****	4****	3***	2**	1*	Γενικό άθροισμα
ΜΟΝΑΔΕΣ		176	994	1.804	4.460	1.677	9.111
ΔΩΜΑΤΙΑ		33.130	92.372	85.547	123.151	29.979	364.179
ΚΛΙΝΕΣ		64.913	176.631	163.077	231.333	57.298	693.252

ΠΙΝΑΚΑΣ 1.Το ξενοδοχειακό δυναμικό της Ελλάδας.

ΠΗΓΗ: ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΤΗΣ
ΕΛΛΑΔΟΣ/ΜΑΡΤΙΟΣ 2007

1.2 Τύποι καταλυμάτων

Τα περισσότερα από τα τουριστικά καταλύματα έχουν ανακαινιστεί και εκσυγχρονιστεί πρόσφατα και διαθέτουν σύγχρονες εγκαταστάσεις υψηλών προδιαγραφών. Είναι εφοδιασμένα με το ειδικό σήμα λειτουργίας του Ε.Ο.Τ. και ανήκουν στους ακόλουθους τύπους:

- Ξενοδοχεία (κλασικού τύπου, παραδοσιακοί ξενώνες, αγροτουριστικά καταλύματα κ.α.).
- Ενοικιαζόμενα δωμάτια
- Ενοικιαζόμενα διαμερίσματα
- Αυτοτροφοδοτούμενα τουριστικά καταλύματα (τουριστικές κατοικίες και τουριστικές επαύλεις)
- Χώροι οργανωμένης κατασκήνωσης (camping)
- Ξενώνες νεότητας (youth hostels)

1.3 Κατάταξη

Τα ξενοδοχεία, όπως και τα ενοικιαζόμενα δωμάτια και διαμερίσματα, υπόκεινται σε διαβαθμίσεις που καθορίζονται από τον Ε.Ο.Τ. και κατατάσσονται σε:

- ❖ Τάξεις (παλιό σύστημα κατάταξης): Lux, A, B, Γ, Δ, E
- ❖ Αστέρια (νέο σύστημα κατάταξης): 5*****, 4*****, 3****, 2**, 1*

Σημειώνεται ότι από τη σκοπιά των τεχνικών προδιαγραφών τα ξενοδοχεία τάξης Lux αντιστοιχούν σε 5*****, τα A σε 4****, τα B σε 3****, τα Γ σε 2** και τα Δ και E σε 1*.

Μέχρι να ολοκληρωθεί η σχετική διαδικασία κατάταξης με το νέο σύστημα, ορισμένα ξενοδοχεία θα εμφανίζονται να έχουν την παλαιά κατάταξη σε τάξεις (Lux, A, B, Γ, Δ και E) και ορισμένα τη νέα σε αστέρια (5*****, 4****, 3****, 2**, 1*). (EOT)

1.4 Ο κλάδος των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Τα ξενοδοχεία παίζουν αποφασιστικό ρόλο στην τουριστική ανάπτυξη των χωρών. Μέχρις ενός βαθμού η σημασία τους είναι αυτονόητη, δεδομένου ότι αν δεν υπάρχουν ξενοδοχεία, τότε δεν είναι δυνατή η εμπορία της φιλοξενίας. Τα ξενοδοχεία όμως δεν εξυπηρετούν μόνο τουρίστες. Εξυπηρετούν επαγγελματίες, φοιτητές, ταξιδεύοντες ασθενείς, στρατιώτες κ.λπ.

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αποτελούν προϋπόθεση για την ύπαρξη τουρισμού και για τα οικονομικά οφέλη που προκύπτουν απ' αυτόν σε εθνικό επίπεδο. Τα ξενοδοχεία όμως συμβάλλουν σημαντικά και στην ανάπτυξη άλλων κλάδων της εθνικής οικονομίας.

Μεγάλος αριθμός ατόμων απασχολείται σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Πάνω από 10.000 ξενοδοχεία στην Ελλάδα απασχολούν έναν τεράστιο αριθμό εργαζομένων προσφέροντας απασχόληση με ικανοποιητικές αποδοχές. Η εργασία που προσφέρουν τα ξενοδοχεία έχει το πλεονέκτημα της αποκεντρωτικότητας, διότι τα ξενοδοχεία είναι διάσπαρτα σ' όλη την Ελλάδα και πολλά απ' αυτά βρίσκονται σε ακριτικές περιοχές. Τα ξενοδοχεία, πέρα από τη συμβολή τους στη μείωση της ανεργίας, παίζουν σημαντικό ρόλο στην περιφερειακή ανάπτυξη της οικονομίας και στην αποφυγή της αστυφιλίας και της μετανάστευσης. Η εργασία στα ξενοδοχεία όμως έχει το μειονέκτημα της εποχικότητας, διότι τα περισσότερα ξενοδοχεία αναψυχής κλείνουν τους χειμερινούς μήνες.

Τα ξενοδοχεία πωλούν υπηρεσίες οι οποίες εξυπηρετούν το κοινωνικό σύνολο με διάφορους τρόπους. Διότι πέρα από τουρίστες εξυπηρετούν ανθρώπους οι οποίοι μετακινούνται για λόγους υγείας, για επαγγελματικούς λόγους, για αθλητικούς λόγους, κ.λπ.

Συχνά προσφέρουν τις αίθουσες τους για πολιτιστικούς σκοπούς, όπως εκθέσεις ζωγραφικής, γλυπτικής ή φωτογραφίας, συνέδρια, καλλιτεχνικές εκδηλώσεις, όπως χορευτικές βραδιές, και μ' αυτό τον τρόπο συμβάλλουν στην πολιτιστική κίνηση. Τα ξενοδοχεία αποτελούν κεντρικό άξονα του τουριστικού συστήματος και ο τουρισμός εκπολιτίζει τον άνθρωπο, ενώ ταυτόχρονα διευρύνει τους ορίζοντες του. Έτσι λοιπόν αποτελούν χώρους συνάντησης διάφορων λαών, ανταλλαγής απόψεων και ιδεών και παίζουν σημαντικό ρόλο στην παγκόσμια πολιτιστική διεύρυνση.

Τα ξενοδοχεία επίσης παίζουν τεράστιο ρόλο στην εισαγωγή συναλλάγματος και στην αύξηση των πόρων της κατά περιοχή τοπικής αυτοδιοίκησης.

Το ξενοδοχείο σήμερα είναι μια πολυσύνθετη επιχείρηση, η οποία κάνει χρήση της διαθέσιμης τεχνολογίας και τεχνογνωσίας για να επιδιώξει τα καλλίτερα οικονομικά αποτελέσματα.

1.5 Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

Στον όρο ξενοδοχειακές επιχειρήσεις θα συμπεριλάβουμε κάθε επίσημη μορφή τουριστικού καταλύματος. Έτσι οι τουριστικές επιχειρήσεις διακρίνονται και ταξινομούνται ως εξής¹:

ΚΥΡΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ

Ξενοδοχεία είναι οι επιχειρήσεις που λειτουργούν στις πόλεις ή στην ύπαιθρο και παρέχουν κατάλυμα, τροφή και διασκέδαση.

Ξενοδοχεία επιπλωμένων διαμερισμάτων. Πρόκειται για ξενοδοχεία τα οποία διαθέτουν διαμερίσματα που αποτελούνται από δυο τουλάχιστον δωμάτια και είναι εξοπλισμένα με κουζίνα.

Ξενοδοχεία μικτού τύπου, ενοικίασης δωματίων και επιπλωμένων διαμερισμάτων ή τουριστικά χωριά. Στα ξενοδοχεία αυτά οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν ανάμεσα σε κλασικά ξενοδοχειακά δωμάτια και ξενοδοχειακά διαμερίσματα της προηγούμενης κατηγορίας. Όριο για την κατάταξη σ' αυτή την κατηγορία αποτελεί η δυναμικότητα 300 κλινών minimum.

Motels. Ξενοδοχειακές μονάδες εγκατεστημένες εκτός σχεδίου πόλης σε οδικές αρτηρίες, οι οποίες αποσκοπούν στην εξυπηρέτηση εποχούμενων τουριστών (δηλ. για την εξυπηρέτηση των ανθρώπων και των αυτοκινήτων).

A', και B' κατηγορίας

Υδροθεραπευτήρια. Πρόκειται για καταλύματα τα οποία διαθέτουν πισίνες για να λούονται οι πελάτες τους ή έχουν τη δυνατότητα να φέρνουν το ιαματικό νερό στη βρύση του δωματίου.

1. Πηγή είναι το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδας με διεύθυνση στο Internet: <http://www.topnet-computers.com/greekholels>.

Χιονοδρομικά κέντρα. Πρόκειται για καταλύματα σε ορεινές περιοχές, όπου το χιόνι είναι άφθονο ορισμένες εποχές του έτους. Έχουν ειδική κατασκευή για να μπορούν να αντιμετωπίσουν τις αντίξοες καιρικές συνθήκες, χωρίς να αισθάνονται οι πελάτες ότι δεσμεύονται στο χώρο τους. Έτσι συνήθως διαθέτουν εγκαταστάσεις ψυχαγωγίας και άθλησης, θερμαινόμενες πισίνες, μπόουλινγκ κ.λπ.

Ξενοδοχεία αεροδρομίων. Βρίσκονται κοντά σε αεροδρόμια και δέχονται πελατεία των αεροδρομίων. Η πελατεία αυτή μπορεί ν' αφορά σε πληρώματα αεροσκαφών, ταξιδιώτες των οποίων το αεροπλάνο έχει καθυστέρηση για οποιοδήποτε λόγο (οι καθυστερήσεις αυτές ονομάζονται *overnights*), ταξιδιώτες που φθάνουν στην περιοχή του αεροδρομίου οδικός μία ημέρα πριν από την πτήση τους, κ.λπ.

Ξενοδοχεία σε μαρίνες. Οι πελάτες τους είναι ιδιοκτήτες ή επιβάτες θαλαμηγών. Συχνά τα ξενοδοχεία αυτά διαθέτουν μικρούς οικίσκους πάνω σε λιμάνι, ώστε ο ιδιοκτήτης της θαλαμηγού να μπορεί να δέσει το σκάφος του έξω από τον οικίσκο.

Ξενοδοχεία μακράς διαμονής. Είναι ξενοδοχεία πόλης τα οποία δέχονται φοιτητές, μετανάστες κ.λπ. Είναι διαδεδομένα κυρίως στις ΗΠΑ και στη Μεγάλη Βρετανία. Νοικιάζουν δωμάτια με την εβδομάδα ή με το μήνα και οι τιμές τους εξαρτώνται από το επίπεδο υπηρεσιών που προσφέρουν.

Ξενώνες. Είναι ένας τύπος καταλύματος που έχει πλέον ενταχθεί στη νομοθεσία των ξενοδοχείων. Ήταν κτήρια που δεν είχαν κτιστεί για να λειτουργήσουν σαν ξενοδοχεία, αλλά προσέφεραν παρόμοιες υπηρεσίες στο σύνολο ή σε τμήμα του κτηρίου τους.

Bungalows. Είναι τα συγκροτήματα μικρών διαμερισμάτων τα οποία συμπληρώνουν ένα κεντρικό κτήριο ξενοδοχείου ή αποτελούν αυτά τα ίδια τη ξενοδοχειακή δυναμικότητα.

ΜΗ ΚΥΡΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ

Ξενώνες νεότητας. Πρόκειται για μη κερδοσκοπικές επιχειρήσεις που εξυπηρετούν μέλη διεθνών ομοσπονδιών νεότητας.

Οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις (*camping's*). Καλύπτουν τις ανάγκες για κατάλυμα τουριστών οι οποίοι διανυκτερεύουν σε δικές τους σκηνές ή τροχόσπιτα. Ορισμένα *camping's* διαθέτουν και οικίσκους (*bungalows*) προς ενοικίαση.

Αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα (*self catering*). Ο όρος καλύπτει τις επιπλωμένες οικίες, τις οποίες ο νόμος διαχωρίζει σε οικίες, δηλαδή διαμερίσματα, κι επαύλεις, δηλαδή μονοκατοικίες που διαθέτουν αυλή (επί - αυλής).

Ενοικιαζόμενα δωμάτια. Πρόκειται για καταλύματα χαμηλού κόστους τα οποία προσφέρουν συνήθως οικογενειακή ατμόσφαιρα αλλά περιορισμένες υπηρεσίες, διότι αποτελούν τμήμα της οικίας του ιδιοκτήτη.

Τουριστικά καταλύματα σε παραδοσιακούς οικισμούς. Πρόκειται για καταλύματα που διατηρούν παραδοσιακή μορφή, τόσο στην αρχιτεκτονική τους όσο και στην επίπλωση τους.

Πανσιόν. Προσφέρουν κατάλυμα χαμηλότερης ποιότητας, δεν έχουν δυνατότητα να προσφέρουν ξενοδοχειακές υπηρεσίες, αλλά συχνά έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν πρωινό.

Motels. Είναι ξενοδοχεία αυτοματοποιημένων υπηρεσιών. Η υπηρεσία υποδοχής έχει αυτοματοποιηθεί, το εστιατόριο λειτουργεί με σύστημα self service, ο πελάτης αυτοσερβίρεται τα ποτά στα δωμάτια από ένα μικρό ψυγείο, κ.λπ. Είναι βέβαια ξενοδοχεία χαμηλού κόστους.

Μετακινούμενα ξενοδοχεία. Είναι τα κρουαζιερόπλοια, οι σιδηροδρομικές κλινάμαξες, λεωφορεία τα οποία προσφέρουν στοιχειώδεις ξενοδοχειακές υπηρεσίες. Θα μπορούσαμε να προσθέσουμε τα αεροσκάφη μεγάλων διαδρομών, τα οποία διαθέτουν καρέκλες που μετατρέπονται σε πρόχειρο κρεβάτι, προσφέρουν κουβέρτες στους ταξιδιώτες, σερβίρουν πρωινό, γεύματα και ποτά, ενώ ταυτόχρονα ανταγωνίζονται σε διεθνές επίπεδο για τις παραπάνω και όχι μόνο υπηρεσίες που προσφέρουν.

Ελεύθερες κατασκηνώσεις. Είναι το ονομαζόμενο ελεύθερο camping, το οποίο επιτρέπεται σε ορισμένες περιοχές όπου δεν υπάρχει τουριστική υποδομή. Δεν δημιουργεί άμεσα έσοδα, αλλά η συγκέντρωση κόσμου οδηγεί σε κάποια καταναλωτική κίνηση στα καταστήματα της περιοχής. Οι ελεύθερες κατασκηνώσεις δεν λειτουργούν πάντα με κάποια άδεια αλλά με την ανοχή των αρχών ή ακόμη λόγω της έλλειψης αρμόδιων οργάνων που θα τις σταματούσαν.

Τα ξενοδοχεία ανάλογα με το είδος της πελατείας τους διακρίνονται σε:

- Διερχόμενων πελατών.
- Μαζικού τουρισμού.

Τα ξενοδοχεία ανάλογα με το χρόνο λειτουργίας τους διακρίνονται σε:

- Συνεχούς λειτουργίας.
- Εποχικής λειτουργίας.

Τα ξενοδοχεία ανάλογα με τον τόπο εγκατάστασης τους διακρίνονται σε:

- Αστικά ξενοδοχεία που βρίσκονται μέσα σε πόλεις.
- Παραθεριστικά ξενοδοχεία που βρίσκονται μακριά από πό-

λεις, συνήθως σε περιοχές με καλό κλίμα, αξιόλογο φυσικό περιβάλλον ή κοντά σε αξιοθέατα.

1.6 Ξενοδοχειακό Προϊόν

Ξενοδοχειακό προϊόν είναι το προϊόν που πωλεί ένα ξενοδοχείο και αποτελεί πηγή εσόδων του ξενοδοχείου και πηγή ικανοποίησης του πελάτη. Η μακροπρόθεσμη επιτυχία της ξενοδοχειακής επιχείρησης εξαρτάται από την ικανότητα των διευθυνόντων της να ικανοποιήσουν αυτές τις δύο πλευρές.

Το ξενοδοχειακό προϊόν συντίθεται από διάφορα επιμέρους προϊόντα και με τη σειρά του αποτελεί ένα τμήμα του τουριστικού προϊόντος.

Το ξενοδοχειακό προϊόν αποτελείται από:

- Την περιοχή του ξενοδοχείου, διότι στη συγκεκριμένη περιοχή ζητά το προϊόν ο πελάτης.
- Από την εμφάνιση του ξενοδοχείου και των τμημάτων που το απαρτίζουν, διότι επεμβαίνει στην ικανοποίηση του πελάτη.
- Από την άνεση και την καθαριότητα των δωματίων, από τη θέα που διαθέτουν κ.λπ.
- Από την εξυπηρέτηση στα διάφορα τμήματα.
- Από τα φαγητά.
- Από τα ποτά.
- Από την ευγένεια των εργαζομένων.
- Από τη μουσική που διατίθεται ή ακούγεται.
- Από τον εξοπλισμό και τις ευκολίες, όπως κλιματισμός, τηλέφωνο, τηλεόραση κ.λπ.
- Από κάθε ευκολία που βελτιώνει τη ζωή στο ξενοδοχείο και καλύπτει τις ανάγκες του πελάτη.

Το ξενοδοχειακό προϊόν διαχωρίζεται στο υλικό και άυλο.

- Το υλικό ξενοδοχειακό προϊόν είναι ότι μπορούμε να δούμε , να αγγίξουμε κ.λ.π. Χαρακτηρίζεται από τις ιδιότητες του όγκου, του βάρους και της μάζας, γίνεται δε εύκολα αντιληπτό με τις αισθήσεις του ανθρώπου. Τα δωμάτια, το φαγητό, τα ποτά ανήκουν στα υλικά προϊόντα του ξενοδοχείου.

- Η μουσική, το χαμόγελο των υπαλλήλων, η μυρωδιά του φρέσκου ψωμιού στο μπουφέ πρωινών, η θέα της θάλασσας ή του βουνού ανήκουν στα άυλα προϊόντα του ξενοδοχείου.

1.7 Στόχοι της ξενοδοχειακής επιχείρησης

Ένα ξενοδοχείο λειτουργεί με σκοπό το κέρδος. Οι επιμέρους στόχοι, οι οποίοι εξυπηρετούν τον παραπάνω σκοπό και αποτελούν σημεία προσανατολισμού της οργάνωσης, είναι οι εξής:

1. Ανίχνευση των αναγκών της υποψήφιας πελατείας.
2. Διαμόρφωση κατάλληλου προϊόντος. Δηλαδή δωματίου, εστιατορίων, μπαρ, τηλεφωνείου και άλλων υπηρεσιών, όπως πλυντηρίου, κέντρου διασκέδασης, καταστημάτων κ.λπ.
3. Ελέγχου της πάγιας περιουσίας του ξενοδοχείου και των κυκλοφορούντων αναλωσίμων και χρημάτων.
4. Οικονομικός χειρισμός της επιχείρησης, διαμόρφωση οικονομικής πολιτικής, καταγραφή και καταμέτρηση των δραστηριοτήτων, ενημέρωση των επιχειρηματιών και των κρατικών φορέων.
5. Διοίκηση του προσωπικού το οποίο είναι απαραίτητο για τη λειτουργία του ξενοδοχείου.

Η ξενοδοχειακή είναι ένα προϊόν. Ένα προϊόν με άγνωστη συνταγή και ταυτόχρονα, με μεγάλη ζήτηση. Μέχρι στιγμής ελάχιστοι επιστήμονες στον κόσμο έχουν καταπιαστεί με την προσπάθεια εντοπισμού των συστατικών και της μεθόδου παραγωγής αυτού του προϊόντος, που το κυριότερο τμήμα του είναι αυλό.

1.8 Οργάνωση λειτουργιών των ξενοδοχείων

Οργάνωση είναι η επιστήμη και η τέχνη που επιδιώκουν τον ορθολογισμό των ενεργειών που συντελούνται σε μια επιχείρηση, έτσι ώστε αυτή να γίνεται αποτελεσματικότερη. Είναι διευθέτηση, διάταξη, τακτοποίηση, συστηματοποίηση. Ένα οργανωμένο σύνολο ονομάζεται επίσης οργάνωση ή οργανισμός.

Οργάνωση επιχείρησης είναι η μέριμνα για την εναρμόνιση των συντελεστών παραγωγής, έτσι ώστε να εξυπηρετείται ο σκοπός της επιχείρησης. Η οργανωμένη επιχείρηση ονομάζεται και αυτή οργάνωση.

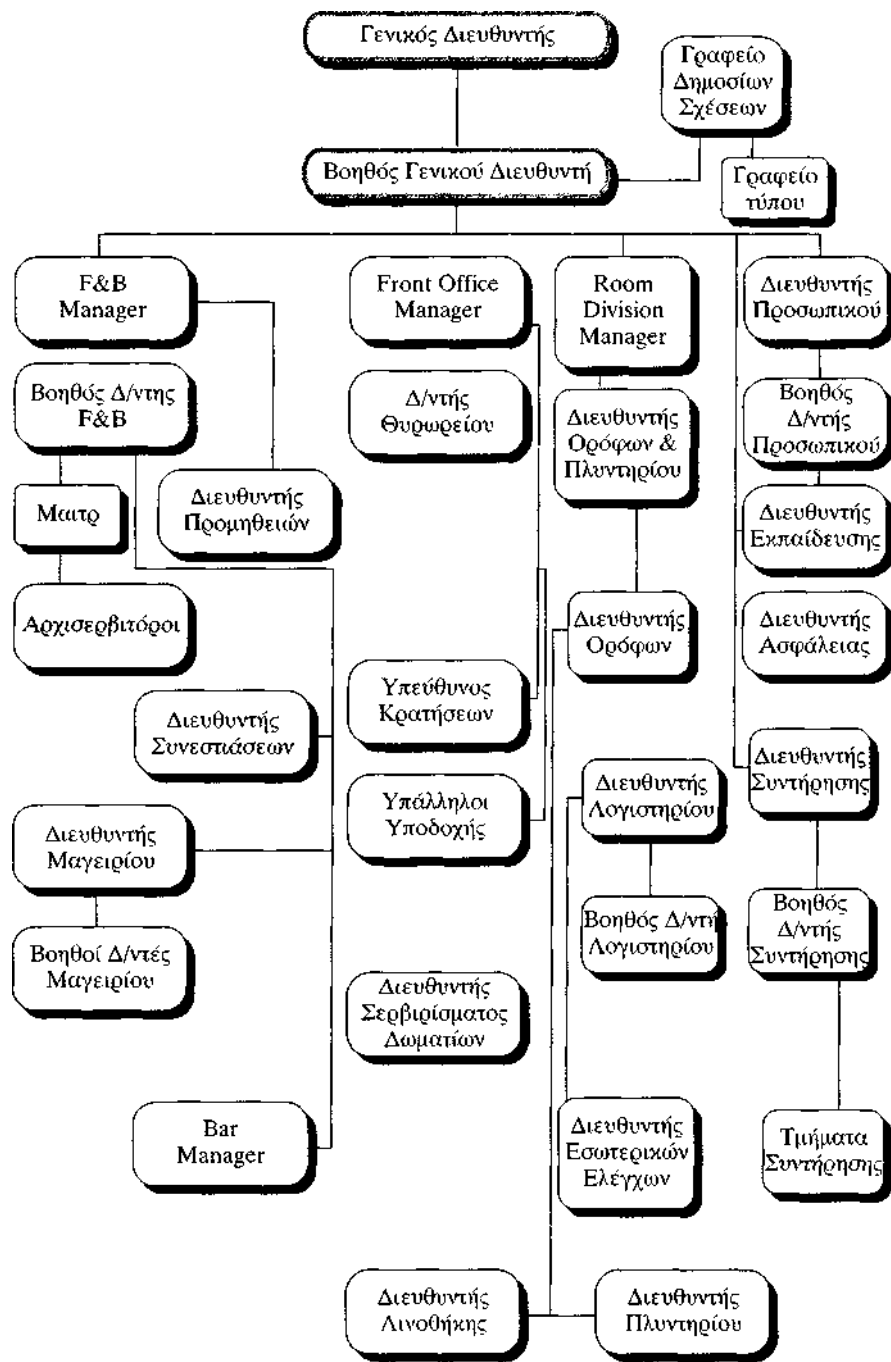
Η λέξη οργάνωση παράγεται από τη λέξη όργανο και σαν έννοια σημαίνει τη φυσική διευθέτηση των οργάνων ενός ζώντος οργανισμού, δηλαδή τον τρόπο που τα όργανα

ενός ζώντος οργανισμού είναι διευθετημένα και συνεργάζονται μεταξύ τους εξυπηρετώντας τον.



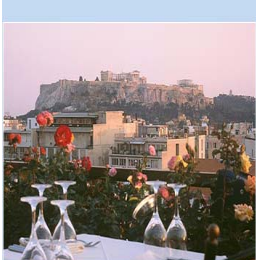
Με το παραπάνω σκεπτικό, το οποίο συμφωνεί με το σκεπτικό του Fayol μπορούμε να δούμε το ξενοδοχείο σαν ένα αυτοτελή οικονομικό οργανισμό, ο οποίος παρουσιάζει σημαντικές ομοιότητες με τους ζώντες οργανισμούς. Όπως κάθε βιολογικός οργανισμός, έτσι και το ξενοδοχείο αποτελείται από ένα σύνολο οργάνων, από των οποίων την ομαλή λειτουργία και συνεργασία εξαρτάται και η ομαλή εξέλιξη του. Και όπως κάθε ζωντανός οργανισμός παρουσιάζει κοινά γνωρίσματα με τους ομοειδείς του, ενώ ταυτόχρονα διατηρεί τα δικά του φυσιολογικά γνωρίσματα, έτσι και τα ξενοδοχεία παρουσιάζουν λειτουργικά πολλά κοινά, αλλά το κάθε ένα αποτελεί μία ξεχωριστή περίπτωση. Για τους παραπάνω λόγους γίνεται αδύνατο να δοθεί ένα στατικό σύνολο οργανωτικών κανόνων, οι οποίοι να καλύπτουν όλα τα ξενοδοχεία.

Παλαιότερα ο ξενοδόχος διεύθυνε μόνος ένα μικρό ξενοδοχείο διατηρώντας άμεση επαφή με το προσωπικό του. Σήμερα, με την κεφαλαιοποίηση της αγοράς, τα ξενοδοχεία έχουν αυξήσει το μέγεθος τους, πράγμα που οδήγησε στην έμμεση διοίκηση. Οι βασικοί τομείς δράσης του ξενοδοχείου παρακολουθούνται από τον επιχειρηματία διά μέσου εντεταλμένων οργάνων, τα οποία είναι υπεύθυνα για τα κατά περίπτωση λαμβανόμενα μέτρα. Η σύγχρονη λοιπόν οργάνωση των επιχειρήσεων είναι πολύπλοκη και μπορεί να ονομαστεί οργάνωση «λειτουργιών και αρμοδιοτήτων».

Ένα ξενοδοχείο το οποίο προσφέρει σχεδόν όλες τις υπηρεσίες που συνηθίζεται να προσφέρουν σήμερα τα ξενοδοχεία, έχει το παρακάτω οργανόγραμμα, και στα επόμενα κεφάλαια θ' αναλυθεί διεξοδικά η λειτουργία του:



Σχήμα 1.1. Οργανόγραμμα μεγάλου ξενοδοχείου

<p style="text-align: center;">ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2</p> <p style="text-align: center;">ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ</p> <p style="text-align: center;">ΤΜΗΜΑΤΑ</p> <p style="text-align: center;">ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ</p> <p style="text-align: center;">ΜΟΝΑΔΩΝ</p>	2.1 <i>Τμήμα Δωματίων</i>
	2.2 <i>Τμήμα Ορόφων</i>
	2.3 <i>Τμήμα Πωλήσεων - Marketing</i>
	2.4 <i>Τμήμα Προσωπικού</i>
  	2.5 <i>Τμήμα Συντήρησης</i>
	2.6 <i>Τμήμα Ασφάλειας</i>
	2.7 <i>Οικονομική Διαχείριση και Έλεγχος</i>
	2.8 <i>Τμήμα Ψυχαγωγίας και Άθλησης</i>
	2.9 <i>Επισιτιστικά Τμήματα(F & B)</i>

Τμήματα του ξενοδοχείου

Τα τμήματα, οι χώροι και οι δραστηριότητες μίας ξενοδοχειακής επιχείρησης εξαρτώνται από (Φραγκιαδάκης, 1999):

- Τον τύπο της ξενοδοχειακής επιχείρησης (ξενοδοχείο, μοτέλ, επιπλωμένα διαμερίσματα κ.λ.π.).
- Το είδος της πελατείας που απευθύνεται (αστικό, διακοπών κ.λ.π.).
- Την τάξη της (ένα ξενοδοχείο πολυτελείας οπωσδήποτε πρέπει να έχει εστιατόριο και μπαρ).

➤ Το μέγεθός της.

Το ξενοδοχείο είναι μια σύνθετη επιχείρηση με πολλά τμήματα τα οποία θα μπορούσαμε να τα ορίσουμε με δύο κατηγορίες. Τα τμήματα εκμετάλλευσης και τα τμήματα υποστήριξης..

Τα ξενοδοχεία δημιουργούν έσοδα από τις πωλήσεις των τμημάτων που αποτελούν *τμήματα εκμετάλλευσης*. Τα τμήματα εκμετάλλευσης μεταποιούν πρώτες ύλες, προσφέρουν υπηρεσίες, με σκοπό την επίτευξη κέρδους, όπως είναι τα παρακάτω:

- *Υπνοδομάτια*. Το τμήμα αυτό πωλεί την ενοικίαση επιπλωμένων, καθαρών, άνετων δωματίων.
- *Εστιατόριο*. Το τμήμα αυτό πωλεί φαγητό και ποτά.
- *Μπαρ*. Το τμήμα αυτό πωλεί κυρίως ποτά.
- *Λοιπά τμήματα*, όπως κέντρο διασκέδασης, γκαράζ, καταστήματα πώλησης διαφόρων ειδών, ενοικίαση αθλητικού εξοπλισμού κι εγκαταστάσεων, κ.λπ.

Για την αποτελεσματική λειτουργία των τμημάτων εκμετάλλευσης, είναι απαραίτητη η λειτουργία ενός συνόλου τμημάτων υποστήριξης του ξενοδοχείου.

Τα τμήματα υποστήριξης δεν δημιουργούν απευθείας έσοδα αλλά υποστηρίζουν τα τμήματα εκμετάλλευσης με την προσφορά υπηρεσιών στην επίτευξη των στόχων της επιχείρησης, από τα οποία το κυριότερο είναι το κέρδος. Μερικά από τα οποία είναι :

- Διεύθυνση. Δίνει τις κατευθύνσεις, οργανώνει, διευθύνει τα επιμέρους τμήματα για τη σωστή λειτουργία ενός ξενοδοχείου.
- Συντήρηση. Συντηρεί το κτήριο και τα αντικείμενα από την φθορά του χρόνου.
- Οροφοκομία. Φροντίζει για την καθαριότητα, το στρώσιμο των κρεβατιών, και την περιποίηση του δωματίου ώστε ο πελάτης να νιώθει σαν στο σπίτι του.
- Το λογιστήριο. Ασχολείται με το λογιστικό κομμάτι. Πληρωμές υπαλλήλων, προμηθευτών ,τήρηση βιβλίων εσόδων – εξόδων κ.λ.π
- Το τμήμα πωλήσεων. Ασχολείται με την προώθηση του προϊόντος.
- Το τμήμα marketing,
- Το τμήμα δημόσιων σχέσεων,
- Το τμήμα διαχείρισης και εσωτερικών ελέγχων,
- Το τμήμα προμηθειών
- Το τμήμα ασφάλειας.

Υπηρεσία είναι μια σειρά ενεργειών που γίνονται για να ικανοποιηθούν άμεσα - ή σχεδόν άμεσα - ορισμένες ανάγκες του πελάτη - καταναλωτή². Οι *υπηρεσίες* που προσφέρουν στους πελάτες τους τα τμήματα εκμετάλλευσης διαιρούνται σε *κύριες και βοηθητικές*. *Κύριες* είναι οι υπηρεσίες που καλύπτουν βασικές ανάγκες της πελατείας, όπως είναι η ανάγκη για ύπνο και η ανάγκη για τροφή. *Βοηθητικές*, είναι οι υπηρεσίες που καλύπτουν περισσότερο ανάγκες του «ευ ζειν» παρά ανάγκες του ζειν, όπως ανάγκες για ποτό, διασκέδαση, καλλωπισμό κ.λπ. Οι κύριες υπηρεσίες προσφέρονται στα δωμάτια και στα εστιατόρια του ξενοδοχείου, ενώ οι βοηθητικές προσφέρονται στα μπαρ, στα κέντρα διασκέδασης, σε χώρους αθλητισμού και ψυχαγωγίας, όπως η πισίνα, σε διάφορα καταστήματα, όπως το κομμωτήριο, τα είδη καπνιστού κ.λπ. Μ' αυτό το σκεπτικό, τα τμήματα εκμετάλλευσης διακρίνονται σε κύρια και βοηθητικά, όπου τα τμήματα υποδοματίων και εστιατορίων είναι τα κύρια, ενώ τα λοιπά είναι βοηθητικά.

(Δημήτρης Λαλούμης & Βασίλης Ρούπας ,<<Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων>>Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα 1998)

2. *ΧυτήρηςΣ. Λεωνίδας <<Το Μάνατζμεντ των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων>> Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1991*

2.1 ΤΜΗΜΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

2.1.1 Υποδοχή

Βρίσκεται πάντα αμέσως μετά την κεντρική είσοδο στο χολ του ξενοδοχείου. Λειτουργικά είναι ο κεντρικός άξονας της επιχείρησης. Επικοινωνεί με όλα τα υπόλοιπα τμήματα για να ενημερώσει για την κίνηση των πελατών. Είναι από τα πιο σημαντικά τμήματα του ξενοδοχείου γιατί αυτή είναι η πρώτη εικόνα όπως και η τελευταία. Εκεί θα κάνει τα παράπονα ο πελάτης άσχετα αν αφορά αυτό το τμήμα η άλλα τμήματα του ξενοδοχείου. Το τμήμα αυτό διαχειρίζεται τις αφίξεις - αναχωρήσεις των πελατών του ξενοδοχείου και παρακολουθεί την παραμονή τους. Είναι ένα τμήμα ανεξάρτητο, με σημαντικές όμως διασυνδέσεις με τα άλλα τμήματα και ειδικότερα με το τμήμα των ορόφων. Η υποδοχή λειτουργεί σε εικοσιτετράωρη βάση όλες τις ημέρες λειτουργίας του ξενοδοχείου.

Η υποδοχή είναι υπεύθυνη για ένα σύνολο καθηκόντων για ένα ξενοδοχείο, όπως:

- Οι κρατήσεις των δωματίων.
- Η υποδοχή των αφικνούμενων πελατών.

- Η παρακολούθηση της κίνησης των παραμενόντων πελατών.
- Η τήρηση ενός συστήματος παρακολούθησης των λογαριασμών των πελατών.
- Η ενημέρωση των τμημάτων ορόφων, μαγειρείου κι εστιατορίου για την προβλεπόμενη κίνηση πελατών.
- Η διαχείριση των κλειδιών των δωματίων πελατών.
- Η ενημέρωση αστυνομικών δελτίων παρακολούθησης της κίνησης των πελατών.
- Η ενημέρωση βιβλίων και στοιχείων φορολογίας.
- Η είσπραξη των οφειλών των αναχωρούντων πελατών.
- Η πληροφόρηση των πελατών.
- Η φύλαξη μηνυμάτων από και για τους πελάτες.
- Η φύλαξη τιμαλφών των πελατών.
- Η εξυπηρέτηση των πελατών σε διάφορα θέματα, όπως κρατήσεις εισιτηρίων, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, κλήσεις ταξί, αγορά εφημερίδων ή τσιγάρων, κ.λπ.
- Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πελατών.
- Η παρακολούθηση της κίνησης προς και από τα δωμάτια κ.ά.

2.1.2 Τμήμα κρατήσεων

Το τμήμα αυτό συνήθως βρίσκεται εγκατεστημένο σ' ένα χώρο γραφείου πίσω από το τμήμα υποδοχής. Δέχεται τις κρατήσεις των πελατών, όπως και αν γίνονται αυτές, γραπτά, τηλεφωνικά, προφορικά, με fax ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Σκοπός του τμήματος είναι να γίνουν τόσες κρατήσεις, ώστε το ξενοδοχείο να έχει νοικιασμένα όλα τα δωμάτια του καθ' όλη τη διάρκεια της λειτουργίας του στις υψηλότερες τιμές τις αγοράς.

2.1.3 Θυρωρείο

Το θυρωρείο σπάνια αποτελεί χωριστό τμήμα απ' αυτό της υποδοχής και όταν αυτό συμβαίνει, πρόκειται για μεγάλες μονάδες υψηλών κατηγοριών. Επιπλέον, τα τελευταία χρόνια όλο και συχνότερα είναι ενσωματωμένο στην Υποδοχή το Θυρωρείο, το οποίο περιλαμβάνει πληροφορίες, ταχυδρομική υπηρεσία, μεταφορά αποσκευών πελατών, εξωτερικές εργασίες, νυχτερινή υπηρεσία κ.λπ. (Φραγκιαδάκης, 1999).

Το θυρωρείο ανήκει στα τμήματα που έχουν άμεση επαφή με τον πελάτη και οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι οι παρακάτω:

- Υπηρεσία εισόδου.
- Υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών.
- Υπηρεσία στάθμευσης αυτοκινήτων.
- Υπηρεσία ανελκυστήρων.
- Υπηρεσία διαχείρισης κλειδιών, ταχυδρομείου και παροχής πληροφοριών.
- Υπηρεσία προσωπικοί εξυπηρετήσεων πελατών.

Σ' αυτό το τμήμα ανήκουν και μια κατηγορία εργαζομένων όπως είναι ο :

Θυρωρός πόρτας. Υποδέχεται τους πελάτες στην πόρτα, εξασφαλίζει ταξί, βοηθά τους πελάτες με τις αποσκευές τους στην άφιξη και στην αναχώρηση και γενικά εξυπηρετεί στο χώρο της εισόδου του ξενοδοχείου.

Μεταφορείς αποσκευών. Καλούνται γκρουμ και bell boys. Οι bell boys μεταφέρουν τις αποσκευές των πελατών, ενώ ταυτόχρονα τους ενημερώνουν για τα τμήματα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου.

Οδηγοί. Παραλαμβάνουν και παραδίδουν τα αυτοκίνητα των πελατών, ενώ αναλαμβάνουν κατά παραγγελία τους το πλύσιμο και τη συντήρηση των αυτοκινήτων.

Χειριστές ανελκυστήρων. Πρόκειται για μια θέση η οποία παραμένει σε ορισμένα ξενοδοχεία απλά για να θυμίζει την παραδοσιακή λειτουργία των αυτοματοποιημένων πλέον ανελκυστήρων.

2.1.4 Τηλεφωνικό κέντρο

Το τηλεφωνικό κέντρο συνδέει τους πελάτες και τα τμήματα μεταξύ τους, δέχεται εξωτερικές γραμμές και τις συνδέει κατάλληλα. Διαθέτει ευρετήριο πελατών, ώστε όταν κάποιος ζητά έναν πελάτη να εντοπίζει τον αριθμό δωματίου του.

Μια υποχρέωση του τηλεφωνείου είναι εγερτήρια και υπενθυμίσεις που ζητούν οι πελάτες και η σύνδεση των δωματίων με το δίκτυο αλλά και η έκδοση σχετικού παραστατικού για τη χρέωση του πελάτη.

Σήμερα τα παλαιού τύπου τηλεφωνικά κέντρα με τα γραφικά κόκκινα και μαύρα βύσματα έχουν καταργηθεί. Τη θέση τους έχουν καταλάβει ηλεκτρονικά κέντρα, τα οποία συνδέουν αυτόματα τα τμήματα και τα δωμάτια του ξενοδοχείου, δίνουν αυτόματα γραμμή δικτύου στους πελάτες και στα τμήματα, ενώ ο πελάτης μπορεί να πληκτρολογήσει το εγερτήριο του στο καντράν του τηλεφώνου. Τα κέντρα αυτά συνήθως επικοινωνούν με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή και η αξία μιας τηλεφωνικής συνδιάλεξης χρεώνεται αυτόματα στο λογαριασμό του πελάτη.

2.1.5 Τμήμα Ταμείου

Οι υπάλληλοι του ταμείου οργανικά εντάσσονται στο λογιστήριο, αλλά εργάζονται στο χώρο της υποδοχής. Εξαργυρώνουν συνάλλαγμα, ταξιδιωτικές επιταγές, ενημερώνουν τους λογαριασμούς των πελατών και τους εισπράττουν, όταν οι πελάτες φεύγουν.

2.2 ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ (HOUSEKEEPING)

2.8.1 Το τμήμα ορόφων

Το τμήμα ορόφων σε μικρές ξενοδοχειακές μονάδες εντάσσεται στο τμήμα δωματίων αλλά σε μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αποτελεί ξεχωριστό τμήμα της ξενοδοχειακής επιχείρησης και πολλές φορές έχει και τον μεγαλύτερο αριθμό προσωπικού. Το τμήμα ορόφων έχει καθήκον την καθαριότητα, την τάξη και τη συντήρηση των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων. Οι κοινόχρηστοι χώροι, για την καθαριότητα των οποίων μεριμνά το τμήμα, εκτός από σαλόνια, διάδρομοι, σκάλες και ανελκυστήρες, είναι και τα εντός του ξενοδοχείου τμήματα εκμετάλλευσης.

Το τμήμα ορόφων συνηθίζεται να κυριαρχείται από προσωπικό θηλυκού γένους. Έτσι λοιπόν το τμήμα σ' ένα μεγάλο ξενοδοχείο μπορεί να διαιρεθεί στα παρακάτω υπό-τμήματα:

- Τμήμα καθαριότητας δωματίων.
- Τμήμα καθαριότητας κοινόχρηστων χώρων.
- Τμήμα λινόθηκης και πλυντηρίου.

Το πρωί η προϊσταμένη ορόφων παραλαμβάνει από την υποδοχή το δελτίο προβλεπόμενης κίνησης για τη συγκεκριμένη ημέρα. Στο δελτίο αυτό φαίνονται ποια δωμάτια παραμένουν, ποια δωμάτια αναχωρούν και σε ποια δωμάτια αναμένονται αφίξεις. Στη συνέχεια συναντά τις καμαριέρες και τις ενημερώνει για την προβλεπόμενη κίνηση του τομέα της κάθε μιας. Ταυτόχρονα, σε περίπτωση που γίνει σχετική αίτηση, τους παραδίδει υλικά καθαρισμού για να καλύψουν τις τρέχουσες ανάγκες τους. Η προϊσταμένη ενημερώνει τις καμαριέρες για το πρόγραμμα εργασίας της ημέρας, διότι πέρα από τον καθαρισμό των δωματίων, κινείται μέσα στο χρόνο

ένα πρόγραμμα γενικού καθαρισμού, το οποίο επηρεάζεται από την κίνηση κάθε ημέρας.

Στο τέλος της πρωινής βάρδιας, η προϊσταμένη δέχεται τις αναφορές από τις καμαριέρες, ελέγχει την κατάσταση του τμήματος της κι ενημερώνει την υποδοχή. Η επαφή της προϊσταμένης ορόφων με την υποδοχή είναι συνεχής κατά τη διάρκεια της πρωινής βάρδιας, διότι πρέπει ν' αντιμετωπίζονται διάφορα θέματα που εξελίσσονται δυναμικά, όπως διάφορες αναμενόμενες και μη αφίξεις, το επείγον καθαρισμού ορισμένων δωματίων κ.λπ.

Στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες στο τμήμα οροφοκομίας ανήκουν και τα υποτμήματα λινόθηκης, πλυντηρίου και τμήμα απολεσθέντων. Σε μικρότερες μονάδες είναι ενσωματωμένες υπηρεσίες του τμήματος της οροφοκομίας.

2.8.2 Λινοθήκη

Λινοθήκη είναι το τμήμα φύλαξης των λινών. Λινά λέγονται τα σεντόνια, οι κουβέρτες, οι πετσέτες, οι μαξιλαροθήκες, τα καλύμματα κρεβατιών και ο λοιπός ιματισμός των δωματίων και του ξενοδοχείου, είτε είναι κατασκευασμένος από λινό ύφασμα είτε όχι. Η λινοθήκη βρίσκεται συνήθως στο υπόγειο και κοντά στο πλυντήριο. Έχει τη διαρρύθμιση αποθήκης, με διαδρόμους και ράφια, στα οποία τοποθετείται ο ιματισμός. Πέρα από τον ιματισμό ορόφων, στη λινοθήκη φυλάσσονται λινά εστιατορίου, στολές προσωπικού κ.λπ. Οι καμαριέρες διατηρούν λινοθήκες ορόφων στις οποίες φυλάσσονται λινά για τις ανάγκες των δωματίων τους, υλικά καθαρισμού και υπάρχει εγκατάσταση γραφείου για να εξυπηρετεί τις γραφικές ανάγκες τους. Οι λινοθήκες ορόφων λέγονται και office ορόφων.

2.8.3 Πλυντήριο

Το τμήμα πλυντηρίου διοικείται από τον υπεύθυνο πλυντηρίου, ο οποίος συντονίζει τις εργασίες του τμήματος, που είναι το πλύσιμο, στέγνωμα και σιδέρωμα του ιματισμού του ξενοδοχείου αλλά κι ενδυμάτων που παραδίδουν οι πελάτες στο ξενοδοχείο για καθαρισμό.

Το πλυντήριο παραλαμβάνει ενυπόγραφα, από τη βοηθό προϊσταμένης ή από τις καμαριέρες, τ' ακάθαρτα λινά και παραδίδει τα καθαρά στη λινοθήκη.

2.8.4 Τμήμα απολεσθέντων

Στο τμήμα των ορόφων ανήκει το υπό-τμήμα των απολεσθέντων. Το τμήμα αυτό αποτελεί ένα χώρο στο γραφείο της προϊσταμένης, όπου φυλάσσονται αντικείμενα αξίας, που άφησαν οι πελάτες στα δωμάτια τους κατά την αναχώρηση και παραδίδονται στους ιδιοκτήτες τους .

2.8.5 Πληροφοριοδότηση πελατών στα δωμάτια

Πολλά ξενοδοχεία διαθέτουν στα δωμάτια επιστολόχαρτα, φακέλους και διάφορα έντυπα με πληροφορίες για τους πελάτες. Έτσι οι πελάτες μπορούν να πάρουν πληροφορίες για πολλά και διάφορα θέματα που τους αφορούν.

2.8.6 Το προσωπικό του τμήματος ορόφων

Προϊσταμένη ορόφων

Το προσωπικό των ορόφων διοικείται από την προϊσταμένη ορόφων, η οποία έχει την ευθύνη συντονισμού του τμήματος, οργάνωσης της εργασίας, οργάνωσης των υλικών, ελέγχου και γενικά κάθε ενέργειας που θα οδηγούσε στην άμεμπτη λειτουργία του. Η προϊσταμένη είναι «η νοικοκυρά του ξενοδοχείου». Αυτό σημαίνει ότι επιλαμβάνεται κάθε διαρρυθμιστικού ή διακοσμητικού θέματος, όπως τοποθέτηση λουλουδιών στην υποδοχή, στα σαλόνια, σε διαδρόμους, πότισμα λουλουδιών στα μπαλκόνια των δωματίων κ.λπ., και δρομολογεί κάθε ενέργεια που θα έκανε το ξενοδοχείο περισσότερο όμορφο και φιλικό.

Ορισμένα πολύ μεγάλα ξενοδοχεία διαιρούν το τμήμα ορόφων σε τομείς και σε κάθε τομέα αντιστοιχεί ένα σύνολο δωματίων. Σε κάθε τομέα υπάρχει μία προϊσταμένη, η οποία μεριμνά για την καθαριότητα του τομέα της και προϊσταται σε καμαριέρες, καθαρίστριες και βαλέδες.

Καμαριέρες

Τα δωμάτια καθαρίζονται από τις καμαριέρες. Η εργασία καθαρισμού δωματίου ακολουθεί τυποποιημένη διαδικασία. Ταυτόχρονα οι καμαριέρες ελέγχουν τις ηλεκτρικές, υδραυλικές, κλιματιστικές κ.λπ. εγκαταστάσεις για την άψογη λειτουργία τους. Σε περίπτωση που διαπιστώσουν κάποια βλάβη, ενημερώνουν το τμήμα συντήρησης. Επίσης οι καμαριέρες τακτοποιούν διακριτικά τ' ατομικά είδη των πελατών, έτσι ώστε ο πελάτης επιστρέφοντας στο δωμάτιο να αντιληφθεί ότι κάποιος περιποιήθηκε το δωμάτιο του, στρώνοντας κρεβάτια, καθαρίζοντας, τοποθετώντας καινούρια αναλώσιμα (σαπούνια, χαρτί υγείας κ.λπ.), τοποθετώντας καινούριες πετσέτες, κλείνοντας τις κουρτίνες και αρωματίζοντας το χώρο.

Καθαρίστριες και βαλέδες

Οι καθαρίστριες καθαρίζουν τους κοινόχρηστους χώρους. Οι βαλέδες είναι πάντα άρρενες κι έχουν ακριβώς αυτόν το ρόλο, να κάνουν ό,τι δεν μπορούν να κάνουν οι γυναίκες. Είναι ανειδίκευτοι εργάτες, που καλύπτουν τις βαριές εργασίες του τμήματος, όπως μεταφορά λινών, μεταφορά των extra beds, κ.λπ.

2.3 ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ – MARKETING

Το τμήμα πωλήσεων διατηρεί συνεχή κι έντονη επαφή με την αγορά και προσπαθεί να μεγιστοποιήσει την πληρότητα και τις τιμές του ξενοδοχείου. Το τμήμα πωλήσεων επανδρώνεται από το διευθυντή πωλήσεων, από τους βοηθούς του κι ελέγχει το τμήμα πώλησης εκδηλώσεων, δηλαδή συνεστιάσεων, χορών, συνεδρίων κ.λπ. Η όλη εργασία των πωλήσεων χρειάζεται κατάρτιση γραπτού σχεδίου σχετικά με:

- Επιλογή και πρόσληψη προσωπικού
- Εκπαίδευση
- Κίνητρα
- Αμοιβές
- Καθοδήγηση
- Έλεγχο δύναμης των πωλητών

Ο Διευθυντής Πωλήσεων πρέπει να διαθέτει:

- Ικανότητες καλού πωλητή
- Γνώσεις της αγοράς του
- Διοικητικές ικανότητες για να κατευθύνει τα στελέχη του

Το έργο του Διευθυντού Πωλήσεων είναι να πετύχει τους στόχους πωλήσεων της εταιρείας μέσω των πωλητών, οικονομικότερα και αποτελεσματικότερα.

Στα καθήκοντα του περιλαμβάνονται οι εξής λειτουργίες:

- Προγραμματισμός πωλήσεων και ανάπτυξη στόχων
- Οργάνωση του τμήματος και διάρθρωση
- Κατάστρωση σχεδίου προϋπολογισμού πωλήσεων με αναλυτικές δαπάνες και έσοδα
- Επιλογή προσωπικού και δημιουργία μονάδας πωλητών
- Εκπαίδευση πωλητών
- Κατάστρωση προγραμμάτων εργασίας, θέσπιση αμοιβών-κινήτρων
- Εφαρμογή προγραμμάτων ελέγχου των πωλήσεων
- Αναφορά και συνεργασία με τη Διοίκηση

Το Marketing είναι εκείνο, μέσω του οποίου μπορούμε να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών. Το πώς θα τις ικανοποιήσουμε είναι θέμα management. Το πώς θα ενημερώσουμε τους πελάτες ότι είμαστε έτοιμοι να προσφέρουμε αυτά τα προϊόντα και αυτές τις υπηρεσίες, πάλι είναι θέμα marketing

Η ικανοποίηση του πελάτη πρέπει να είναι ο σπουδαιότερος στόχος κάθε επιχείρησης. Οι ικανοποιημένοι πελάτες έρχονται και ξανάρχονται, γνωστοποιούν και σε άλλους την ικανοποίησή τους. Οι δυσαρεστημένοι πελάτες δεν ξανάρχονται, αλλά ίσως μπορούν να απομακρύνουν ακόμη περισσότερους πελάτες.

2.4 ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Το τμήμα προσωπικού ασχολείται με την επιλογή, πρόσληψη, εκπαίδευση, αποζημίωση, ασφάλιση και εξασφάλιση ποιοτικών εργασιακών σχέσεων του προσωπικού μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης. Ο πιο σημαντικός τομέας με τον οποίο ασχολείται το τμήμα προσωπικού είναι η διεύθυνση του προσωπικού γενικά μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.

2.5 ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Τα άτομα που εργάζονται σε αυτό το τμήμα, πρέπει να έχουν γενικές τεχνικές γνώσεις, αφού είναι υπεύθυνα για τη συντήρηση και επισκευή των εγκαταστάσεων και μηχανημάτων της ξενοδοχειακής μονάδας. Οι αρμοδιότητες του τμήματος είναι η καλή διατήρηση της εσωτερικής και εξωτερικής εμφάνισης της επιχείρησης, καθώς και η λειτουργικότητα του εξοπλισμού της. Πιο συγκεκριμένα, οι λειτουργίες του τμήματος έχουν να κάνουν με τα μηχανολογικά, ηλεκτρολογικά, υδραυλικά, ξυλουργικά του ξενοδοχείου, τη φροντίδα του κήπου, ελαιοχρωματισμούς κ.λ.π.

2.6 ΤΜΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Σε αυτό το τμήμα προσλαμβάνονται υπάλληλοι με ειδικές ικανότητες, ικανοί να αντιμετωπίσουν κάθε εσωτερικό ή εξωτερικό κίνδυνο και είναι αυτοί που μεριμνούν για την ασφάλεια του ξενοδοχείου από αυτούς τους κινδύνους. Στον τομέα πυρασφάλειας, εκτός από τα τεχνικά μέτρα προστασίας, μπορεί να υπάρχει και ειδική ομάδα. Τα καθήκοντα του προσωπικού ασφαλείας περιλαμβάνουν την επιτήρηση και φρούρηση της επιχείρησης και γενικά τη διασφάλιση των πελατών, υπαλλήλων και επισκεπτών του ξενοδοχείου. Στο πρόγραμμα ασφαλείας συμμετέχει και το υπόλοιπο προσωπικό του καταλύματος. Για παράδειγμα, το προσωπικό της Υποδοχής πρέπει να

παραδίδει τα κλειδιά των δωματίων μόνο στους πελάτες του ξενοδοχείου και οι καμαριέρες να ανοίγουν την πόρτα ενός υπνοδωματίου μόνο σε πελάτες, οι οποίοι μπορούν να αποδείξουν ότι το δωμάτιο είναι δικό τους.

Το τμήμα ασφάλειας εκτός από την ευθύνη για την σωματική ακεραιότητα των πελατών αναλαμβάνει την προστασία των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης και των πελατών. Αποτελείται συνήθως από ιδιωτικούς αστυνομικούς και έργο τους είναι να μην επιτρέπουν την είσοδο σε πελάτες που θα μπορούσαν να δημιουργήσουν πρόβλημα, και να παρακολουθούν το χώρο για την αποφυγή κλοπών ή άλλων ενοχλητικών για τους πελάτες ενεργειών.

2.7 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΈΛΕΓΧΟΣ

Η οικονομική οργάνωση των ξενοδοχείων αφορά στην επιχειρηματική πολιτική, τη λογιστική παρακολούθηση, τη στατιστική έρευνα, στην πολιτική marketing και στην οργάνωση της διαχείρισης, με έντυπα ή με χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Το τμήμα αυτό περιλαμβάνει το λογιστήριο, το κεντρικό ταμείο, το τμήμα προσωπικού, τον έλεγχο, το τμήμα προμηθειών και αποθηκών και τα εμπορικά καταστήματα (περίπτερο, μπουτίκ, χρυσοχοείο κ.λ.π.) που εκμεταλλεύεται το ξενοδοχείο (Φραγκιαδάκης, 1999). Οι δραστηριότητες του οικονομικού τμήματος αφορούν στην πληρωμή οφειλόμενων ποσών, εισπράξεις, μισθοδοσία, συνεργασίες με τράπεζες, έλεγχο και συγκέντρωση λειτουργικών και οικονομικών στοιχείων της επιχείρησης (Καπίκη, 1998). Ο υπεύθυνος ελέγχου πρέπει να έχει τα ίδια προσόντα με τον προϊστάμενο λογιστηρίου. Είναι το άτομο που θα 'ξεσκονίσει' την Μ/Σ μηχανογραφημένη ή χειρόγραφη, και ψάχνοντας τις αιτίες, θα διορθώσει τα τυχόν λάθη για να γίνουν οι απαραίτητες εγγραφές. Βέβαια οι αρμοδιότητες του δεν σταματούν εκεί, αλλά επεκτείνονται στον έλεγχο όλου του φάσματος των δραστηριοτήτων της ξενοδοχειακής μονάδας.

2.8 ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ – ΆΘΛΗΣΗ

2.8.1 Ψυχαγωγία

Η ψυχαγωγία, ετυμολογικά "ψυχήν άγω", έχει σαν σκοπό την τέρψη της ψυχής. Είναι λέξη συνώνυμη της διασκέδασης η οποία μπορεί να εξηγηθεί ως ο διασκορπισμός (αποβολή) των αρνητικών συναισθημάτων όπως λύπη, ντροπή, μίσος κλπ. Η ψυχαγωγία του ανθρώπου έχει βαθειά τις ρίζες της στις εξελικτικές φάσεις του πολιτισμού.

Η ψυχαγωγία αποτελούσε πάντοτε ένα μέρος του συνόλου των κοινωνικών εκδηλώσεων. Στην εποχή μας, ο άνθρωπος αναζητά την ψυχαγωγία σε όλα τα μήκη και πλάτη της γης. Οι ψυχαγωγικές εκδηλώσεις έχουν τη μορφή της συγκέντρωσης ανθρώπων, της νυκτερινής εξόδου, της εορτής, της εκδρομής, των διακοπών κ.λ.π.

2.8.2 Άθληση

Ο αθλητής είναι έννοια ταυτόσημη μ' αυτή του αγωνιστή. Ο αθλητισμός έφθασε στις μέρες μας σαν παράδοση, από τις πρώτες κοινωνίες του ανθρώπου.

Στην αρχαία Ελλάδα γινόταν διοργανώσεις αγώνων σωματικής αντοχής και ρώμης. Οι νικητές, οι επιτυγχόντες "άθλων" (κατόρθωμα), λαμβάνοντας ως αμοιβή το έπαθλο. Το έπαθλο ήταν ένα βραβείο συμβολικό.

Οι Ολυμπιακοί αγώνες στην αρχαιότητα, είχαν στη βάση τους ειρηνιστικό χαρακτήρα. Κατά τη διάρκεια τους όλες οι ελληνικές πόλεις έκαναν ανακωχή. Οι προστριβές και οι πόλεμοι σταματούσαν και η αναμέτρηση έπαιρνε το χαρακτήρα της αθλητικής άμιλλας, όπου οι αθλητές εκτός από τα αγωνίσματα αμίλλονταν και στο ήθος.



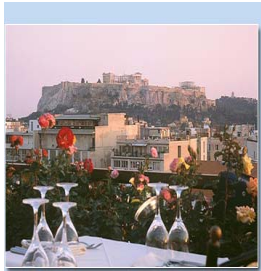
Σήμερα ο αθλητισμός συνεχίζεται να απασχολεί με το ίδιο έντονο ενδιαφέρον μεγάλο μέρος της ανθρωπότητας.

Δεν είναι πολλά τα ξενοδοχεία που διαθέτουν αυτές τις υπηρεσίες στους πελάτες τους. Συνήθως αρκούνται στην δημιουργία των χώρων χωρίς την επάνδρωση με το κατάλληλο εκπαιδευμένο προσωπικό. Τα ξενοδοχεία που προσφέρουν αυτές τις υπηρεσίες λέγονται club hotels και έχουν ως στόχο αυτό το είδος της πελατείας και την αναβάθμιση των προσφερομένων υπηρεσιών τους.

2.9 ΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ (F & B)

Κατά τη διάρκεια παραμονής τους στα ξενοδοχεία παρουσιάζονται, όπως είναι φυσικό, οι ανάγκες φαγητού και ποτού . Για το λόγω αυτόν τα ξενοδοχεία δημιουργούν επισιτιστικά τμήματα, τα οποία έχουν ως αντικείμενο δράσης την παραγωγή και στη συνέχεια την προσφορά (διάθεση) ποικίλων αγαθών, που καλύπτουν, κατά τον καλύτερο τρόπο, ανθρώπινες ανάγκες εστίασης. Οι δραστηριότητες αυτές (παραγωγή και διάθεση) των επισιτιστικών μονάδων έχουν σαν κύριο σκοπό την επιδίωξη κέρδους. Τα επισιτιστικά τμήματα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης αποφέρουν ένα σημαντικό ποσό από τις συνολικές εισφορές των τμημάτων εκμετάλλευσης. Είναι το δεύτερο σε έσοδα μετά το τμήμα δωματίων και πολλές φορές το ξεπερνά σε πωλήσεις. Για αυτόν τον λόγω θεωρείται ένας από τους πιο σημαντικούς κλάδους σε ξενοδοχεία αλλά και στην τουριστική οικονομία γενικά. Είναι όμως πολύ δύσκολος τομέας γιατί η παραγωγή και η κατανάλωση γίνονται με μικρό χρονικό περιθώριο και η ποιότητα του προϊόντος εξαρτάται από την ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών. Τα επισιτιστικά τμήματα είναι : εστιατόρια, καφετέριες, μπαρ, κουζίνα, αίθουσες εκδηλώσεων, τμήμα προμηθειών τροφίμων και ποτών, αποθήκες και room service κ.λ.π

Η αποστολή τους είναι η παραγωγή κέρδους, η προσφορά ποιοτικών φαγητών και ποτών και η συμμετοχή του ξενοδοχείου στην κοινωνική ζωή της περιοχής. Στα παρακάτω κεφάλαια θα γίνει μια λεπτομερής ανάλυση για τα επισιτιστικά τμήματα σε ότι αφορά την οργάνωση και λειτουργία τους από το στάδιο παραλαβής της πρώτης ύλης μέχρι και την κατανάλωση του τελικού προϊόντος.

<p style="text-align: center;">ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3</p> <p style="text-align: center;">ΤΑ</p> <p style="text-align: center;">ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ</p> <p style="text-align: center;">ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΩΝ</p> <p style="text-align: center;">ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ</p> <p style="text-align: center;">ΜΟΝΑΔΩΝ</p>	<p>3.1 <i>Τομέας</i> <i>Επισιτιστικών</i> <i>τμημάτων (Food and Beverage</i> <i>section)</i></p>
	<p>3.2 <i>Κουζίνα</i></p>
	<p>3.3 <i>Μπαρ</i></p>
	<p>3.4 <i>Αποθήκη - Προμήθειες</i></p>
  	<p>3.5 <i>Τμήμα Εκδηλώσεων</i></p>
	<p>3.6 <i>Υπηρεσία</i> <i>Δωματίων</i> <i>(Room service)</i></p>
	<p>3.7 <i>Εστιατόριο</i></p>

3.1

3.1 Τομέας Επισιτιστικών τμημάτων (Food and Beverage section)

Ο τομέας αυτός έχει σαν αντικείμενο δραστηριότητας του, τις εκμεταλλεύσεις - Αποθήκη , Room Service - Restaurants - Bars – Snack Bars - Banquets -Cuisine – Buffet - Συνέδρια και διάφορες εκδηλώσεις (Δεξιώσεις) ακόμη και τα Super Markets, με ότι αυτό συνεπάγεται, όσον αφορά τις πρώτες ύλες, τις εγκαταστάσεις, τους εξοπλισμούς, το προσωπικό και όλες τις τεχνικές και διαδικασίες με τη σωστή λειτουργία , με ότι εμπλέκεται με φαγητό και ποτό. Πιο λεπτομερέστερα, οι τομείς δράσης του μεγάλου αυτού τομέα είναι οι αγορές, οι παραλαβές, η αποθήκευση, η διάθεση στα τμήματα, η παρασκευή, η διάθεση στα τμήματα κατανάλωσης (προώθηση, δημόσιες σχέσεις, τεχνική σέρβις), εισπράξεις και βοηθητικά όλα τα αναλώσιμα υλικά (υλικά καθαριότητας, βοηθητικά επιτραπέζια υλικά).

Συνεπώς η διεύθυνση και η επίλυση όλων των προβλημάτων που προκύπτουν με τη χρήση πόρων για να φτάνει κανείς στο ποθητό αποτέλεσμα. Τέτοιοι διαθέσιμοι πόροι είναι:

1. Ο άνθρωπος
2. Το χρήμα
3. Η ενέργεια
4. Η παραγωγή
5. Ο εξοπλισμός
6. Οι διαδικασίες

Ο άνθρωπος αυτός που επωμίζεται όλα τα παραπάνω, που διευθύνει και διοικεί με τη συνεργασία των υφισταμένων του και έχει την ευθύνη να τους χρησιμοποιεί με τον καλύτερο τρόπο και να πετυχαίνει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα, λέγεται FOOD AND BEVERAGE MANAGER. Η σωστή κατανομή των παραπάνω πόρων και οι σωστές αποφάσεις, επιτυγχάνουν το έργο του, από το σχεδιασμό μέχρι την οργάνωση, το συντονισμό, τη διοίκηση του προσωπικού, τη διεύθυνση, τον έλεγχο και τις τελικές εκτιμήσεις του, για κάτι καινούργιο ή για κάποια διόρθωση.

3.1.1 Οργάνωση των επισιτιστικών

Οργάνωση είναι η τακτοποίηση των παραγωγικών συντελεστών και των σχέσεων μεταξύ τους, έτσι ώστε με τις ελάχιστες θυσίες να παράγεται το μέγιστο αποτέλεσμα.

- Παραγωγικοί συντελεστές είναι: ο χώρος, η εργασία και το κεφάλαιο.
- Θυσίες είναι: οι πρώτες ύλες, ο κόπος και τα χρήματα.
- Το αποτέλεσμα είναι υλικό και άυλο και αφορά στον ανθρώπινο παράγοντα, δηλ. τους επιχειρηματίες, τους εργαζόμενους και τους πελάτες.

- Η οργάνωση είναι ένας βασικός κανόνας λειτουργίας της φύσης και στην οργάνωση της φύσης οφείλεται κάθε είδους ισορροπία στον κόσμο. Με άλλα λόγια, η οργάνωση είναι απαραίτητη για την εξασφάλιση της οικονομικότητας, και οδηγεί στη μεγιστοποίηση της απόδοσης των παραγωγικών συντελεστών.

3.1.2 Οργάνωση εργασίας

Οργάνωση εργασίας είναι η διευθέτηση του έργου των διάφορων εργασιακών θέσεων και διαδικασιών με τέτοιο τρόπο, ώστε να παράγεται το μέγιστο ποσοτικό και ποιοτικό εργασιακό αποτέλεσμα.

Η οργάνωση εργασίας πρέπει να γίνεται έτσι ώστε να προσφέρονται στους πελάτες προϊόντα αξίας. Για να γίνει κάτι τέτοιο απαιτείται άριστη γνώση των παραγωγικών διαδικασιών του προϊόντος από το σύνολο των εργαζομένων στο F&B.

Η οργάνωση εργασίας πρέπει να εξασφαλίζει την ελαχιστοποίηση του αριθμού των εργασιών και των διαδικασιών, δηλαδή να γίνονται μόνο οι απαραίτητες εργασίες για την εξασφάλιση της προδιαγεγραμμένης παραγωγής. Οργάνωση εργασίας είναι η συνεχής τάση για μείωση των εργασιών.

Επίσης πρέπει να εξασφαλίζει το συντονισμό της παραγωγής με το τμήμα προμηθειών και με τις πηγές ενέργειας, την άριστη κατάσταση κι επάρκεια των μηχανημάτων κι εργαλείων. Δηλαδή να εξασφαλίζει το συντονισμό των παραγωγικών συντελεστών.

3.1.3 Οργάνωση κεφαλαίων

Οργάνωση κεφαλαίων είναι η οικονομία των επενδύσεων. Για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο πρέπει να εξασφαλίζεται η μέγιστη αξιοποίηση του ευρώ, με:

- Οργάνωση των επενδύσεων (παγίων).
- Οργάνωση των αγορών (προμήθειες).
- Οργάνωση πωλήσεων (στα τμήματα εκμετάλλευσης).
- Οργάνωση χρήματος (ορθολογιστική χρήση των εσόδων).

3.1.4 Οργάνωση χώρου

Οργάνωση χώρου είναι η διαρρύθμιση του με τέτοιο τρόπο, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι εργασιακές θυσίες.

Τα τμήματα πρέπει να έχουν την κατάλληλη θέση στο χώρο του ξενοδοχείου. Η θέση αυτή επιλέγεται έτσι ώστε:

- Να εξυπηρετεί τις συγκεκριμένες ανάγκες της πελατείας. Για παράδειγμα ένα μπαρ που εξυπηρετεί τους λουσομένους στη θάλασσα πρέπει να γίνει στην παραλία.

- Να υπάρχει κατάλληλη διακόσμηση και διαρρύθμιση, φωτισμός και αερισμός.
- Να υπάρχει κατάλληλη ατμόσφαιρα, δηλαδή θετικό ψυχολογικό περιβάλλον, το οποίο δημιουργείται από τις ψυχολογικές διαθέσεις των υπόλοιπων πελατών.
- Να εξυπηρετείται το έργο των εργαζομένων.

Βασικοί παράγοντες, που επηρεάζουν τη θέση των επισιτιστικών τμημάτων, είναι το μέγεθος του ξενοδοχείου, οι χώροι όπου κυκλοφορούν και συγκεντρώνονται πελάτες και οι ανάγκες των πελατών.

Η θέση των επισιτιστικών στο ξενοδοχείο μπορεί να επιλεγεί ανάλογα με τα παρακάτω σκεπτικά:

- Σε οριζόντια ή κάθετη διάρθρωση μέσα στο ξενοδοχείο.
- Ανάλογα με την ένταση του κεντρικού προϊόντος.
- Ανάλογα με τις θέσεις των τμημάτων προμηθειών και του μαγειρείου.
- Ανάλογα με τις οδούς κυκλοφορίας των πελατών. Επίσης λαμβάνονται υπόψη:
- Η αλληλεξάρτηση των τμημάτων του F&B.
- Η συντομότερη οδός κυκλοφορίας που συνδέει τα τμήματα πώλησης και παραγωγής.
- Η δυνατότητα άσκησης αποτελεσματικότερου ελέγχου.
- Η ανάγκη διαχωρισμού των χώρων παραγωγής (μαγειρείο) και συναλλαγών (τραπεζαρία).
- Η διευθέτηση των χώρων εργασίας όμοιων συνθηκών.
- Η δυνατότητα μεγιστοποίησης των πωλήσεων.
- Η δυνατότητα εξυπηρέτησης του προϊόντος.
- Η δυνατότητα απομόνωσης πηγών κινδύνου.
- Η εξασφάλιση των όρων υγιεινής.
- Ο εναρμονισμός με το τοπίο.

3.1.5 Νομοθετικές ρυθμίσεις

Τα ξενοδοχεία Α', Β' κατηγορίας και πολυτελείας, είναι υποχρεωμένα να διαθέτουν εστιατόριο από τη νομοθεσία. Το εστιατόριο αυτό λειτουργεί με σύστημα table d' hôte, a la carte και συνήθως το ξενοδοχείο ενσωματώνει το εστιατοριακό προϊόν στο προϊόν δωματίων, ώστε οι προσφορές του περιέχουν το πακέτο: δωμάτιο συν πρωινό, συν γεύμα ή γεύματα.

Η λειτουργία των επισιτιστικών επιχειρήσεων, είτε βρίσκονται μέσα είτε έξω από ξενοδοχεία, περιγράφεται κι ελέγχεται από διάφορες ειδικές νομοθετικές διατάξεις. Οι διατάξεις αυτές αφορούν:

- Στον τρόπο κατασκευής τους.
- Στις υγειονομικές συνθήκες λειτουργίας τους.
- Στην τιμολόγηση τους.
- Στην πυρασφάλεια τους

3.2 ΚΟΥΖΙΝΑ – ΜΑΓΕΙΡΕΙΟ

Είναι ο χώρος της μαζικής παραγωγής προϊόντων - εδεσμάτων ή απλά το παρασκευαστήριο στο απλό κλασικό εστιατόριο εντός ή εκτός ξενοδοχειακής μονάδας. Πριν υπεισέλθει κανείς στις λεπτομέρειες της οργάνωσης του μαγειρείου ως κύριου χώρου λειτουργίας του εστιατορίου, πρέπει να λάβει υπ' όψιν του το είδος των υπηρεσιών που θα προσφέρει ακριβώς. Με δύο λόγια, παίζει σοβαρό ρόλο ο τύπος των γευμάτων που θα προσφέρουμε, και αυτό διότι άλλη οργάνωση και δομή θα είχε ένα εστιατόριο πόλεως, άλλη ένα “grill room” και άλλη μια κεντρική κουζίνα παραγωγής που λειτουργεί σε συνδυασμό με κουζίνες «δορυφόρους» σε διαφορετικά σημεία, π.χ. room service, snack bar κ.λπ. (Μάρας, 1997)

Σε κάθε περίπτωση, οι φάσεις παραγωγής και διάθεσης φαγητών προϋποθέτουν χώρους που αφορούν τις παρακάτω λειτουργίες:

- α. Προμήθεια πρώτων υλών
- β. Αποθήκευση
- γ. Επεξεργασία - προετοιμασία
- δ. Μαγείρεμα - παρασκευή
- ε. Προετοιμασία
- στ. Διανομή

Για την επιλογή του μεγέθους της κουζίνας πρέπει να λαμβάνονται υπόψη βασικοί παράγοντες, όπως:

- Η ισχύουσα νομοθεσία.
- Ο τύπος του εστιατορίου.
- Η σύνθεση του menu.
- Το είδος της πελατείας στην οποία απευθύνεται η επιχείρηση.
- Ο αριθμός των ατόμων που θα εξυπηρετούνται καθημερινά.
- Οι ώρες λειτουργίας και οι ώρες αιχμής.

- Τα υπό-τμήματα στα οποία θα διασπαστεί η κουζίνα.
- Ο εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί.
- Ο αριθμός εργαζομένων που θ' απασχολούνται.
- Τα διαθέσιμα κεφάλαια

Ο χώρος της κουζίνας πρέπει να σχεδιάζεται εργονομικά, ώστε η παραγωγή των φαγητών να γίνεται με τον μικρότερο δυνατό κόστος εργασίας. Άριστο εργονομικό σχεδιασμό έχουν τα εστιατόρια των γνωστών αλυσίδων Fast Food, τα οποία κατορθώνουν να έχουν υψηλή παραγωγικότητα σε ελάχιστο χρόνο, με ανειδίκευτο προσωπικό. Τα εστιατόρια αυτά έχουν τυποποιήσει το menu, τις παραγωγικές διαδικασίες και το σύστημα εργασίας γενικότερα.

3.2.1 Χωροταξική οργάνωση μαγειρείου

Ο σχεδιασμός της διάρθρωσης των χώρων μιας κουζίνας πρέπει να εξασφαλίζει:

- *Λειτουργικότητα.* Κάτι τέτοιο σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι στην κουζίνα πρέπει να διανύουν τις μικρότερες δυνατές αποστάσεις από το ένα τμήμα στο άλλο και να χρησιμοποιούν τον υπάρχοντα εξοπλισμό χωρίς να εμποδίζουν την εργασία άλλων εργαζομένων.
- *Αυτάρκεια.* Ο ίδιος ο χώρος εργασίας και ο εξοπλισμός του σε κάθε λειτουργική περιοχή θα πρέπει να επιτρέπουν στο σεφ, στους βοηθούς και στους υπεύθυνους καθαρισμού κουζίνας να εργάζονται χωρίς να εμποδίζουν ο ένας τον άλλο, αλλά και ταυτόχρονα να μπορούν να συνεργάζονται με τον αποδοτικότερο τρόπο. Σημαντικό είναι επίσης να μην χρειάζεται το ένα τμήμα τον εξοπλισμό του άλλου.
- *Κυκλοφορία.* Η κίνηση του προσωπικού στο χώρο της κουζίνας πρέπει να ακολουθεί ασφαλείς διαδρομές κυκλοφορίας. Πρέπει δηλαδή η κουζίνα να είναι έτσι σχεδιασμένη, ώστε να βοηθά ή τουλάχιστον να μην εμποδίζει τη διέλευση υλικού και ανθρωπίνου δυναμικού.
- *Υγιεινή.* Ο σχεδιασμός της κουζίνας πρέπει να εξασφαλίζει επαρκή εξαερισμό και φωτισμό, όπως και να παρέχει ευκολία στον καθαρισμό του χώρου.

Κύριοι χώροι χαρακτηρίζονται οι χώροι της κουζίνας που έχουν σαν αποστολή την παραγωγή φαγητών και βοηθητικοί χώροι εκείνοι που βοηθούν έμμεσα στην ολοκλήρωση του παραγωγικού έργου.

Οι κυριότεροι χώροι μιας μεγάλης κουζίνας είναι οι παρακάτω:

- 1) *Η ζεστή κουζίνα.* Περιέχει την κύρια θερμική εστία στην οποία γίνονται όλες οι βασικές εργασίες θερμικής επεξεργασίας των τροφίμων, αφού προηγουμένως προετοιμαστούν αυτά κατάλληλα και μπουν στο σκεύος όπου θα μαγειρευτούν.

- 2) *Το ζαχαροπλαστείο.* Χώρος παρασκευής γλυκών και αρτοσκευασμάτων.
- 3) *Η κρύα κουζίνα.* Χώρος ετοιμασίας κρύων πιάτων, σαλατών και παρασκευών που παρουσιάζονται πάνω σε καθρέπτες.
- 4) *Κοπή κρέατων και ψαριών.* Χώρος προετοιμασίας του κρέατος και των ψαριών.
- 5) *Το τμήμα λαχανικών.* Χώρος πλύσης, καθαρισμού και κοπής λαχανικών.
- 6) *Το τμήμα των φρούτων.* Χώρος προετοιμασίας φρούτων για σερβίρισμα ή για παρασκευές του ζαχαροπλαστείου. Οι εργασίες του τμήματος αυτού συχνά αποτελούν μέρος του μπουφέ ή της κρύας κουζίνας.
- 7) *Ο μπουφές.* Χώρος ετοιμασίας πρωινών, αφειγημάτων κ.λπ.
- 8) *Το πάσο.* Είναι ο πάγκος στον οποίο αφήνονται οι έτοιμες πιατέλες και τα έτοιμα πιάτα που παραλαμβάνουν οι σερβιτόροι και γενικά οι πάγκοι εργασίας.

Βοηθητικοί χώροι θεωρούνται οι παρακάτω:

- *Λάντζα σκευών της κουζίνας.* Χώρος πλύσης σκευών κουζίνας.
- *Λάντζα σκευών εστιατορίου.* Χώρος πλύσης σκευών εστιατορίου.
- *Το γραφείο του Σεφ.* Χώρος όπου ο chef φυλάσσει τα στοιχεία οργάνωσης της εργασίας του και συζητεί με την ομάδα του.
- *Το εστιατόριο προσωπικού κουζίνας.* Χώρος όπου συνεστιάζονται οι εργαζόμενοι της κουζίνας.
- *Η γκαρνταρόμπα του προσωπικού κουζίνας.* Χώρος με ντουλάπια όπου φυλάσσουν τα ρούχα και τα προσωπικά τους είδη οι εργαζόμενοι όταν εργάζονται και αφήνουν τις στολές τους όταν φεύγουν.
- *Τα μπάνια του προσωπικού κουζίνας.*
- *Χώρος για την τοποθέτηση των σκευών του εστιατορίου (πιάτα, ποτήρια κ.λπ.)*
- *Το office*

Άλλοι χώροι εξυπηρέτησης του εστιατορίου που μπορεί να βρίσκονται στο χώρο του μαγειρείου είναι:

1 *Κάβα ημέρας.* Είναι ο χώρος όπου φυλάσσονται τα ποτά που σερβίρει το εστιατόριο. Ο χώρος αυτός είναι εξοπλισμένος με ράφια για τα κόκκινα κρασιά και ψυγεία όπου ψύχονται μπίρες, αναψυκτικά, νερό, κρασιά κ.λπ.

2. *Ταμπλώ.* Είναι το τμήμα έκδοσης λογαριασμών εστιατορίου κι ελέγχου διακίνησης των προς πώληση ειδών και αποτελείται από ένα γραφείο.

3.2.2 Θέση μαγειρείου

Η κουζίνα πρέπει να βρίσκεται στο ίδιο επίπεδο με το εστιατόριο και κοντά σε αυτό, για τους εξής λόγους:

- Επιτυγχάνεται γρήγορη εξυπηρέτηση του πελάτη
- Τα εδέσματα πρέπει να σερβίρονται ζεστά και η απόσταση καθυστερεί το σερβίρισμα τους.
- Μειώνεται το εργατικό κόστος.

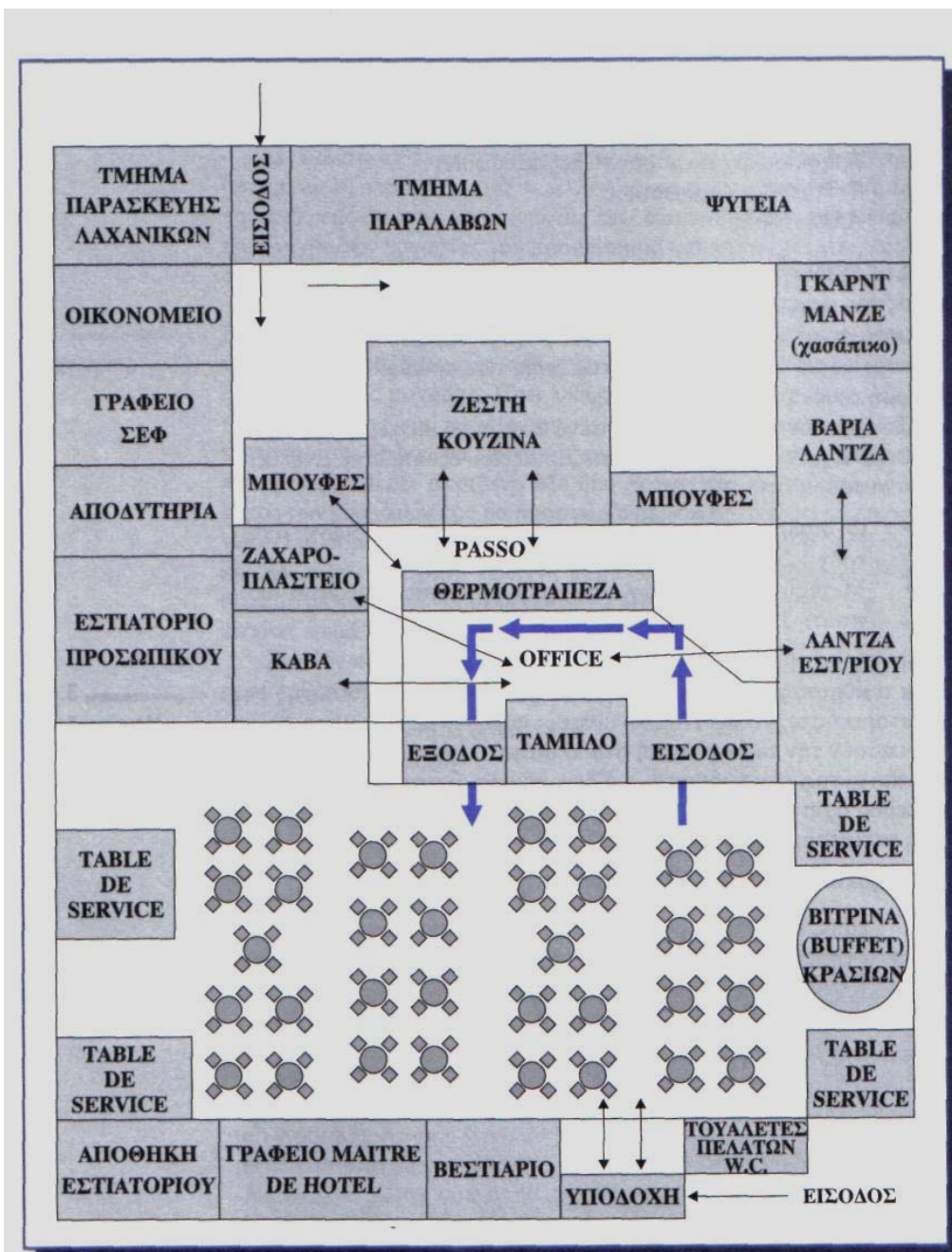
Η κουζίνα και το εστιατόριο έχουν ενδιάμεσα συνήθως ένα χώρο, που φέρει την ονομασία office και χρησιμεύει για να απομονώνονται οσμές και θόρυβοι από το χώρο του εστιατορίου.

Ταυτόχρονα ο χώρος αυτός χρησιμοποιείται για διάφορες βοηθητικές εργασίες του εστιατορίου, όπως γέμισμα ανθοδοχείων ή γυάλισμα ασημικών.

Στα μεγάλα ξενοδοχεία λειτουργεί ένα κεντρικό μαγειρείο το οποίο σερβίρει το κύριο εστιατόριο και ταυτόχρονα προετοιμάζει τα περισσότερα φαγητά που σερβίρονται σε διάφορα εστιατόρια τα οποία είναι διάσπαρτα στους χώρους του ξενοδοχείου. Αυτό όμως δεν καταργεί απόλυτα τα περιφερειακά μαγειρεία, τα οποία έχουν ασφαλώς περιορισμένα καθήκοντα, αλλά είναι απαραίτητα για τη λειτουργία των διαφόρων εστιατορίων. Αυτά λέγονται μαγειρεία διανομής ή δορυφόροι.

Το μαγειρείο επίσης πρέπει να βρίσκεται το δυνατόν κοντά στην αποθήκη και να επικοινωνεί με ευρύχωρους διαδρόμους ή, σε περίπτωση διαφοράς ορόφου, με ευρύχωρο ανελκυστήρα βαρέως τύπου.

Η λάντζα εστιατορίου πρέπει να είναι το πρώτο τμήμα που συναντούν οι σερβιτόροι όταν μπαίνουν στο εστιατόριο, έτσι ώστε ν' αφήνουν τις επιστροφές.



Σχήμα 1.2. Ένα τυπικό εστιατόριο όπου φαίνονται οι κύριοι και οι βοηθητικοί του χώροι.

Πηγή: Οργάνωση-Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων, Μάρας, 1997.

3.3 ΜΠΑΡ

3.3.1 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΟΥ ΜΠΑΡ ΑΠΟ ΑΠΟΨΕΩΣ ΧΩΡΟΥ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ

Το bar, όπως γνωρίζουμε όλοι, είναι εξ ορισμού ο χώρος όπου μπορεί κανείς να πει κάθε είδους ποτό αναμειγμένο ή όχι, αλκοολούχο ή μη και όχι μόνο. Είναι επίσης χώρος συγκέντρωσης και ψυχαγωγίας σε διαφορετικές μορφές, ανάλογα με τη θέση

αλλά και το προϊόν που έχει ως κύριο αντικείμενο εκμετάλλευσης. Οι παράγοντες αυτοί, χώρος και προϊόν, είναι εκείνοι που χαρακτηρίζουν τα διάφορα είδη - μορφές bar ως εξής:

- AMERICAN BAR
 - DANCING BAR
 - RESTAURANT-PIANO BAR
 - ESPRESSO BAR-CAFÈ BAR
 - SNACK BAR
 - MILK BAR
 - WINE BAR
 - POOL BAR
 - BEACH BAR
 - DISPENSE BAR
 - ROOF GARDEN BAR
 - MINI BAR κ.λπ.
- (Μάρας, 1997)

Το **AMERICAN BAR** κατά κανόνα διευθύνεται από έναν **BARMAN**. Ο επαγγελματίας αυτός πρέπει να έχει κάποια κουλτούρα και να βοηθιέται από άλλους εργαζόμενους που απασχολούνται ως βοηθοί μπάρμαν και σερβιτόροι. Σε ένα τέτοιο μπαρ, ο πάγκος είναι αυτός που δεσπόζει. Οι πιο πολλές καταναλώσεις γίνονται στα όρθια, αν και υπάρχουν συνήθως τραπεζάκια στον περιβάλλοντα χώρο. Μεγάλη προσοχή δίνεται στο είδος των ποτών που υπάρχουν και σ' ένα τέτοιο μπαρ πρέπει να βρίσκει κανείς κάθε μάρκα ούισκι και τζιν. Θα πρέπει επίσης να έχει τα γνωστότερα παγκοσμίως αποστάγματα. Παράλληλα, οι εργαζόμενοι στο bar απαιτείται να υπολογίζουν όσο γίνεται πιο εύστοχα τις ιδιαίτερες επιθυμίες του πελάτη που αφορούν το ποτό του, ενώ ο πελάτης από την πλευρά του πρέπει να έχει την αίσθηση του φιλικού περιβάλλοντος.

Στο **DANCING BAR** η επαφή ανάμεσα στον barman και στον πελάτη είναι λιγότερο άμεση. Εκεί οι θαμώνες είναι συνήθως νεαρά άτομα και με λιγότερα χρήματα. Μια άνετη, σωστή εσωτερική εγκατάσταση του AMERICAN BAR, καθώς και η καλή διακόσμηση και ο σωστός φωτισμός είναι απαραίτητα. Ο πελάτης πρέπει να αισθάνεται άνετα, έρχεται εκεί για να χορέψει, γι'αυτό και η μουσική δεν πρέπει να είναι πολύ σιγανή ούτε πολύ βίαιη, αλλά ρυθμική.

Ένα DANCING BAR, κατά τη γνώμη των ειδικών, δεν πρέπει να φιλοξενεί πάνω από 150-200 άτομα, διαφορετικά χάνεται το χρώμα και η αίσθηση του οικείου. Στον πάγκο υπάρχουν ψηλά σκαμπό που χρησιμεύουν, αντίθετα από το AMERICAN BAR, κυρίως στους περαστικούς. Τα ποτά ετοιμάζονται στο παρασκευαστήριο από barmen ή barwomen και σερβίρονται από επιδέξιους σερβιτόρους ή σερβιτόρες.

Το **RESTAURANT BAR-PIANO BAR**

παρουσιάστηκε τελευταία κυρίως στις μεγάλες πόλεις. Στην πραγματικότητα πρόκειται για ένα μικρό bar ή μια γωνία bar στον ευρύτερο χώρο του εστιατορίου. Δίπλα από τον πάγκο υπάρχει συνήθως ένα πιάνο, όπου ο πιανίστας παίζει σύγχρονα ή παλαιά μουσικά κομμάτια. Αυτό το είδος bar έχει ως πελατεία άτομα που θέλουν να πιούν, να φάνε και να συζητήσουν υπό τον ήχο απαλής μουσικής.

Το **ESPRESSO BAR - CAFE BAR** είναι ένα καφενείο, μπορεί να πει κανείς, όπου σερβίρονται επίσης σκληρά ποτά ή αναμειγξίς ποτών. Συνηθίζονται πολύ στις μεσογειακές χώρες, καθώς και στην Ελβετία. Πολλές φορές ονομάζονται APÈRITIF-BAR, γιατί στη Γαλλία κυρίως σερβίρουν απεριτίφ από τα οποία, στην προκειμένη περίπτωση, θα έπρεπε να έχουν τη μεγαλύτερη δυνατή ποικιλία. Αυτά τα bars έχουν οπωσδήποτε μια μεγάλη μηχανή του καφέ που βρίσκεται πάνω στον πάγκο. Η εγκατάστασή τους είναι γενικά πολύ απλή, με βάση πάντα το AMERICAN. Η Ιταλία είναι γεμάτη από τέτοια BARS, όπου ο Ιταλός θα πει γρήγορα το "στρέτο" του.

Το **SNACK BAR** είναι χώρος πρόχειρου φαγητού, αλλά μαζί και bar σκληρών ποτών και αναμειγξέων, σε πολυσύχναστα μέρη όπως εμπορικοί δρόμοι κ.λπ. Στις εγκαταστάσεις της απλής μορφής του SNACK BAR εάν προσέξει κανείς, θα διακρίνει κυρίως μηχανήματα πρόχειρου φαγητού όπως TOASTS, HAMBURGERS, HOT DOGS κ.λπ., που είναι τα κύρια προϊόντα εκμετάλλευσης, μαζί με τους καφέδες, αλλά και τα ποτά, όπως ορεκτικά, μπύρες, κρασιά, αναμειγξίς.

Το **MILK BAR** δεν είναι πολύ διαδεδομένο εκτός Αμερικής. Στο χώρο αυτό κυριαρχεί το λευκό χρώμα. Όπως δείχνει και το όνομα του, σερβίρονται σχεδόν αποκλειστικά ποτά με βάση το γάλα και αναμειγξίς, συνήθως χωρίς αλκοόλ. Αυτό που παίζει πρωτεύοντα ρόλο είναι να έχει καλές ψυκτικές εγκαταστάσεις, γιατί πάντα χρειάζονται σε επαρκή ποσότητα παγάκια, γάλα, κρέμες, αυγά κ.λπ.

Το **WINE BAR** είναι ιδέα που ξεκίνησε από τη Μεγάλη Βρετανία και έχει κιόλας γεράσει, γιατί εμφανίζονται συνεχώς καινούριες μορφές ανάλογα με το βασικό προϊόν που εκμεταλλεύονται. Στο χώρο αυτό συχνάζουν οι λάτρεις του καλού κρασιού και των "λεπτών γεύσεων". Συνήθως η διακόσμηση τους είναι λίγο "βαριά", όπως άλλωστε θα ταίριαζε με την ηλικία των καλών κρασιών. Υποτίθεται ότι έχει τις ανάλογες εγκαταστάσεις για την ποιοτική συντήρηση των κρασιών.

Το **POOL BAR** βρίσκεται δίπλα σε πισίνα και επικρατεί να ονομάζεται έτσι εξ αιτίας του ευρύτερου χώρου. Συνήθως προσφέρονται αναψυκτικά, παγωτά και διάφορα snacks στους λουόμενους της πισίνας.

Το **BEACH BAR** είναι παρόμοιο, αν και απλούστερης μορφής, με το POOL BAR, μόνο που βρίσκεται στην παραλία.

Το **DISPENSE BAR** είναι ένα είδος bar που το συναντάμε σε μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες. Εξυπηρετεί το εστιατόριο του ξενοδοχείου όταν δεν υπάρχει RESTAURANT BAR. Επίσης, εξυπηρετεί τους πελάτες στα δωμάτια τους (ROOM SERVICE), καθώς και τα BANQUETS, τις δεξιώσεις και άλλες ομαδικές εκδηλώσεις. Βασικό χαρακτηριστικό του είναι ότι δεν έχει άμεση επαφή με τον πελάτη.

Το **ROOF GARDEN BAR**, όπως καταλαβαίνουμε από τον όρο, βρίσκεται στην ταράτσα του ξενοδοχείου. Σκοπός του είναι η προσφορά της θέας της γύρω περιοχής και μπορεί να συνδυάζεται με το POOL BAR, εάν η πισίνα βρίσκεται στον ίδιο χώρο. Το πράσινο πρέπει να τονίζεται στη διακόσμηση αυτού του bar. Διαθέτει από πλευράς προϊόντων ό,τι και ένα AMERICAN BAR.

Το **MINI BAR** σήμερα αποτελεί στοιχείο επί πλέον άνεσης για τα δωμάτια των καλών ξενοδοχείων. Δεν είναι τίποτα άλλο από ένα μικρό ψυγείο, μέσα στο οποίο βρίσκονται μινιατούρες από διάφορα ποτά, αναψυκτικά, νερό, πάντα σε συγκεκριμένο αριθμό το καθένα, ώστε να είναι εφικτός ο έλεγχος και η καταγραφή της κατανάλωσης από το προσωπικό του Room Service.

3.3.2 ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΤΟΥ BAR

Όπως προαναφέρθηκε, κατάλληλοι χώροι για την εγκατάσταση ενός bar είναι κοντά στο εστιατόριο, δίπλα στην πισίνα του ξενοδοχείου ή στην ταράτσα. Καθένα απ' αυτά τα bars έχει το δικό του χαρακτήρα και όλα έχουν σκοπό να προσελκύσουν τον πελάτη σε όποιο μέρος και αν βρίσκεται.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στο χώρο εγκατάστασης του MAIN BAR, το οποίο πρέπει να βρίσκεται οπωσδήποτε στο κεντρικό κτήριο του ξενοδοχείου και μάλιστα σε σημείο όπου εύκολα μπορεί να το προσέξει ο πελάτης. Για το λόγο αυτό, συνήθως βρίσκεται στον ευρύτερο χώρο της υποδοχής, σε ψηλότερο επίπεδο, ώστε να φαίνεται διακριτικά και να μην εμποδίζει την εύρυθμη λειτουργία της. Εάν αυτό συνδυάζεται και με το εστιατόριο, δηλαδή εάν περιλαμβάνεται στην οπτική γωνία της πορείας του πελάτη προς αυτό, τότε είναι ιδανική η θέση του.

Για τη δημιουργία του bar εξετάζονται απ'την αρχή πολλοί παράγοντες ώστε να δοθεί η τελική του "ταυτότητα". Οι κυριότεροι από αυτούς είναι:

- **Προσανατολισμός:** Το bar πρέπει να βρίσκεται σε τέτοιο σημείο, ώστε να είναι ευδιάκριτο και προσπελάσιμο από τους πελάτες.

- **Θέα:** Ένας πολύ σημαντικός παράγοντας για την εγκατάσταση του bar είναι η θέα του. Ο πελάτης, πίνοντας το ποτό του, νοιώθει πιο ευχάριστα αν απολαμβάνει μια όμορφη θέα.
- **Τεχνικές εγκαταστάσεις:** Είναι απαραίτητο στο σημείο όπου θα εγκατασταθεί το bar να υπάρχουν οι δυνατότητες για τεχνικές εγκαταστάσεις ύδρευσης, ηλεκτρισμού και αποχέτευσης, που θα χρησιμεύσουν στη σωστή λειτουργία του χώρου.
- **Η δυναμικότητα της επιχείρησης:** Είναι σημαντικός παράγοντας, διότι από αυτήν εξαρτάται το μέγεθος και η δυνατότητα παραγωγής. Πρέπει να σημειώσουμε εδώ ότι ο παράγων αυτός αποσυνδέεται στις ξενοδοχειακές μονάδες που απευθύνονται σε εξω-ξενοδοχειακούς πελάτες.
- **Το είδος της πελατείας:** Εδώ εξετάζεται αν οι πελάτες θα είναι μεμονωμένοι ή πρακτορειακοί, εξετάζεται επίσης η εθνικότητα, η ηλικία τους και η αγοραστική τους δύναμη.

Μετά από αυτές τις σκέψεις μελετώνται παράγοντες που θα κάνουν το bar ευχάριστο, με όμορφη ατμόσφαιρα, στοιχεία που θα προσελκύσουν τον πελάτη. Οι σημαντικότεροι από αυτούς είναι:

- **Η είσοδος** του bar, εφ' όσον πρόκειται για εξωτερικό χώρο, πρέπει να είναι εντυπωσιακή, με καλό γούστο και να τη βλέπουν εύκολα οι πελάτες. Σ' αυτό μπορεί να βοηθήσει μια όμορφη επιγραφή.
- **Η επίπλωση** του bar (τραπέζια, καρέκλες, σκαμπό) πρέπει να είναι υψηλής ποιοτικής κατασκευής και να ταιριάζει με τη γενική διακόσμηση του χώρου. Επίσης, πρέπει να είναι ανθεκτική στην καθημερινή χρήση.
- **Η διακόσμηση** του bar είναι σωστό να αποτελείται από ευχάριστα χρώματα, απαλό φωτισμό, πίνακες, καθώς και πολλά φυτά. Το δάπεδο πρέπει να είναι επενδεδυμένο με μοκέτες που να ταιριάζουν με τα χρώματα των τοίχων και των επίπλων. Οι μοκέτες χρησιμεύουν ώστε ο χώρος να γίνεται πιο ζεστός, αλλά και για να αποφεύγονται οι θόρυβοι από τα βήματα των πελατών και του προσωπικού.
- **Ο κλιματισμός και ο εξαερισμός** είναι πολύ σημαντικά στοιχεία για το bar. Οι περισσότεροι πελάτες σε ένα τέτοιο χώρο καπνίζουν και ο καπνός των τσιγάρων δημιουργεί αποπνικτικό περιβάλλον. Ο σωστός εξαερισμός δημιουργεί καθαρή ατμόσφαιρα και ευχάριστες συνθήκες, προκειμένου οι πελάτες να απολαύσουν το ποτό τους.
- **Η μουσική**, τέλος, του bar παίζει σημαντικό ρόλο στη δημιουργία ευχάριστου κλίματος, με την προϋπόθεση να είναι απαλή και διακριτική, ώστε να είναι δυνατή

και η συζήτηση μεταξύ των πελατών. Για το λόγο αυτό, πρέπει να υπάρχει μια μελετημένη στερεοφωνική εγκατάσταση. (Μάρας, 1999).

3.3.3 Η ΔΙΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΤΟΥ ΒΑΡ

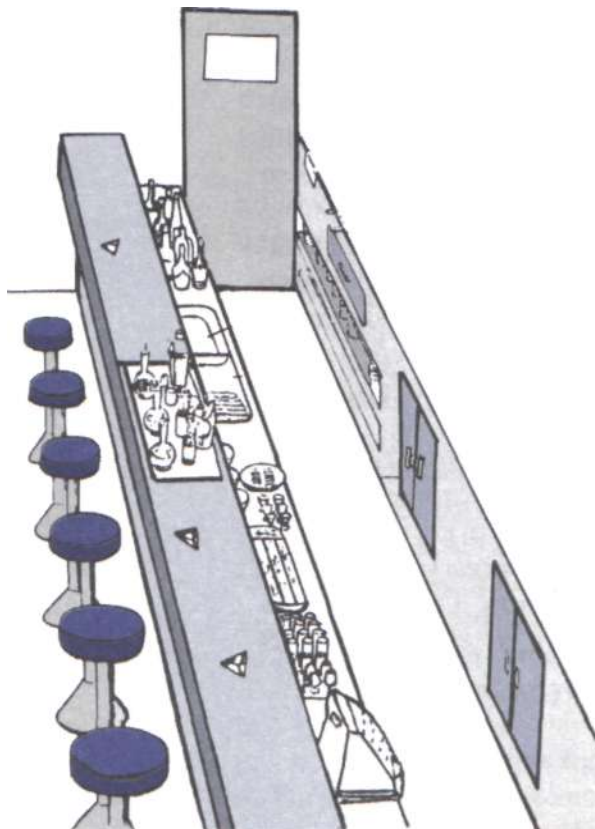
Ένα κλασικό bar στον ευρύτερο χώρο του παρασκευαστηρίου, όπως λέγεται, είναι διαρρυθμισμένο σε δύο μέρη. Το FRONT BAR και το BACK BAR. Πιο αναλυτικά οι εγκαταστάσεις αυτές περιλαμβάνουν:

I. ΤΟΝ ΠΑΓΚΟ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΒΑΡ

Είναι η κύρια τεχνική εγκατάσταση κάθε bar και αυτό φαίνεται πάνω απ'όλα. Είναι το σημείο στο οποίο σερβίρεται στους πελάτες το ποτό τους, ενώ κάθονται σε ψηλά σκαμπό.

Το ύψος του πάγκου πρέπει να είναι 1,20 m περίπου ενώ το μήκος του εξαρτάται από τη δυναμικότητα του bar. Η επιφάνεια του πάγκου είναι περίπου 45-60 cm και στο κάτω μέρος του υπάρχουν κιγκλιδώματα από ξύλο ή σίδηρο για να ξεκουράζονται τα πόδια των πελατών.

Τα σκαμπό πρέπει να είναι σταθερά, άνετα και καλής ποιότητας. Το ύψος των σκαμπό κυμαίνεται στα 80-85 cm. Στα περισσότερα bar βλέπουμε σκαμπό περιστρεφόμενα γύρω από έναν κάθετο άξονα.



Σχήμα 1.3. Στην εικόνα βλέπουμε ένα τυπικό μπαρ
.Πηγή: Οργάνωση-Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων, Μάρας,1997.

Το υλικό κατασκευής του πάγκου είναι συνήθως το ξύλο , χωρίς να αποκλείονται και άλλα υλικά, όπως μάρμαρο, γρανίτης κ.λπ. Στην επιφάνεια του δεν πρέπει να υπάρχει τζάμι, γιατί είναι επικίνδυνο να σπάσει από την πτώση μιας φιάλης. Πρέπει να είναι λείος και να καθαρίζεται εύκολα. Πάνω από τον πάγκο δεν πρέπει να βρίσκεται τίποτε άλλο παρά μόνο σταχτοδοχεία και τα MÉNAGE, που είναι απαραίτητα για την παρασκευή των ποτών (καλαμάκια, αναδευτήρες, διακοσμητικά, angustura, Tabasco, sauce/anglaise, αλάτι, πιπέρι, κανέλλα κ.λπ.). Πρέπει επίσης να είναι πάντα καθαρός, διότι ακόμα και σταγόνες από νερό τον κάνουν να φαίνεται βρώμικος.

Τέλος, σημαντικό ρόλο στην αισθητική του πάγκου παίζει ο φωτισμός, ο οποίος πρέπει να είναι απαλός. Αυτό επιτυγχάνεται με τη βοήθεια μικρών φωτιστικών, που βρίσκονται στην οροφή του, ανάλογα με τη γενική διακόσμηση του χώρου.

II. ΤΟΝ ΠΑΓΚΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΒΑΡ

Ο πάγκος εργασίας του bar είναι ένα κομμάτι του Front Bar, ο οποίος βρίσκεται ακριβώς πίσω από τον πάγκο σερβιρίσματος και σε χαμηλότερο επίπεδο. Το μήκος του συνήθως είναι όσο και το μήκος του πάγκου σερβιρίσματος. Το πλάτος του κυμαίνεται στα 50-80 cm. Το επίπεδο του είναι χαμηλότερο από τον πάγκο σερβιρίσματος και αυτό για να μην είναι μέσα στην οπτική γωνία του πελάτη που κάθεται στη "μπάρα". Αυτό βοηθά και τον barman να αισθάνεται ότι η εργασία του δεν είναι απόλυτα στην κοινή θέα. Συνήθως ο πάγκος εργασίας του bar είναι το ανοξείδωτο πάνω μέρος των ψυγείων και των άλλων μηχανημάτων που υπάρχουν για τις ανάγκες λειτουργίας του bar όπως καταψύκτες, μηχανή παραγωγής παγοκύβων, πλυντήριο κ.λπ.

Στην επιφάνεια του πάγκου εργασίας γίνεται όλη η προεργασία για το σερβίρισμα του ποτού. Αντίθετα, το εσωτερικό μέρος του πάγκου εργασίας καλύπτεται από τον πάγκο σερβιρίσματος και στα σημεία αυτά ο barman μπορεί να "κρύψει" διάφορα υλικά και σκεύη που δεν πρέπει να φαίνονται. Τα σκεύη και τα υλικά αυτά πρέπει να βρίσκονται πάντα σε ένα συγκεκριμένο σημείο, ώστε να μην χάνει χρόνο ψάχνοντας τα.

III. ΕΚΘΕΤΗΡΙΟ ΠΟΤΩΝ

Απέναντι από το FRONT BAR βρίσκεται το BACK BAR που ονομάζεται και εκθετήριο ποτών. Συχνά αυτή η εγκατάσταση παίρνει τη μορφή μιας "έκθεσης" που έρχεται σε αρμονία με την όψη του συνόλου. Το BACK BAR πρέπει να είναι όσο το δυνατόν απλό, χωρίς πολλές πόρτες και γωνίες. Τα διάφορα ράφια, εάν υπάρχουν, πρέπει να απέχουν αρκετά μεταξύ τους. Πολλές φορές εκεί τοποθετούνται και τα ποτήρια, κατά τέτοιο τρόπο, ώστε αν τυχόν ένα μπουκάλι ξεφύγει από το χέρι, να μην πέσει επάνω τους. Οι φιάλες πρέπει να τοποθετούνται όχι τόσο βάσει της αισθητικής αλλά της λειτουργικότητας. Έξω και σε πιο προσιτό σημείο πρέπει να βρίσκονται αυτές που έχουν την πιο μεγάλη χρήση. Επίσης η κάθε φιάλη πρέπει να βρίσκεται πάντα στην ίδια θέση, έτσι ώστε να είναι εύκολο να τη βρίσκουμε. Η κίνηση αυτή με τον καιρό γίνεται μηχανικά. Εξ άλλου, τοποθετούνται τα ποτά έτσι, ώστε να δίνουν την εντύπωση τάξης και συμμετρίας. Το καθάρισμα του ντουλαπιού και των φιαλών πρέπει να γίνεται καθημερινά και οι ετικέτες πρέπει να φαίνονται. Όσο για τις φιάλες από τα λικέρ, που λερώνονται περισσότερο και συχνά κολλάνε, πρέπει να πλένονται με χλιαρό νερό.

Να τι είναι καθοριστικό για την αποθήκευση:

- Τάξη της αποθήκευσης των ποτών που μας ενδιαφέρουν.
- Οι επιθυμίες των πελατών.
- Η προσωπική άποψη του ιδιοκτήτη.

IV. ΝΤΟΥΛΑΠΙΑ

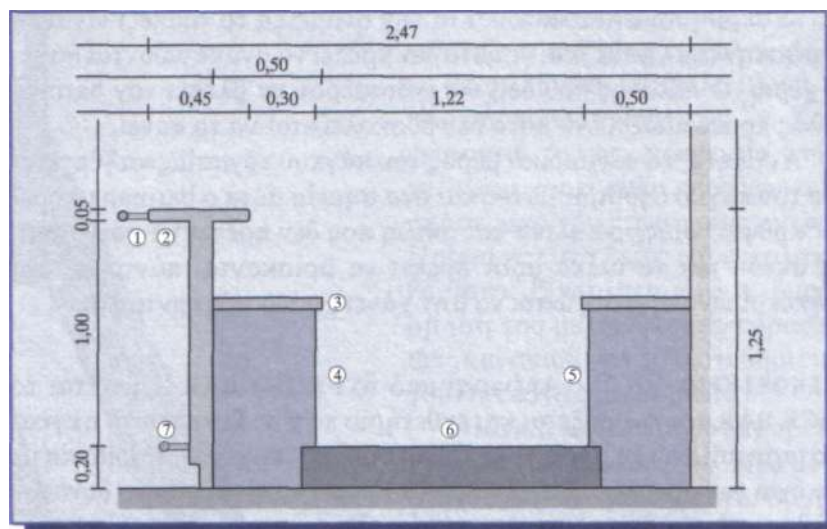
Κάτω από τη βιτρίνα των ποτών βρίσκονται προθήκες και ντουλάπια, που χρησιμεύουν για διάφορους λόγους. Συνήθως στους χώρους αυτούς τοποθετούνται όλα τα ποτήρια που χρησιμοποιούνται στο bar, διάφορα μηχανήματα και συσκευές όπως τοστιέρες, blender, mixer κ.λπ.

Τα ποτήρια αυτά πρέπει να είναι καθαρά, γυαλισμένα και στεγνά. Στις επιφάνειες των προθηκών τοποθετούνται λινές πετσέτες (ναπερόν), για να μην έρχονται σε επαφή τα χείλη των ποτηριών με το ξύλο ή όποιο άλλο υλικό χρησιμοποιείται για την κατασκευή τους. Τα γυάλινα σκεύη πρέπει να τοποθετούνται πάντα ανάποδα.

Στο κάτω μέρος των προθηκών αυτών συνήθως υπάρχουν μικρά ντουλάπια, τα οποία χρησιμεύουν στην αποθήκευση ποτών, χυμών, αναψυκτικών, υλικών καθαρισμού

Πλάγια τομή Bar	(1) Σωλήνας	(2) Πάγκος σερβιρίσματος	(3) Πάγκος εργασίας	(4) Χώρος ψυγείων, λάντζας κ.λπ.	(5) Χώρος για τη φύλαξη φιαλών	(6) Σχάρα ξύλινη	(7) Σωλήνας
--------------------------------	----------------	--------------------------------	---------------------------	--	--	------------------------	----------------

κ.λπ.



Σχήμα 1.4. Πλάγια τομή ενός μπαρ.

Πηγή: Οργάνωση-Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων, Μάρας, 1997.

V. OFFICE TOY BAR

Το OFFICE του bar βρίσκεται ακριβώς δίπλα από το χώρο εργασίας του barman και χρησιμεύει στην αποθήκευση άδειων φιαλών, άδειων σταχτοδοχείων και άλλων αντικειμένων, που δεν πρέπει να τα βλέπει ο πελάτης. Επίσης, τοποθετείται συνήθως το πλυντήριο ποτηριών, πιθανόν η μηχανή παραγωγής παγοκύβων και τα μοτέρ των ψυγείων.

3.3.4 ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ BAR

Οι βασικές λειτουργίες του τμήματος διαχωρίζονται χρονικά σε τρία στάδια. Αυτό συμβαίνει σε όλους τους χώρους εξυπηρέτησης των πελατών στον επισιτιστικό τομέα.

- Το πρώτο στάδιο, κατά το οποίο γίνονται όλες οι προετοιμασίες για να ανοίξει και να λειτουργήσει το bar, επικρατεί να ονομάζεται με το γνωστό ξενοδοχειακό όρο "mise en place".
- Το δεύτερο στάδιο είναι αυτή καθαυτή η λειτουργία του bar με όλα τα επακόλουθα της.
- Το τρίτο στάδιο, τέλος, είναι οι διαδικασίες κλεισίματος και βασικών ενεργειών για τη λειτουργία της επόμενης ημέρας.

Πιο αναλυτικά:

1. Άνοιγμα του Bar

Συνήθως με τον όρο mise en place εννοούμε μια σειρά εργασιών που γίνονται πριν αρχίσει η λειτουργία του bar και είναι τόσο σημαντικές που αν δεν γίνουν, σχεδόν δεν είναι δυνατή η λειτουργία του. Με την άφιξη του ο barman και αφού καθαρίσει, μέσω των βοηθών του, εν γένει την επίπλωση και όλο τον εξοπλισμό του, προχωρεί στην ανανέωση των αποθεμάτων των υλικών του, αφού πρώτα τα ελέγξει προσεκτικά ως προς την ποσότητα και την ποιότητα τους.

Το bar πρέπει να διαθέτει ανά πάσα στιγμή όλα τα προϊόντα εκμετάλλευσης και για τον καλύτερο προγραμματισμό της κεντρικής αποθήκης είναι καλύτερα να συμπληρώνεται και να αποστέλλεται από την προηγούμενη το δελτίο παραγγελίας ή αίτηση προμηθειών, όπως συνηθίζεται να λέγεται το έντυπο, που αναγράφονται οι ανάγκες του τμήματος. Εν συνεχεία, ο barman προσέχει ιδιαίτερα να έχει αρκετές προμήθειες σε πάγο, γαρνιτούρες και άλλα απαραίτητα στοιχεία του service, ώστε να αντιμετωπίσει κάθε ζήτηση και να ανταποκριθεί άμεσα στην "αιχμή" της δουλειάς του.

ΒΟΗΘΗΤΙΚΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ

Στην κατηγορία αυτή μπορούμε να κατατάξουμε τους διάφορους χυμούς φρούτων, κρέμες, γάλα, αυγά, ζάχαρη, αλατοπίπερα, πικάντικες σάλτσες (sauce anglaise), πάπρικα, καγιέν, γαρύφαλλα, κανέλλα, βανίλια, Angostura, Tabasco και τους καφέδες.

Τέλος, υλικά απαραίτητα για τη λειτουργία του bar είναι βιβλία συνταγών, έντυπα παραγγελιών προς την αποθήκη, δελτία παραγγελιών πελατών, λογαριασμοί κ.λπ. Ένα μικρό φαρμακείο, καθώς και οι κάδοι απορριμμάτων είναι αυτονόητο ότι είναι απαραίτητα στοιχεία που συμπληρώνουν τον εξοπλισμό ενός bar.

2. Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Εξαρτάται από τη μορφή και τις ιδιαιτερότητες του bar. Είναι γνωστό ότι σε ένα Restaurant Bar ή το Main Bar του ξενοδοχείου οι πελάτες έρχονται κατά κύματα πριν και μετά το φαγητό. Στο Beach Bar η αιχμή της δουλειάς είναι κατά τη διάρκεια του πρωινού μπάνιου. Όπως κι αν συμβαίνει, ο barman πρέπει να εργάζεται άνετα, γρήγορα, χωρίς περιττές κινήσεις και νευρικότητα. Φροντίζει η κάθε κίνηση του να είναι αποδοτική, όπως η συνδυασμένη παρασκευή αναμειγξέων χρησιμοποιώντας ταυτοχρόνως τα βασικά ποτά.

Εκτός από την οικονομία κινήσεων για την αποφυγή γρήγορης κόπωσης, πρέπει να κάνει και οικονομία υλικών για τον περιορισμό του κόστους.

3. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΟΥ BAR

Η διαδικασία για το κλείσιμο του bar αρχίζει όταν φύγει και ο τελευταίος πελάτης ή αφού έλθει η υποχρεωτική ώρα κλεισίματος. Στο στάδιο αυτό πραγματοποιούνται οι εξής εργασίες:

- Κλείσιμο της μουσικής και επαναφορά των ποτών στα ντουλάπια και των τροφίμων στα ψυγεία. Εννοείται ότι όλα κλειδώνονται.
- Καθαρισμός των σταχτοδοχείων, του πάγκου εργασίας, του πάγκου σερβιρίσματος, των συσκευών, καθώς και πλύσιμο των βρώμικων ποτηριών και μικροσυσκευών.
- Τοποθέτηση των άδειων φιαλών στο Office και συμπλήρωση του ψυγείου με αναψυκτικά, νερά και μπίρες από το stock της αποθήκης.
- Γίνεται έλεγχος για τυχόν ελλείψεις σε ποτά, αναψυκτικά και άλλα βοηθητικά εμπορεύματα και διενεργείται η σχετική παραγγελία.
- Γίνεται το κλείσιμο της ταμειακής μηχανής και το μέτρημα των χρημάτων, τα οποία μεταφέρονται στο κεντρικό ταμείο.
- Τέλος, κλείνουν τα φώτα και κλειδώνονται οι πόρτες του bar.

3.3.5 ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ BAR

Η σύνθεση του προσωπικού σε bar μεγάλης δυναμικότητας και με ποικιλία προϊόντων, αλκοολούχων και μη, μπορεί να έχει ως εξής:

- BARMAN ή BARTENDER ή BARKEEPER.
- ASS. BARMAN (Βοηθός BARMAN).
- BAR WAITER (Σερβιτόρος).
- BAR BOY (Βοηθός).
- BAR CHECKER (Ταμίας).

Σε μικρότερες ξενοδοχειακές μονάδες απασχολείται ένας μπάρμαν συνήθως.

3.3.6 Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΟΥ BAR

Ο εξοπλισμός ενός σύγχρονου bar αποτελείται από:

- A. Μηχανήματα και συσκευές.
- B. Σκεύη, όργανα και εργαλεία.
- C. Ποτήρια.
- D. Λινά και μέσα καθαριότητας.

Η επιλογή και ο αριθμός του εξοπλισμού αυτού εξαρτάται από τη δυναμικότητα, τη μορφή του και την οικονομική δύναμη της επιχείρησης.

A. ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΥΣΚΕΥΕΣ ΤΟΥ BAR

➤ Ψυγείο.

Τοποθετείται κάτω απ' τον πάγκο σερβιρίσματος του bar και θεωρείται το σπουδαιότερο μηχάνημα του. Κατασκευάζεται από ανοξείδωτο υλικό, για να είναι εύκολος ο καθαρισμός του και με την πάνω επιφάνεια του, αποτελεί τον πάγκο εργασίας του barman.

Η θερμοκρασία του ψυγείου κυμαίνεται, συνήθως, μεταξύ 2°-4° C.

Μηχανή παραγωγής παγοκύβων.

Τοποθετείται συνήθως στο χώρο του office ή κάτω από τον πάγκο σερβιρίσματος σαν μέρος του συνολικού block των μηχανημάτων που αποτελούν και τον πάγκο εργασίας.

Πλυντήριο ποτηριών

Κάθε bar σχετικής δυναμικότητας πρέπει να έχει ένα πλυντήριο ποτηριών, που να εξυπηρετεί τις ανάγκες του. Είναι σημαντικό τα ποτήρια να είναι καθαρά και χωρίς οσμές.

Μηχανή Espresso

Όλες οι μορφές bar προσφέρουν, εκτός από αλκοολούχα ποτά, καφέδες και αφεψήματα. Για το λόγο αυτό, η μηχανή Espresso είναι απαραίτητη. Συνήθως, η μηχανή αυτή τοποθετείται σε μια άκρη του πάγκου σερβιρίσματος ή εργασίας.

Μηχανή φιλτραρισμένου καφέ

Τοποθετείται στον πάγκο εργασίας και είναι απαραίτητη για την παρασκευή φιλτραρισμένου καφέ (γαλλικού, αμερικάνικου). Μια μηχανή επαγγελματικής χρήσης αποτελείται από δύο καράφες, στις οποίες καταλήγει ο έτοιμος καφές.

Αναταρακτήρας ποτών (drink mixer)

Είναι απαραίτητο μηχάνημα στο bar για την παρασκευή κρέμα γάλακτος, milk shakes, καφέ - φραπέ και ορισμένων αναμειξέων. Βρίσκεται συνήθως στον πάγκο εργασίας.

Blender

Χρησιμοποιείται για την παρασκευή αναμειξων και φρέσκων χυμών όπως μήλου, μπανάνας, αχλαδιού, ροδάκινου κ.λπ.

Πρέσα φρούτων - Αποχυρωτής

Χρησιμεύει για το στύψιμο φρέσκων φρούτων και ιδιαίτερα πορτοκαλιού, λεμονιού και γκρέιπ-φρουτ. Οι χυμοί αυτοί είναι το βασικό συστατικό πολλών αναμειξων. Η πρέσα υπάρχει σε δύο τύπους, χειροκίνητη και ηλεκτρική. Παράλληλα, και το μηχάνημα του αποχυρωτή χρησιμοποιείται για τους ίδιους λόγους.

Παγοθραύστης

Όταν η μηχανή παραγωγής πάγου δεν παράγει θρυμματισμένο πάγο, τότε ο παγοθραύστης είναι απαραίτητος. Υπάρχει σε δύο τύπους, χειροκίνητος και ηλεκτρικός (ice cracher).

Τοστιέρα

Απαραίτητη συσκευή σε πολλά είδη bar, όπως snack bar, beach bar, pool bar, cafe bar κ.ά. Η πώληση Toasts, Hamburgers, Sandwiches είναι χαρακτηριστικό τους γνώρισμα.

Διανεμητής αναψυκτικών (Post mix)

Τοποθετείται στον πάγκο εργασίας του bar ή σε άλλο κατάλληλο σημείο και χρησιμεύει στο αυτόματο σερβίρισμα όλων των αναψυκτικών, που υπάρχουν σε ένα bar (Coca Cola, Sprite, πορτοκαλάδα, σόδα, λεμονίτα). Είναι χρήσιμος ιδιαίτερα σε bar όπου υπάρχει ανάγκη μεγάλης σε ποσότητα αλλά και ταχύτητα, εξυπηρέτησης πελατών (snack bar, beach bar, pool bar κ.λπ.).

Σύστημα draught beer

Τοποθετείται στον πάγκο εργασίας του barman και χρησιμοποιείται για το σερβίρισμα της μύρας. Λειτουργεί όπως και ο διανεμητής των αναψυκτικών και παρουσιάζει τα ίδια πλεονεκτήματα.

Ταμειακή μηχανή

Οι σύγχρονες μηχανές έχουν τη δυνατότητα θεώρησης από την εφορία, ώστε να μπορεί να γίνει ανά πάσα στιγμή έλεγχος εσόδων. Αποτελούνται από αθροιστές και κωδικούς προϊόντων, ανάλογα με τη δυναμικότητα και την τεχνολογία τους.

B. ΣΚΕΥΗ, ΟΡΓΑΝΑ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΤΟΥ BAR

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν μια σειρά από διαφορετικά φλιτζάνια, σκεύη καφέ και άλλων ροφημάτων καθώς επίσης και

ανοξείδωτα σκεύη όπως καφετιέρες, γαλατιέρες, ζαχαριέρες και δίσκοι διαφορετικών μεγεθών και σχημάτων . Τέλος, σημαντικά στοιχεία που διευκολύνουν την εργασία και την καθαριότητα του χώρου είναι τα δοχεία απορριμμάτων και οι πετσέτες του



bar.

Εικόνα 7. Τα σκεύη του μπαρ.

ΤΑ ΣΚΕΥΗ

(1) Μπλέντερ: Απαραίτητο για την παρασκευή κοκτέιλ. Πρέπει να έχει αρκετές ταχύτητες και να μπορεί να αλέσει πάγο. Η καθαριότητα του πρέπει να γίνεται σχολαστικά.

(2) Ανοιχτήρι πώματος: Για μπουκάλια μπίρας, αναψυκτικών κτλ. που δεν έχουν φελλό, αλλά πώμα.

(3) Μπολ: Για ελιές, ζάχαρη, γαρνιτούρες κτλ.

(4) Σανίδι κοψίματος: Για να κόβουμε τα φρούτα.

(5) Ανοιχτήρι φελλών: Για το άνοιγμα μπουκαλιών με φελλό.

(6) Τρίφτης: Για να τρίβουμε σοκολάτα ή μοσχοκάρυδο.

(7)Σουρωτήρι πάγου: Συρμάτινο σουρωτήρι, που κρατά τον πάγο, αλλά επιτρέπει να περάσει το υγρό.

(8)Παγοθήκη: Για τη διατήρηση του πάγου που θα χρησιμοποιήσουμε στα ποτά.

(9)Κουτάλα πάγου: Για να παίρνουμε πάγο.

(10)Στίφτης: Για να φτιάξουμε φρέσκους χυμούς.

(11) Κανάτα: Πρέπει να έχει χείλος που να κρατά τον πάγο και να είναι αρκετά μεγάλη, για να χωρά πολύ πάγο.

(12)Μαχαίρι: Για να κόβουμε φρούτα.

(13)Μεζούρες: Απαραίτητες για τις ακριβείς δόσεις των συστατικών. Πιο χρήσιμες είναι οι μεζούρες των 15 και των 30 ml.

Ποτήρι ανάμειξης: Για να ανακατώνουμε το κοκτέιλ και να το κρυώνουμε. Μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε και την κανάτα. Πρέπει να χωρά από 600 ml μέχρι και 1 λίτρο και να έχει χείλος.

(14)Γάρες: Για να κλείνουμε μπουκάλια που έχουν ακόμη ποτό.

(15)Σέικερ: Συνιστούμε το αμερικάνικο σέικερ, που αποτελείται από δύο κώνους, ένα γυάλινο κι ένα μεταλλικό. Προτιμάμε σέικερ με ενσωματωμένο σουρωτήρι. Πριν χτυπήσουμε, βεβαιωνόμαστε ότι είναι καλά κλεισμένο.

(16)Κουτάλια: Πολύ χρήσιμα για το ανακάτωμα είναι τα κουτάλια με μακριά λαβή. Η λαβή δεν πρέπει να είναι λεία, για να μη γλιστρά όταν είναι υγρή. Συνήθως η λαβή τους είναι σπирάλ.

(17)Μασιά (λαβίδα): Για να πιάνουμε φρούτα ή πάγο.

(18) Ξύστρα: Για να βγάζουμε ξύσμα από τα φρούτα.

Άλλα εργαλεία : Βέργες (στικς) για το ανακάτωμα, καλαμάκια, οδοντογλυφίδες, χαρτοπετσέτες, πατάκια για τα ποτήρια (σουβερ) και πετσέτες.

Όργανα και Εργαλεία

Είναι μεταξύ άλλων τα εξής:

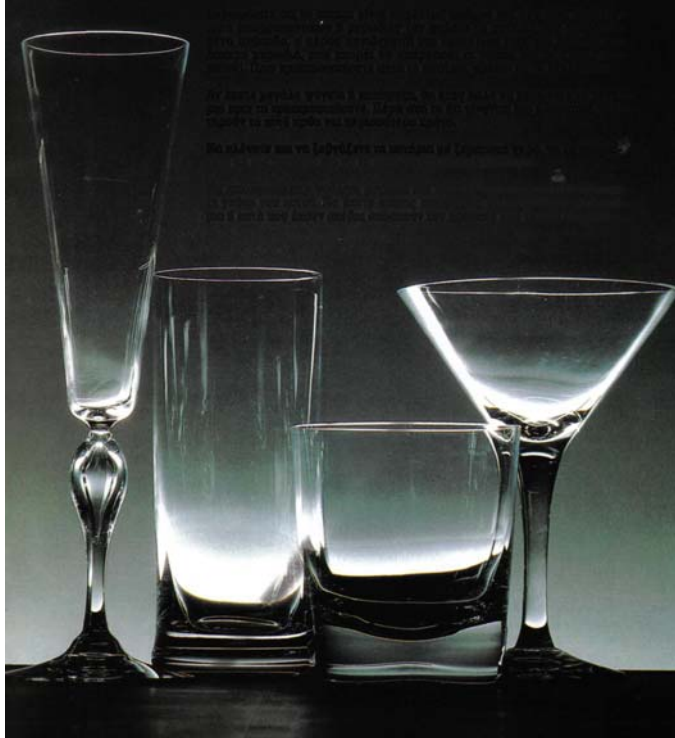
- Σέικερ - Mixing glass .
- Bar spoon
- Σιφών σόδας και σαντιγί .
- Αμπούλες σιφών .
- Μεζούρες.
- Σουρωτήρι .
- Κουταλάκια παγωτού
- Βούρτσα πλυσίματος ποτηριών .
- Ξύλο και μαχαίρι κοπής φρούτων
- .
- Λαβίδες πάγου - παγοθήκες .
- Τιρμπουσόν .
- Χειροκίνητος στίφτης φρούτων.
- Πετσέτες bar.
- Σαμπανιέρες .
- Τρίφτης μοσχοκάρυδου.
- Σέσουλες πάγου .
- Ανακατευτήρας .
- Καμινέτο για ζέσταμα ποτηριών .
- Σετ για MENAGES .

C. Ποτήρια του Bar

Το bar, εκτός απ'τον εξοπλισμό του σε μηχανήματα, σκεύη και εργαλεία, πρέπει να διαθέτει και μια πλήρη σειρά ποτηριών, απαραίτητα για το σωστό σερβίρισμα των ποτών και αναμειξέων. Ο αριθμός τους και η ποικιλία τους εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, μεταξύ των οποίων είναι:

- Σε κάθε κατηγορία ποτών αντιστοιχεί και ένα ποτήρι. Είναι πιθανό και λογικό ένα ποτήρι να καλύπτει και περισσότερες από μία κατηγορία.
- Τα κολονάτα ποτήρια χρησιμοποιούνται στα κρύα ποτά, που σερβίρονται χωρίς πάγο (π.χ. Martini). Έτσι, η θερμοκρασία του χεριού δεν τα ζεσταίνει.
- Αντιθέτως, το balloon ή snifer χρησιμοποιείται στο σερβίρισμα των Brandies, ώστε να τα ζεσταίνει η θερμοκρασία του χεριού και να αναδύεται το άρωμα του ποτού.

Εικόνα 8. Ποτήρια του μπαρ.



- Ορισμένα ποτά σερβίρονται αποκλειστικά σε ένα ποτήρι όπως το τύπου sherry για τα κρασιά και το cordial για τα liqueurs.
- Τα ποτήρια τύπου "σωλήνα", δηλαδή Collins ή High Ball, χρησιμεύουν στο σερβίρισμα long drinks, χυμών κ.λπ.
- Δεν πρέπει να υπάρχουν πολλοί τύποι ομοειδών ποτηριών, γιατί αυτό προκαλεί σύγχυση στο σερβίρισμα.
- Όταν πρόκειται για επιλογή ποτηριών σε Beach Bar, αποφεύγουμε τα εύθραυστα ποτήρια.



Εικόνα 9. Τα ποτήρια της φωτογραφίας είναι τα πιο συνηθισμένα για κοκτέιλ.

Ποτήρι κοκτέιλ: Σε σχήμα τριγωνικό, χρησιμοποιείται για μικρά και δυνατά ποτά. Πρέπει να έχει ψηλό πόδι, για να κρατά το ποτό κρύο όσο γίνεται για περισσότερο

χρόνο. Αν κρατήσουμε μέσα στην παλάμη μας την κούπα του ποτηριού, το ποτό ζεσταίνεται σύντομα και το χέρι υγραίνεται. Χωρά περίπου 90 ml. **(1)**

Ποτήρι σαμπάνιας: Είναι ή πλατύ ή στενό και ψηλό. **Στο στενόμακρο (2)** οι φυσαλίδες ανεβαίνουν σε ένα συνεχές ρεύμα για αρκετή ώρα. Χωρά περίπου 150 ml.

Το πλατύ (3) δεν είναι τόσο συνηθισμένο, όσο ήταν παλιότερα, γιατί επιτρέπει να φεύγουν γρήγορα οι φυσαλίδες. Είναι όμως ακόμα αγαπητό για ορισμένα κοκτέιλ, όπως η Μαργαρίτα, το Μπάρτεντερ και τα ποτά με κρέμα.

Σωληνωτό: Ψηλό και ευθύγραμμο, που συνήθως χρησιμοποιείται για μεγάλα ποτά με πάγο, π.χ. λεμονάδα, Μάι Τάι, μπίρα κτλ. Χωρά περίπου 200-285 ml. **(4)**

Παραδοσιακό: Χαμηλό ποτήρι με ελαφριά κλίση των πλευρών του. Χρησιμοποιείται κυρίως για δυνατά ποτά με πάγο, αλλά και για χυμούς. Παίρνει περίπου 120-125 ml. **(5)**

Ποτήρι κρασιού κολονάτο: Υπάρχει σε ποικιλία σχημάτων και μεγεθών. Το κόκκινο κρασί σερβίρεται συνήθως σε μεγάλο ποτήρι, ενώ το λευκό σε μικρότερο. Είναι κατάλληλα για διάφορα εξωτικά κοκτέιλ Χωρά περίπου 140-180 ml. **(6)**

Μπαλονάκι: (δεν υπάρχει στην εικόνα). Είναι ειδικά σχεδιασμένο για κονιάκ και μπράντι, ώστε να επιτρέπει την απόλαυση του αρώματος τους, αλλά είναι κατάλληλο και για κοκτέιλ, που γίνονται έτσι πολύ θεαματικά. Πρέπει να παίρνει πάνω από 150 ml

3.4 ΑΠΟΘΗΚΗ – ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

Το τμήμα των προμηθειών έχει την ευθύνη για την αγορά των αναλώσιμων αγαθών που αποτελούν τις πρώτες ύλες των τμημάτων εκμετάλλευσης και των τμημάτων υποστήριξης του ξενοδοχείου (τρόφιμα, ποτά, υλικά καθαρισμού, χαρτικά και λοιπά είδη). Ο βασικός στόχος του τμήματος αυτού είναι η έγκαιρη και συμφέρουσα αγορά των παραπάνω αγαθών.

Όπως σε όλες τις επιχειρηματικές δραστηριότητες, έτσι και στις προμήθειες είναι απαραίτητος ένας ακριβής προγραμματισμός. Ο ρυθμός των πωλήσεων δείχνει το ρυθμό που θα πρέπει ν' ακολουθήσουν οι αγορές. Ο προγραμματισμός των αγορών στοχεύει στην κάλυψη των αναγκών της επιχείρησης με τις απαραίτητες ποσότητες αναλώσιμων αγαθών, τόσο στο επιθυμητό είδος και ποιότητα, όσο και στην κατάλληλη χρονική στιγμή και από την ενδεδειγμένη πηγή, έτσι ώστε να ικανοποιείται η ζήτηση.

Το σύστημα των προμηθειών που θα εφαρμόσει κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση εξαρτάται από το μέγεθος, τη θέση, τη μορφή, τα διαθέσιμα κεφάλαια, την πολιτική και το χρόνο λειτουργίας της.

Ο κύριος όγκος προμηθειών στην ξενοδοχεία έχει σαν αποδέκτη τα τμήματα του μαγειρείου.

3.4.1 Πολιτική προμηθειών

Είναι προφανές ότι διαφορετική πολιτική πάνω στις προμήθειες ακολουθείται σε μια μικρή, μεσαία ή μεγάλη ξενοδοχειακή επιχείρηση.

α) Μικρή ξενοδοχειακή επιχείρηση

Η μικρή ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι κυρίως οικογενειακής μορφής και διευθύνεται από τον ιδιοκτήτη και την οικογένεια του. Μια τέτοια επιχείρηση έχει μικρή δυνατότητα σε κουβέρ και οι διαδικασίες γενικά των προμηθειών πραγματοποιούνται από τον ιδιοκτήτη ή κάποιο άλλο μέλος της οικογένειας του.

β) Μεσαία ξενοδοχειακή επιχείρηση

Στη μεσαία ξενοδοχειακή επιχείρηση οι προμήθειες είναι πιο ουσιαστικές και η διαδικασία τους πιο οργανωμένη γιατί πραγματοποιούνται από εξειδικευμένα άτομα.

γ) Μεγάλη ξενοδοχειακή επιχείρηση

Τέλος στη μεγάλη ξενοδοχειακή επιχείρηση, το τμήμα προμηθειών ακολουθεί επιστημονικές διαδικασίες. Το τμήμα αυτό διαθέτει προσωπικό ειδικευμένο σε όλες τις τεχνικές επάνω στις αγορές και συναντάτε σε επιχειρήσεις που διαθέτουν περισσότερα από ένα εστιατόρια.

Οι προμήθειες που γίνονται για τα τμήματα μιας μεσαίας ή μεγάλης ξενοδοχειακής επιχείρησης, χωρίζονται σε δυο βασικές κατηγορίες:

α) Στα αναλώσιμα προϊόντα, που χωρίζονται και αυτά με τη σειρά τους σε δύο υποκατηγορίες:

- Τις πρώτες ύλες για την παρασκευή των διαφόρων εδεσμάτων και ποτών, όπως γάλα, φρούτα, λαχανικά κ.λπ.
- Τα διάφορα αναλώσιμα υλικά, όπως χαρτοπετσέτες, είδη καθαρισμού, χαρτικά κ.λπ.

β) Στα μη αναλώσιμα ή πάγια, τα οποία αγοράζονται από το ξενοδοχείο μόνο μία φορά ή σπάνια, όπως είναι για παράδειγμα τα φωτιστικά, τα σκεύη κ.λπ.

Το τμήμα προμηθειών είναι ένα ανεξάρτητο τμήμα του ξενοδοχείου. Η διαδικασία των προμηθειών αφορά:

- Στον εντοπισμό των αναγκών της επιχείρησης.
- Στην έρευνά της αγοράς και στον εντοπισμό των κατάλληλων προμηθευτών.
- Στην παραγγελία, αγορά και παραλαβή των απαραίτητων ειδών.
- Στην αποθήκευσή τους.
- Στην παράδοση των ειδών αυτών στα αρμόδια τμήματα του ξενοδοχείου.

Οι προμήθειες των ξενοδοχείων αποτελούν ένα σημαντικό έξοδο και ο χειρισμός τους απαιτεί σημαντική προσοχή.

3.4.2 Θέση του τμήματος προμηθειών

Οι χώροι του τμήματος προμηθειών είναι:

- Ο χώρος παραλαβής των εμπορευμάτων.
- Τα γραφεία διαχείρισης προμηθειών, και
- Οι αποθήκες

Οι παραπάνω χώροι πρέπει να είναι κατά το δυνατόν συγκεντρωμένοι και κοντά στο μαγειρείο. Πολλά από τα διακινούμενα είδη είναι ιδιαίτερα βαριά και ογκώδη, γι' αυτόν το λόγο πρέπει να εξασφαλίζεται η μικρότερη διαδρομή κυκλοφορίας τους. Στην περίπτωση που οι αποθήκες έχουν απόσταση από το χώρο παραλαβής και από το μαγειρείο, τότε πρέπει να τοποθετηθούν ανελκυστήρες και μεταφορικές ταινίες για

τη γρήγορη, ασφαλή και λιγότερο κουραστική για το προσωπικό μεταφορά των προϊόντων.

Ο χώρος παραλαβής των προμηθειών δεν πρέπει να είναι εμφανής από τους πελάτες και οι αποθήκες του ξενοδοχείου συνήθως αξιοποιούν υπόγειους χώρους του ξενοδοχείου. Όλα αυτά πολλές φορές τοποθετούν το τμήμα στα υπόγεια του ξενοδοχείου.

Το μέγεθος της αποθήκης εξαρτάται κυρίως από την απόσταση του ξενοδοχείου από την πλησιέστερη αγορά, από την πολιτική προμηθειών της επιχείρησης, από τα διαθέσιμα κεφάλαια και από την πιστοληπτική ικανότητα της επιχείρησης.

3.4.3 Προδιαγραφές προϊόντων

Το έργο του τμήματος προμηθειών παρουσιάζει μεγάλο εύρος και είναι ιδιαίτερα δύσκολο, λόγω των πολλών ειδών που διαχειρίζεται το τμήμα. Γι' αυτόν το λόγο γίνεται απαραίτητη η τυποποίηση των διαδικασιών.

Ένα βήμα για την τυποποίηση των διαδικασιών του έργου του τμήματος είναι η ακριβής περιγραφή των προϊόντων από τους προϊσταμένους των τμημάτων που τα χρησιμοποιούν. Όσο περισσότερο ακριβής είναι η περιγραφή των προϊόντων που πρέπει ν' αγοραστούν (προδιαγραφή), τόσο περισσότερο απλουστεύεται το έργο του τμήματος προμηθειών. Ο σκοπός και τα πλεονεκτήματα της σύνταξης προδιαγραφών προϊόντων είναι:

- α) Επιτυγχάνεται η προσφορά σταθερής ποιότητας προϊόντων προς τους πελάτες, δεδομένου ότι οι προδιαγραφές καθορίζουν τα ποιοτικά επίπεδα τους.
- β) Πληροφορούν τους προμηθευτές γραπτά, σχετικά με το ποιες είναι οι απαιτήσεις της επιχείρησης, μειώνοντας έτσι τα λάθη και τις προστριβές με αυτούς.
- γ) Βοηθούν τον υπεύθυνο παραλαβών ορίζοντας τα κριτήρια αποδοχής ή απόρριψης των προϊόντων..
- δ) Επιτρέπουν ανταγωνιστικές προσφορές από τους προμηθευτές, εφόσον αναφέρονται σε συγκεκριμένη ποιότητα, και δίνουν τη δυνατότητα στον υπεύθυνο προμηθειών να συγκρίνει τις τιμές και να επιλέξει την πιο συμφέρουσα.

3.4.4 Συχνότητα προμηθειών

Η αγορά των προϊόντων μπορεί να γίνεται σε:

- Τακτικά χρονικά διαστήματα, δηλαδή σε καθημερινή, εβδομαδιαία ή δεκαπενθήμερη βάση.
- Στις περιπτώσεις που παρουσιάζονται ελλείψεις.

Οι προμήθειες σε καθημερινή βάση αφορούν τα προϊόντα που από τη φύση τους αλλοιώνονται εύκολα. Τα προϊόντα αυτά δεν μπορούν να αποθηκευτούν για πολύ και είναι κυρίως τα φρέσκα λαχανικά, τα κρέατα, τα ψάρια, τα πουλερικά και τα φρούτα. Για παράδειγμα το Athenaeum Intercontinental και το Athens Hilton παραγγέλνουν κρέατα, ψάρια, πουλερικά, φρούτα, λαχανικά, ψωμί και γάλα σε καθημερινή βάση.

Οι προμήθειες σε εβδομαδιαία ή δεκαπενθήμερη βάση, αφορούν προϊόντα που δέχονται αποθήκευση και βρίσκονται σε απόθεμα στις αποθήκες και συνήθως αφορούν είδη παντοπωλείου. Για να καθορίσει ο υπεύθυνος προμηθειών το ύψος των αιτούμενων ποσοτήτων λαμβάνει υπόψη του τα αποθέματα που υπάρχουν στα ψυγεία και στις αποθήκες σε συνδυασμό με τις προβλεπόμενες ανάγκες.

Οι προμήθειες, για τις περιπτώσεις που παρουσιάζονται ελλείψεις, αποτελούν συνεχή απασχόληση του τμήματος το οποίο παρακολουθεί τα υπάρχοντα αποθέματα και παραγγέλλει όταν διαπιστώνει ότι μπορεί να παρουσιαστεί έλλειψη.

3.4.5 Έντυπα

Η αξία των διακινούμενων εμπορευμάτων στο τμήμα προμηθειών είναι μεγάλη και για να διασφαλιστεί κατά το δυνατόν περισσότερο, λαμβάνεται μέριμνα ώστε όλα τα προϊόντα, από τη στιγμή που φθάνουν στο ξενοδοχείο μέχρι τη στιγμή που καταλήγουν στον πελάτη, να είναι προστατευμένα από κάποιον αρμόδιο. Για να γίνει κάτι τέτοιο, στις διάφορες φάσεις διακίνησης των προϊόντων ορίζεται κάποιος υπεύθυνος γι' αυτά. Έτσι όταν τα διάφορα είδη φθάνουν στο ξενοδοχείο, ο υπεύθυνος παραλαβής τα παραλαμβάνει και υπογράφει σε σχετικά έντυπα, αποδεχόμενος την ευθύνη παραλαβής τους. Στη συνέχεια απαλλάσσεται αυτής της ευθύνης όταν παραδίδει αυτά τα προϊόντα στα τμήματα ή στον υπεύθυνο αποθήκης, οι οποίοι υπογράφουν την παραλαβή αποδεχόμενοι την ευθύνη ορθής διαχείρισης των προϊόντων. Έτσι συνεχίζεται η διαχείριση των αναλωσίμων, τα οποία κινούνται με ενυπόγραφη χρέωση από τον υπεύθυνο ενός τμήματος στον άλλο. Στο τέλος αυτής της διαδικασίας είναι εύκολο να εκτιμηθεί η ποσότητα και η αξία των πρώτων υλών που δαπανήθηκαν για την παραγωγή συγκεκριμένου αριθμού και συγκεκριμένης αξίας συνολικών προϊόντων.

Τα κυριότερα έντυπα του τμήματος, πέρα από τις αιτήσεις προμηθειών των τμημάτων, είναι:

- Τα δελτία εισαγωγής της αποθήκης, όπου αναφέρονται τα είδη και οι ποσότητες που παραλαμβάνονται.

- Τα δελτία εξαγωγής της αποθήκης, όπου αναφέρονται τα είδη και οι ποσότητες που παραδίδονται στα τμήματα.
- Οι καρτέλες αποθήκης, οι οποίες είναι μία για κάθε είδος και παρακολουθούν τις ποσότητες που εισάγονται, τις ποσότητες που εξάγονται και το υπόλοιπο που παραμένει στην αποθήκη.

3.4.6 Μέθοδοι αγοράς προϊόντων

- Υπάρχουν διάφορες μέθοδοι αγοράς προϊόντων οι οποίες επηρεάζονται κατά κύριο λόγο από το είδος του προϊόντος και τη διάρκεια της αποθηκευτικής του ζωής.
- Μερικές από τις πιο συνηθισμένες μεθόδους είναι:
- *Επίσκεψη στην αγορά*, επιλογή ειδών, πληρωμή σε μετρητά και μεταφορά με φορτηγό αυτοκίνητο της επιχείρησης.
- *Τηλεφωνική παραγγελία*. Σύγκριση προσφορών και τιμοκαταλόγων και παραγγελία τηλεφωνικά ή με fax από το ξενοδοχείο. Η μεταφορά γίνεται με αυτοκίνητο του προμηθευτή και τα προϊόντα παραδίδονται στο ξενοδοχείο.
- *Αγορές με συμφωνητικό*. Με τη μέθοδο αυτή ο προμηθευτής, μετά την υπογραφή σχετικού συμβολαίου, υποχρεούται να παραδίδει διάφορα εμπορεύματα σε συγκεκριμένους χρόνους, με προκαθορισμένες η τρέχουσες τιμές.
- *Αγορές με διαγωνισμό*.. Στην περίπτωση αυτή, το ξενοδοχείο, αφού εκτιμήσει τις ανάγκες του σε ορισμένα είδη, ανακοινώνει το διαγωνισμό στους προμηθευτές, οι οποίοι πρέπει με τη σειρά τους να στείλουν τις προσφορές τους που είναι σφραγισμένες. Τα προϊόντα έχουν ορισμένες προδιαγραφές και είναι κυρίως αυτά που δέχονται αποθήκευση, γι' αυτό και οι ποσότητες είναι μεγάλες. Το μειονέκτημα αυτής της μεθόδου είναι ότι απαιτεί χρόνο.

3.4.7 Επιλογή προμηθευτή

Η ελληνική αγορά είναι πλούσια σε προϊόντα διατροφής με υψηλή ποιότητα, αλλά φτωχή σε οργάνωση και τυποποίηση των προϊόντων της.

Ο υπεύθυνος προμηθειών αναζητά να βρει τους καλύτερους προμηθευτές, διαμορφώνει κάποιον κατάλογο και στην συνέχεια επιλέγει να συνεργαστεί με αυτούς που μπορούν να καλύψουν καλύτερα τις ανάγκες του ξενοδοχείου.

Ένα σημαντικό κριτήριο για την επιλογή του κατάλληλου προμηθευτή αποτελούν οι υπηρεσίες που προσφέρει. Οι υπηρεσίες αυτές είναι:

- Αξιόπιστα προϊόντα
- Έγκαιρη παράδοση
- Συνέπεια στις τιμές
- Πληροφόρηση του ξενοδοχείου στην περίπτωση που επίκεινται ανατιμήσεις.
- Αποδοχή επιστροφής προβληματικών προϊόντων και άμεση αντικατάσταση.

Ο υπεύθυνος προμηθειών επιλέγει έναν ή περισσότερους προμηθευτές για κάθε είδος. Ο αποκλειστικός προμηθευτής συνήθως προσφέρει χαμηλότερες τιμές, αλλά δυο ή τρεις προμηθευτές προσφέρουν μεγαλύτερη ασφάλεια στην επιχείρηση, διότι σε περίπτωση κωλύματος του ενός το ξενοδοχείο μπορεί ν' αγοράσει από τον άλλο.

Η ποιότητα των προϊόντων που προσφέρει ο προμηθευτής πρέπει να συμβαδίζει με τις προδιαγραφές ποιότητας που ζητάει η επιχείρηση για τα συγκεκριμένα προϊόντα. Ο έλεγχος των τιμών είναι περισσότερο απλός απ' αυτόν της ποιότητας.

Για την επιλογή ενός προμηθευτή πρέπει να υπάρχουν κάποιες πληροφορίες που να εγγυώνται για την αξιοπιστία του, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις που πρόκειται να υπογραφεί κάποιο συμφωνητικό. Οι πληροφορίες αυτές αφορούν στα παρακάτω:

- Την εταιρία αλλά και τον ίδιο τον προμηθευτή, από οικονομικής και νομικής σκοπιάς, δηλαδή αν έχει πτωχέψει στο παρελθόν, αν βρίσκεται σε μαύρη λίστα των τραπεζών λόγω ανεξόφλητων επιταγών κ.λπ.
- Πληροφορίες από άλλους πελάτες που χρησιμοποιούν τους ίδιους προμηθευτές, σχετικά με την ποιότητα των προϊόντων και την ικανότητα της σωστής παράδοσης.

Τα περισσότερα ξενοδοχεία διατηρούν σταθερούς προμηθευτές, με την προϋπόθεση ότι η ποιότητα των ειδών τους και το επίπεδο υπηρεσιών τους παραμένουν σταθερά, ενώ οι τιμές τους παραμένουν συμφέρουσες.

3.4.8 Παραγγελίες

Οι παραγγελίες των ειδών που προμηθεύεται το ξενοδοχείο σε καθημερινή βάση ακολουθούν την παρακάτω διαδικασία:

Από την προηγούμενη ημέρα ή νωρίς το πρωί της ίδιας ημέρας φθάνει στο γραφείο η αίτηση προμήθειας αναλωσίμων από το μαγειρείο, διότι τα είδη αυτά είναι πάντα τρόφιμα. Οι προμηθευτές των ειδών αυτών πηγαίνουν καθημερινά, νωρίς το πρωί, στο τμήμα προμηθειών του ξενοδοχείου και ρωτούν για το ύψος και το περιεχόμενο των παραγγελιών που μπορεί να είναι:

- **Τυποποιημένα τρόφιμα** Όταν φθάνει στο ξενοδοχείο ο προμηθευτής των τυποποιημένων τροφίμων, όπως είναι το ψωμί και το φρέσκο γάλα, ο υπεύθυνος παραλαβής παραλαμβάνει τα είδη και τα αποστέλλει στο μαγειρείο.
- **Μη τυποποιημένα τρόφιμα** Όταν φθάνει στο ξενοδοχείο ο προμηθευτής μη τυποποιημένων τροφίμων, όπως οπωροκηπευτικά και ψάρια, ο υπεύθυνος παραλαβής καλεί κάποιον υπεύθυνο από το μαγειρείο, ελέγχουν από κοινού την ποιότητα και την τιμή των ειδών, παραλαμβάνουν τα επιλεγέντα και τα αποστέλλουν στο μαγειρείο.

3.4.9 Παραλαβή προϊόντων

Ο κύριος στόχος στις διαδικασίες παραλαβής είναι να εξασφαλιστεί ότι η επιχείρηση αποκτά τα αναλώσιμα είδη στη σωστή ποιότητα και ποσότητα που τα έχει παραγγείλει και φυσικά στη συμφωνημένη τιμή.

Η συνολική αξία των αγαθών που παραλαμβάνονται από την επιχείρηση είναι ιδιαίτερα μεγάλη, ώστε ένα μικρό ποσοστό απ' αυτή θα μπορούσε να βάλει σε πειρασμό πολλούς ανθρώπους. Γι' αυτό στη θέση του υπευθύνου παραλαβών πρέπει ν' απασχολείται ένα εκπαιδευμένο άτομο, που να έχει λεπτομερείς γνώσεις των διαδικασιών και εντύπων παραλαβής, γνώσεις πάνω σε όλα τα τρόφιμα και τα ποτά, γνώσεις νομοθεσίας και το κυριότερο χαρακτήρα «κέρβερου».

Για να εκτελεστεί αποτελεσματικά η διαδικασία παραλαβής, είναι αναγκαίο το τμήμα να βρίσκεται σε τέτοια θέση ώστε τα εμπορεύματα να μπορούν να ξεφορτώνονται γρήγορα και στη συνέχεια να διανέμονται εύκολα στις αποθήκες, στα ψυγεία και στο μαγειρείο. Θα πρέπει να είναι κοντά στους ανεγκυστήρες εμπορευμάτων, όταν οι αποθήκες και η κουζίνα βρίσκονται σε διαφορετικό όροφο από το τμήμα παραλάβουν. Ο χώρος των παραλαβών θα πρέπει να είναι αρκετά μεγάλος, για να γίνεται άνετα το ξεφόρτωμα, καλά φωτισμένος ώστε ο έλεγχος της ποσότητας και ποιότητας των προϊόντων και ποτών να μην εμποδίζονται και τέλος ν' αερίζεται επαρκώς. Η επιφάνεια των πατωμάτων και των τοίχων πρέπει να καθαρίζεται εύκολα, και να υπάρχουν μεγάλες ζυγαριές για εύκολο και ακριβές ζύγισμα, καρότσια και η απαραίτητη ράμπα για ξεφόρτωμα φορητών. Το τμήμα παραλάβουν ασφαλώς πρέπει να διαθέτει μόνο μία πόρτα.

3.4.10 Αποθήκευση

Ο πρωταρχικός σκοπός της αποθήκευσης είναι να διατηρήσει τα απαραίτητα αποθέματα αναλωσίμων που θα εξασφαλίσουν την ομαλή λειτουργία των τμημάτων.

Επίσης να διατηρήσει την ποιότητα των τροφίμων μέχρι τη στιγμή της εξαγωγής τους προς τα τμήματα παραγωγής. Πρέπει, δηλαδή, να προφυλάξει τα τρόφιμα και ποτά από αλλοιώσεις και φθορές που μπορούν να υποστούν όσο δεν χρησιμοποιούνται.

Γι' αυτόν ακριβώς το λόγο οι αποθήκες κάθε ξενοδοχείου πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένες κι εξοπλισμένες από την αρχή της λειτουργίας του σύμφωνα με τις ανάγκες της επιχείρησης.

Η αποθήκευση των αναλωσίμων μπορεί να γίνει σε ξηρές αποθήκες ή σε ψυγεία. Ο εξοπλισμός στο χώρο αποθήκης συμπεριλαμβάνει ράφια που ανάμεσα τους υπάρχουν ευρύχωροι διάδρομοι, ένα ανθεκτικό τραπέζι εργασίας, σκάλες, καρότσια και ντουλάπια που κλειδώνουν για μικροαντικείμενα αξίας.

Στο προσωπικό αποθήκης ηγείται ένας προϊστάμενος, ο οποίος ελέγχει την ομαλή λειτουργία των πιθανών δυσκολιών της αποθήκευσης και την υπεύθυνη εργασία του προσωπικού της.

Ο υπεύθυνος αποθήκης είναι ο αρμόδιος για την οργάνωση, τον έλεγχο και τη διαχείριση της αποθήκης και θα πρέπει να καθοδηγεί τους αποθηκάριους έτσι ώστε:

- Να μην ανοίγονται περισσότερα από ένα κιβώτια ανά προϊόν αν αυτό δεν είναι απαραίτητο.
- Να επικολλάται πινακίδα χρονολόγησης στα εισερχόμενα προϊόντα.
- Να μην παραδίδεται κανένα προϊόν αν δεν συνοδεύεται από δελτίο εξαγωγής.
- Να παρακολουθείται η κινητικότητα των διαφόρων ειδών.
- Να μην αποθηκεύονται προϊόντα που μυρίζουν έντονα κοντά σε άλλα που μπορούν να επηρεαστούν από αυτά.
- Στα χαμηλά ράφια να τοποθετούνται τα πιο βαριά εμπορεύματα, ενώ στα ψηλότερα τα πιο ελαφρά.
- Τα κιβώτια δεν πρέπει να τοποθετούνται απευθείας στο πάτωμα, αλλά πάνω σε ξύλινες παλέτες.
- Τα κρασιά να τοποθετούνται οριζόντια για να βρέχεται ο φελλός.
- Τα εμπορεύματα να τοποθετούνται κατά κατηγορία ειδών και κατά είδος, στο συγκεκριμένο χώρο που προορίζεται γι' αυτά.
- Τα προϊόντα που παρελήφθησαν πρώτα (first in) πρέπει να παραδίδονται και πρώτα στην παραγωγή (first out).

3.4.11 Αποθέματα

Αποθέμα, δηλαδή, είναι η ποσότητα εμπορευμάτων που διαθέτει μια ξενοδοχειακή επιχείρηση στις αποθήκες της και μένει προσωρινά ακρησιμοποιήτη, για να χρησιμοποιηθεί σε ορισμένη χρονική στιγμή, γι' αυτό και μπορεί να χαρακτηριστεί και επένδυση.

Κάθε επιχείρηση, και ειδικά οι επισιτιστικές, είναι απαραίτητο να έχει αποθέματα για αρκετούς λόγους, μερικοί από τους οποίους είναι:

1. Για ώρες ανάγκης. Σε περίπτωση που η ζήτηση θα είναι μεγαλύτερη της αναμενόμενης, δεν πρέπει το ξενοδοχείο να βρεθεί εκτεθειμένο στην πελατεία του.
2. Η επιχείρηση επιδιώκει το κέρδος, γι' αυτό σε ορισμένες περιπτώσεις αποδεικνύεται συμφέρον να κάνει αγορές ειδικά σε περιόδους αναμενόμενων ανατιμήσεων ή όταν τα προϊόντα προσφέρονται σε ποσότητα.
3. Η αγορά είναι αβέβαιη και υπάρχει ο κίνδυνος κάποια στιγμή να μην μπορέσει να ανταποκριθεί στις ανάγκες της επιχείρησης.
4. Για να καλύπτεται το χρονοδιάστημα που μεσολαβεί ανάμεσα στην εμφάνιση μιας ανάγκης αναλωσίμων μέχρι την παραλαβή τους. Η επιχείρηση εκτιμά το ποσό χρημάτων που πρέπει να είναι δεσμευμένο σε αποθέματα. Το ποσό αυτό πρέπει να επιτυγχάνει το συμβιβασμό τα παρακάτω θέσεων, που αφορούν στις θετικές και αρνητικές επιπτώσεις διατήρησης αποθεμάτων.

Θετικά αποτελέσματα από αγορές μεγάλων ποσοτήτων:

- Χαμηλές τιμές.
- Επάρκεια ειδών.

Αρνητικά αποτελέσματα από αγορές μεγάλων ποσοτήτων:

- Αλλοίωση τροφίμων από μακροχρόνια αποθήκευση.
- Δέσμευση κεφαλαίων από μακροχρόνια αποθήκευση.
- Σπατάλη χώρου.
- Απασχόληση πολλών εργαζομένων.

Με βάση τα παραπάνω στοιχεία, τις αποθηκευτικές δυνατότητες του ξενοδοχείου, την απόσταση από την πλησιέστερη αγορά, τα διαθέσιμα κεφάλαια, τις εναλλακτικές δυνατότητες χρήσης των κεφαλαίων, τη δυνατότητα διατήρησης των διαφόρων ειδών, η επιχείρηση διαμορφώνει τη πολιτική αποθεμάτων, ορίζοντας το ποσό που θα δεσμευθεί σε αποθέματα και στη συνέχεια το ελάχιστο και μέγιστο επίπεδο αποθεμάτων για κάθε είδος χωριστά.

3.4.12 Απογραφή

Σε τακτά χρονικά διαστήματα στις αποθήκες γίνονται απογραφές, δηλαδή καταμετρήσεις των αποθηκευμένων ειδών. Οι ποσότητες αυτές πρέπει να συμφωνούν με τις ποσότητες που αναγράφονται στις καρτέλες ειδών αποθήκης. Οι αποκλίσεις προς τα πάνω ή προς τα κάτω δεν είναι επιτρεπτές.

Η απογραφή γίνεται στις αποθήκες (απογραφή αποθηκών) και στα διάφορα τμήματα διάθεσης προϊόντων (ανοικτή απογραφή). Ο σκοπός της απογραφής είναι ο προσδιορισμός των αποθεμάτων, ο έλεγχος της ορθότητας της λειτουργίας της αποθήκης και ο έλεγχος της αποτελεσματικότητας των τμημάτων.

Οι απογραφές δίνουν ακριβή εικόνα των αναλωσίμων που χρησιμοποιήθηκαν για ένα χρονικό διάστημα. Έτσι μπορεί να υπολογιστεί το κόστος πρώτων υλών για κάθε τμήμα.

3.4.13 Αποθηκευτικοί χώροι τροφίμων και ποτών

Για την κατασκευή των αποθηκευτικών χώρων πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα εξής:

- Το δάπεδο να καλύπτεται από αδιαπώσιμο, λείο και μη εύθραυστο υλικό.
- Να υπάρχουν κατάλληλες κλίσεις στο δάπεδο που να οδηγούν στα φρεάτια, τα οποία θα καλύπτονται με μεταλλικές σχάρες.
- Η οροφή να είναι κατά προτίμηση από μπετόν.
- Αν ο χώρος καλύπτεται από κεραμωτή ή παρόμοια στέγη, η εσωτερική επιφάνεια θα πρέπει να είναι επενδυμένη με σανίδες ή άλλο υλικό, ώστε να μη δημιουργούνται ανοίγματα που μπορούν να επιτρέψουν την εγκατάσταση τρωκτικών. Η ξύλινη ψευδοροφή αντενδείκνυται για τον ίδιο λόγο.
- Η ύπαρξη ραφιών σε ύψος 0,30 μ. από το πάτωμα και σε απόσταση 0,20 μ. από τον τοίχο, βοηθά την καλύτερη καθαριότητα του χώρου και τον ευκολότερο έλεγχο των εμπορευμάτων.
- Κατά προτίμηση τα ράφια να είναι μεταλλικά.
- Οι πόρτες στο κάτω μέρος και σε ύψος 0,20 μ. από το πάτωμα θα πρέπει να επενδύονται με χοντρή λαμαρίνα και να εφαρμόζουν καλά στο πάτωμα, ώστε να δυσκολεύουν την πρόσβαση εντόμων και τρωκτικών στο χώρο.

3.5 ΤΜΗΜΑ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ



3.5.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΜΑΖΙΚΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ (BANQUET)

Είναι η κατηγορία των γευμάτων που δεν έχουν ημερήσιο 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 κ.λπ. Στην ενότητα αυτή θα αναφερθούμε στα ειδικά αυτά γεύματα με επίκεντρο την οργάνωση και εκτέλεση τους. Σαν τεχνοτροπία υπονοούν διαφορετικούς τρόπους παράθεσης των εδεσμάτων γνωστούς με τους γαλλικούς όρους « Banquet » και « Buffet ». Η επιτυχία του εξαρτάται σχεδόν αποκλειστικά από την οργάνωση του. Η οργάνωση αυτή με τη σειρά της εξαρτάται από διάφορους ετερογενείς παράγοντες μεταξύ των οποίων είναι:

- ❖ Οι χώροι και η υποδομή που διαθέτει η μονάδα.
- ❖ Το προσωπικό (ο βαθμός επαγγελματικής κατάρτισης).
- ❖ Η εμπειρία οργάνωσης παρεμφερών εκδηλώσεων.

Όσον αφορά την επιλογή της μορφής του γεύματος από πλευράς εδεσματολογίου, διακόσμησης και άλλων στοιχείων που το συνθέτουν, λαμβάνονται σοβαρά υπ' όψιν παράγοντες όπως:

- ❖ Η τιμή.
- ❖ Ο αριθμός των συνδαιτυμόνων.
- ❖ Το είδος της εκδήλωσης (γεύμα εργασίας, εορταστική εκδήλωση κ.λπ.).
- ❖ Οι δυνατότητες παραγωγής και παράθεσης των εδεσμάτων σύμφωνα με τα οργανωτικά πλαίσια που έχουν επιλεγεί.
(Μάρας, 1997).

Οι μαζικές εκδηλώσεις χαρακτηρίζονται από τον μεγάλο αριθμό συνδαιτυμόνων και την επισημότητα του χαρακτήρα τους. Οι σημαντικότεροι τύποι είναι (Λαλουμής & Στεφανακίδης, 2005):

- Τα μπανκέ (banquet)
- Τα μπουφέ (buffet)
- Τα κέτερινγκ (catering)

Άλλες μορφές επαγγελματικών και εορταστικών εκδηλώσεων είναι τα:

Πάρτι: εκδηλώσεις εορταστικές με μουσική και ποτά

Κοκτέιλ: γεύμα υποδοχής ή διαλείμματος για όρθιους πελάτες με ελαφρά ποτά και ελαφρές παρασκευές που περιφέρονται με δίσκους ή βρίσκονται σε τραπέζια.

Σεμινάριο: συνάντηση ενημέρωσης ή κατάρτισης για 15-30 άτομα διάρκειας 1 με 6 ωρών. Το γεύμα δίνεται στο τέλος ή στη μέση του σεμιναρίου με μπουφέ ή μενού, ενώ προσφέρονται καφές, χυμός και βουτήματα σε κάθε διάλειμμα.

Συγκέντρωση: επιχειρηματικού ή συλλογικού χαρακτήρα 30 με 500 ατόμων και διάρκειας 2-5 ωρών. Διατίθεται συνήθως μόνιμο coffee break ή/και brunch με ελαφρές παρασκευές.

Συνέδριο: εκδήλωση επαγγελματικού χαρακτήρα έως και 1000 ατόμων με διάρκεια από 1 έως 5 ημέρες, στην οποία διατίθεται καφές, χυμός, σάντουιτς και βουτήματα στα κεντρικά διαλείμματα και τα γεύματα παρατίθενται με μορφή table d' hote ή μπουφέ στο εστιατόριο.

Διάλεξη: παρουσίαση θεμάτων από ένα ή περισσότερα πρόσωπα με περιορισμένη προσέλευση κοινού. Τα γεύματα καθορίζονται όπως και στα σεμινάρια.

Συμπόσιο: συζήτηση μεταξύ ειδικών ενός θέματος ενώπιον του κοινού με ή χωρίς τη συμμετοχή του. Ομοίως τα γεύματα καθορίζονται όπως και στα σεμινάρια.

Workshop: ανταλλαγή απόψεων μεταξύ ομάδων των 20-30 ατόμων για συγκεκριμένο θέμα. Επίσης τα γεύματα καθορίζονται όπως και στα σεμινάρια.

Τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η παράθεση εκδηλώσεων σε μια επιχείρηση είναι πολλαπλά και σχετίζονται με τα οικονομικά οφέλη και τη λειτουργικότητα της εφαρμογής τους:

- 1 Αποφέρουν υψηλό κέρδος με ελεγχόμενο κόστος και έξοδα για την επιχείρηση.
- 2 Δίνεται η δυνατότητα πρόβλεψης των παραγόμενων μερίδων φαγητού, αφού ο αριθμός των πελατών είναι εκ των προτέρων γνωστός.

- 3 Αξιοποιούνται χώροι που δεν αποτελούν σημεία πώλησης (π.χ. πισίνα, κήποι, σαλόνια κ.α.)

Σε μια εκδήλωση οι υπηρεσίες που παρέχονται μπορούν να προεκτείνονται και πέρα από τα στενά όρια του γεύματος. Οι ειδικές αυτές υπηρεσίες περιγράφονται σαφέστατα στη γραπτή συμφωνία με την επιχείρηση και μπορούν να διατεθούν είτε από το ίδιο το ξενοδοχείο είτε από εταιρείες ανάλογου αντικειμένου. Ανάλογα με το ύψος, τον τύπο της εκδήλωσης και φυσικά τον προϋπολογισμό της μπορούν να παρασχεθούν έναντι αμοιβής ειδικές υπηρεσίες όπως: στάθμευση αυτοκινήτων, υποδοχή καλεσμένων, βεστιάριο, διακόσμηση, ηχητικά μηχανήματα, ορχήστρα, θεάματα, γραμματειακή υποστήριξη, διερμηνεία, εκκλησία για τους γάμους και τα βαφτίσια.

Για τις επαγγελματικές εκδηλώσεις θα πρέπει να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη ο φωτισμός και κλιματισμός των αιθουσών όπου διεξάγονται. Θα πρέπει να υπάρχει άπλετο φυσικό ή τεχνητό φως και η θερμοκρασία να διατηρείται σε κανονικά για την κάθε εποχή επίπεδα.

Τα σχήματα που παίρνουν οι αίθουσες με τα καθίσματα και τα τραπέζια εξαρτώνται από την αρχική συμφωνία, το εμβαδόν του χώρου και το είδος της εκδήλωσης.

Προσπαθούμε να δίνουμε θέα στα άλλα τραπέζια, τοποθετώντας ένα τιμώμενο πρόσωπο, ανάμεσα στους προσκεκλημένους.

Σ' όλες τις παραπάνω περιπτώσεις των Banquets, το σέρβις απαιτεί ειδικές εγκαταστάσεις, απαραίτητο και ειδικευμένο προσωπικό.

3.5.2 ΌΡΟΙ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ BANQUET

Αφού επικοινωνήσουν τα ενδιαφερόμενα μέρη για την πραγματοποίηση του Banquet, προχωρούν σε συμφωνία λεπτομερειών που καταγράφονται σε συμφωνητικό, το οποίο γίνεται προς αποφυγήν παρεξηγήσεων στις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα αμφοτέρων αλλά και για τη διευκόλυνση της υλοποίησης αυτού του γεύματος.

Απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να καταγραφούν στο συμφωνητικό αυτό είναι:

- ❖ Ο χαρακτήρας του Banquet για την τυχόν προβολή του σε διάφορα έντυπα (Εορταστικό, γεύμα εργασίας κ.λπ.)
- ❖ Ο ελάχιστος αριθμός των συνδαιτημόνων που θα είναι και η εγγυημένη χρέωση του πελάτη (minimum guarantee).
- ❖ Το ονοματεπώνυμο του πελάτη - «Αμφιτρύωνα».
- ❖ Η διεύθυνση και ο αριθμός τηλεφώνου του πελάτη.

- ❖ Η ημερομηνία και ώρα παράθεσης του γεύματος.
- ❖ Η συγκεκριμένη αίθουσα ή χώρος όπου θα πραγματοποιηθεί το γεύμα.
- ❖ Η σύνθεση του γεύματος και η τιμή κατ' άτομο.
- ❖ Ο τρόπος σερβιρίσματος.
- ❖ Ο αριθμός του προσωπικού που θα το εκτελέσει.
- ❖ Είδη κρασιών και άλλων ποτών που θα σερβιριστούν.
- ❖ Η τιμή των κρασιών και ποτών, εφ' όσον δεν συμπεριλαμβάνονται στην τιμή κατ' άτομο.
- ❖ Ο τρόπος διάθεσης και χρέωσης των κρασιών και πρόσθετων (πιθανών) πιάτων.
- ❖ Ο τρόπος πληρωμής του γεύματος και των ποτών στις προαναφερθείσες περιπτώσεις.
- ❖ Το ύψος της προκαταβολής που πρέπει να δοθεί.
- ❖ Η διακόσμηση της αίθουσας και των τραπεζιών.
- ❖ Οι μικροφωνικές ή άλλες τεχνικές - ηλεκτρονικές εγκαταστάσεις που θα χρησιμοποιηθούν.
- ❖ Η τιμή της διακόσμησης και του τεχνικού εξοπλισμού.
- ❖ Η χρονική στιγμή της χρήσης τους (λόγοι, προβολές κ.λπ.).

3.5.3 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΕΡΒΙΣ BANQUETS

Χώροι

Οι ξενοδόχοι που ασχολούνται με την διοργάνωση Συνεδρίων και με τα Banquets, διαθέτουν ειδικούς διαρρυθμισμένους χώρους που περιλαμβάνουν :

- a) Αίθουσες διαφόρων διαστάσεων, ιδιαίτερα επιπλωμένες και εξοπλισμένες, προορισμένες γι' αυτό το σκοπό,
- b) Αίθουσες και σαλόνια υποδοχής.
- c) Βεστιάρια και γκαρνταρόμπες καθώς και τουαλέτες επαρκείς,
- d) Ειδική είσοδο για τους παρακαθήμενους.

Οι επιχειρηματίες που δέχονται και ετοιμάζουν στις κουζίνες τους αυτού του είδους τις παρασκευές, αναλαμβάνουν την διανομή των παρασκευών στους τόπους που προσφέρονται από τους οργανωτές.

Διευθέτηση

Έπιπλα (τραπέζια, καθίσματα, κονσόλες, μπαρ).

Ιματισμός (τραπεζομάντιλα ειδικά, πετσέτες φαγητού, σέρβις ικανών διαστάσεων

Υλικό (υλικό σέρβις, προκειμένου περί συνεδρίων, πίνακες, βάρθρα, αναλόγια, συσκευές προβολής, μουσικής, μικροφωνικές εγκαταστάσεις για μεταφράσεις, ειδικά τραπέζια και καθίσματα).

Σχήματα Banquets

Εικόνα 10. Ένα τυπικό σχήμα banquet.

Ο Μαιτρ στη συνέχεια ασχολείται με τον σχεδιασμό του πλάνου και με την τοποθέτηση των τραπεζιών στην αίθουσα, σύμφωνα με το εμβαδόν της αίθουσας, τον αριθμό των παρακαθήμενων και το επιθυμητό ή προβλεπόμενο σχήμα του Banquet.

Τα περισσότερα συνηθισμένα σχήματα μέχρι σήμερα είναι:

Υπάρχουν πολλά σχέδια διαρρύθμισης τραπεζιών και θέσεων, ανάλογα βέβαια με το διαθέσιμο χώρο και τον αριθμό των συνδαιτυμόνων, μεταξύ των οποίων τα συνηθέστερα είναι τα παρακάτω:

- ❖ σειρά τραπεζιών σε σχήμα I
- ❖ σειρά τραπεζιών σε σχήμα T
- ❖ σειρά τραπεζιών σε σχήμα Π
- ❖ σειρά τραπεζιών σε σχήμα E ή χτένας

Στην περίπτωση που τα τραπέζια είναι διάσπαρτα, εφ' όσον μας το επιτρέπει ο χώρος φροντίζουμε ώστε το τραπέζι των επίσημων προσώπων να βρίσκεται στο επίκεντρο του χώρου.

Συνήθως η διαρρύθμιση και τοποθέτηση του χώρου και των τραπεζιών είναι σε ορθογώνια (οριζόντια ή κάθετα) τραπέζια των 8-10-18 ή 26 ατόμων, όπως στα γεύματα ή δείπνα Galas ή Revenions.

Σε όλα τα σχήματα των Banquets πρωτεύουσα θέση έχει η τοποθέτηση των επισήμων ή τιμωμένων προσώπων, στη συνέχεια δε των υπολοίπων προσκεκλημένων ή παρακαθήμενων.

Μετά τη διαδικασία αυτή ο « Maître d'hôtel » καθορίζει σε λίστες:

- ❖ Τα απαιτούμενα σκεύη και υλικά εν γένει που θα χρειαστεί ώστε κατ' αυτόν τον τρόπο να προειδοποιήσει την αποθήκη υλικού.
- ❖ Τα κρασιά και αναψυκτικά και γενικά τα ποτά που περιλαμβάνονται στη σύνθεση ή μπορεί να ζητηθούν, ώστε να τα προμηθευθεί εγκαίρως η κάβα.
- ❖ Συνήθως, σε πολύ επίσημα γεύματα αυτά είναι δύο ή τρία διαφορετικά κρασιά καλής ποιότητας με ένα λικέρ ή σαμπάνια.

- ❖ Την κατανομή του προσωπικού (διαχωρισμός των πόστων) με βάση τον κανόνα ότι ο τραπεζοκόμος χρεώνεται 8-12 άτομα για τη σωστή και γρήγορη εκτέλεση οποιουδήποτε τρόπου service.

Παράλληλα έχει φροντίσει και παρακολουθεί από κοντά την πορεία των ενεργειών που έχουν σχέση με:

- ❖ την εκτύπωση των καρτών του εδεσματολογίου και του σχεδιαγράμματος θέσεων κατά προτίμηση χωρίς ονόματα, για το ενδεχόμενο αλλαγών της τελευταίας στιγμής.
- ❖ την εγκατάσταση των ηλεκτρολογικών και ηλεκτρονικών μέσων που θα χρειασθούν.
- ❖ τη διακόσμηση του χώρου με τις προδιαγραφές που έχουν συμφωνηθεί.

Προετοιμασία Banquet

Μία περιγραφή αυτού που ονομάζουμε « mise en place », δηλαδή προετοιμασία του γεύματος σε κάθε λεπτομέρεια, είναι η ακόλουθη:

Αρχίζουμε με την προσκόμιση στην αίθουσα όλων των απαραίτητων σκευών, λινών και άλλων οργάνων που θα χρησιμοποιηθούν στο γεύμα. Ελέγχουμε ποιοτικά και αριθμητικά το υλικό και προχωρούμε στο στρώσιμο των υποτραπεζομάντηλων και των τραπεζομάντιλων με σχολαστικό τρόπο, ώστε οι τσακίσεις, να πέφτουν ακριβώς η μία στην άλλη υπολογίζοντας το ύψος τους σε σχέση με τα καθίσματα.

Εν συνεχεία γίνεται η διακόσμηση με τα λουλούδια και με τρόπο ώστε να μην είναι υπερβολική και να μην εμποδίζει τους συνδαιτυμόνες.

Με οδηγό την πετσέτα, και φροντίζοντας ώστε να βρίσκεται σε ακριβέστατη απόσταση η μία από την άλλη, τοποθετούμε τα μεταλλικά σκεύη ανάλογα του menu και ποτέ περισσότερα από τέσσερα τεμάχια στην κάθε πλευρά. Είναι κανόνας σε περίπτωση περισσότερων πιάτων να προσκομισθούν τα αντίστοιχα σερβίτσια συγχρόνως μ' αυτό. Το ίδιο ακριβώς ισχύει και με τα ποτήρια. Τα αλατοπίπερα και λαδόξυδα (Ménages) υπολογίζονται πάντοτε για 5-6 άτομα. Σε κάθε θέση τοποθετούμε την κάρτα με το "menu" και το όνομα του προσκεκλημένου.

Τέλος, και πολύ πριν την έναρξη του γεύματος, ο « Maître d'hôtel » συγκεντρώνει το προσωπικό του και αφού συγχρονισθεί με τον « Chef » της κουζίνας, υπενθυμίζει τις διαδικασίες που εστιάζονται σε κύρια σημεία όπως:

- ❖ Ανάλυση του "menu" και τον κρασιών.

- ❖ Τον τρόπο και το συγχρονισμό του “service”.
- ❖ Διαχωρισμό των πόστων.
- ❖ Υπενθυμίζει τα επίσημα πρόσωπα που θα σερβιριστούν πρώτα.
- ❖ Υπενθυμίζει τη στιγμή που θα εκφωνηθούν πιθανόν λόγοι. Τη λεπτομέρεια αυτή οφειλή να γνωρίζει και ο Chef της κουζίνας.
- ❖ Υπενθυμίζει τη νοηματική επικοινωνία του με το προσωπικό, το οποίο υποχρεούται να παρακολουθεί τις κινήσεις του γι’ αυτό το σκοπό. Στο σημείο αυτό πρέπει να τονίσουμε ότι η επιτυχία του σερβιρίσματος των ομαδικών γευμάτων είναι ο ΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ των κινήσεων των τραπεζοκόμων.

Παραδείγματα δεσμάτων με τη σειρά που μπορούν να σερβιριστούν:

- ❖ Κρύα ορεκτικά (Hors d’oeuvres froids), π.χ. καπνιστός σολομός, ζαμπόν και κρέας παστό, θαλασσινά, χαβιάρι, μπρικ κ.λπ.
- ❖ Σούπες ή Κονσομέ (Potages - Consommés), π.χ. σούπες χορταρικών, βελουτέ, κρέμες και διάφορα κονσομέ.
- ❖ Ζεστά ορεκτικά (Hors d’oeuvres chauds), π.χ. κροκέτες διάφορες, μπουρεκάκια, σπανακοτυρόπιτες κ.λπ.
- ❖ Ψάρια π.χ. φιλέτα ή φέτες ψαριού σε διάφορες παρασκευές. Κρέατα π.χ. φιλέτα ή άλλα τεμάχια « grosses pièces ».
- ❖ Εντράδες κρύοι (entrées froides), π.χ. ζελαρισμένες παρασκευές κρεάτων ή πουλερικών ή ψαριών κ.λπ.
- ❖ Εντράδες ζεστοί (entrées chaudes), π.χ. παρασκευές κρεάτων ή πουλερικών, όπως φιλετάκια μοσχαριού σχάρας, σουβλάκια κ.λπ.
- ❖ Ψητά (rôtis), π.χ. ψητά κυνήγια ή άλλα σκούρα κρέατα όπως γαλοπούλα, πάπια, λαγός κ.λπ.
- ❖ Σαλάτες (salades), π.χ. σαλάτες ωμές και βραστές.
- ❖ Επιδόρπια (desserts), π.χ. παγωτά και γλυκά διάφορα. Φρούτα (fruits), π.χ. φρούτα εποχής και φρουτοσαλάτες.

Αριθμοί τραπεζιών - Bristoles - Menu κ.λπ.

Σε επίσημα Banquets , σε κάθε τραπέζι καθορίζεται κι ένας αριθμός ή ένα γράμμα του Αλφαβήτου με μεγάλο χαρακτήρα, που επιτρέπει στον καθένα να βρίσκει αμέσως την θέση του.

Ένα Bristole, που φέρει το όνομα του κάθε παρακαθήμενου τοποθετείται ανάλογα με τη συνήθεια, πάνω στην πετσέτα του φαγητού, πάνω στο ποτήρι του νερού ή μπροστά στα ποτήρια.

Τα καλλεχνικά Menu δακτυλογραφημένα ή τυπωμένα, δείχνουν στους παρακαθήμενους τη σύνθεση των πιάτων του Menu, τα κρασιά, την ημερομηνία και το σκοπό του εορτασμού ή πανηγυρισμού ή της τελετής κ.λπ.

Τοποθετούνται στ' αριστερά του μεγάλου πιάτου ή καλύτερα όρθια, στ' αριστερά του ποτηριού νερού. Άλλωστε, τούτο ποικίλει και από τη συνήθεια κάθε καταστήματος ή από τη γνώμη του Μαιτρ.

Υποδοχή και τοποθέτηση παρακαθήμενων

Είναι το πιο λεπτό σημείο της όλης οργανώσεως.

1) Για ένα μικρό Banquet, ένα πλάνο τραπεζιού τοποθετημένο ή κρεμασμένο στην είσοδο της αίθουσας, δείχνει τη θέση του καθενός.

Ο Μαιτρ και οι βοηθοί του βοηθούν τους προσκεκλημένους να βρουν τις θέσεις τους, συνοδεύοντας τους μέχρι εκεί.

2) Για ένα επίσημο Banquet, μια πιο προσεκτική μελέτη, περιλαμβάνει:

α) Ένα γενικό πλάνο της αίθουσας, τοποθετημένο στην είσοδο, δείχνει την τοποθέτηση των τραπεζιών και τους αριθμούς, τα ονόματα των παρακαθήμενων ακόμη και τους υπεύθυνους τραπεζοκόμους κάθε ράγκου, που υποβοηθούν στην τοποθέτηση.

β) Ένα Carton d' Accueil, μοιράζεται από μια ταξιθέτρια σε κάθε προσκεκλημένο, ο οποίος βλέπει, μαζί με το πλάνο, τη θέση του στο τραπέζι και την ένδειξη της θέσεως του.

Χρειάζεται εναρμόνιση σ' αυτή την περίπτωση, τόσο των αριθμών των τραπεζιών, των Carton υποδοχής, όσο και των Bristoles (ατομικών καρτών, που είναι πάνω και μπροστά σε κάθε κουβέρ).

Σέρβις φαγητών και ποτών

Πριν αρχίσει το σέρβις ο Μαιτρ επεξηγεί το Menu, την σειρά των πιάτων, την ακολουθούμενη σειρά στο σέρβις, την είσοδο των τραπεζοκόμων στην αίθουσα, το πρόσωπο πίσω από το οποίο θα σταματήσουν και από το οποίο θ' αρχίσουν το σέρβις, το πρόσωπο στο οποίο θα τελειώσουν, τις κινήσεις, το ενδεικτικό σημείο ενάρξεως του σέρβις, την ακολουθητέα σειρά μετά το Debarassage των πιάτων και την επιστροφή τους στην κουζίνα, την εναλλαγή του σέρβις στα διάφορα πιάτα του Menu, τον συγχρονισμό στο σέρβις των φαγητών και κρασιών, το σέρβις και τον χρόνο σέρβις γενικά των ποτών που συνοδεύουν το Menu, τη θέση που παίρνουν κατά τα επιδόρπια και τις προσφωνήσεις και κάθε άλλη λεπτομέρεια που τυχόν θα

παρουσιάσει η πλοκή του σέρβις, ειδικότερα δε στις περιπτώσεις που γίνεται χρήση Décourage και Flambage.

Στην τιμητική τράπεζα, το σέρβις αρχίζει πάντοτε από το τιμώμενο ή τιμώμενα πρόσωπα, στη συνέχεια, από πρόσωπα που παρακάθονται δεξιά κι ακολούθως σ' αυτά που κάθονται αριστερά.

Στα υπόλοιπα τραπέζια το σέρβις αρχίζει τη μια φορά από την μια πλευρά του τραπέζιού και την άλλη από την άλλη πλευρά, ώστε να αποφεύγονται τυχόν παρεξηγήσεις.

Η παρουσία κυριών στα Banquet και που η τοποθέτηση τους είναι πάντοτε ένας κύριος, μία κυρία, το σέρβις μπορεί να ακολουθήσει την κανονική φορά, χωρίς διάκριση, αν πρόκειται για μικρό ή οικογενειακού και φιλικού τύπου γεύμα ή δείπνο, την πρωτοπορία δε στο σέρβις των κυριών και στη συνέχεια των κυριών, αν πρόκειται για γεύμα ή δείπνο επίσημου χαρακτήρα.

Ο Μαιτρ παρακολουθεί και επιτηρεί το σέρβις, τοποθετημένος σ' αυτές τις περιπτώσεις πίσω από την τιμητική τράπεζα, ελέγχοντας κάθε λεπτομέρεια, σκοπεύοντας πάντοτε σ' ένα άψογο και τεχνικά τέλειο σέρβις.

3.5.4 BUFFET

Για πολλούς επαγγελματίες του χώρου θεωρείται, τρόπος τεχνικής σερβιρίσματος που υποκαθιστά τον αμερικάνικο τρόπο αυτοεξυπηρέτησης (self service). Παραδοσιακά όμως έχει τη θέση ειδικού γεύματος, εορταστικού στις περισσότερες περιπτώσεις, που δίνει τη δυνατότητα παρουσίασης, από πλευράς της εστιατορικής μονάδας, της ολικής ποιότητας στους τομείς της οργάνωσης και της επαγγελματικής ολοκλήρωσης στην παραγωγή και διάθεση των εδεσμάτων.

Η διαδικασία υλοποίησης ενός τέτοιου γεύματος δεν διαφέρει στην ουσία από ένα ομαδικό γεύμα τύπου banquet και δεν θα αναφερθούμε εκτενώς στην τεχνική ανάλυση της οργάνωσης του. Θα επισημάνουμε όμως τεχνικές λεπτομέρειες της υλοποίησης του, που έχουν βασική διαφορά από ένα banquet. Τέτοιες λεπτομέρειες είναι:

Η παράθεση των εδεσμάτων γίνεται με τη βοήθεια εξειδικευμένου προσωπικού, τοποθετώντας τα σε σωστή σειρά στην επιφάνεια κατάλληλα διακοσμημένου μεγάλου τραπέζιού σε σχήμα I.

Τα πιάτα και τα μεταλλικά « couvert » τοποθετούνται στο πρώτο μέρος του τραπέζιού.

Στο κέντρο βρίσκονται όμορφα τοποθετημένα τα εντυπωσιακότερα ζεστά παρασκευάσματα, όπως ολόκληρα γουρουνόπουλα ή αρνιά και άλλα μεγάλα κομμάτια κρεάτων (grosses pièces).

Φροντίζουμε στο πόστο των μεγάλων ζεστών παρασκευών κρεάτων να εξυπηρετεί τραπεζοκόμος - trancheur μεριδοποιώντας τα κρέατα, για ευνόητους λόγους.

Πριν και μετά τα ζεστά παρασκευάσματα τοποθετούνται αντίστοιχα κρύα και ζεστά πιάτα όπως διάφορες πολύχρωμες κατά προτίμηση σαλάτες, παρασκευές ζυμαρικών, ρυζιού κ.λπ.

Στο τέλος του τραπέζιού παραθέτουμε τα επιδόρπια.

Το service των ποτών και αναψυκτικών πραγματοποιείται συνήθως σε μικρότερο buffet και ξεχωριστό χώρο, όχι μακριά από τον πρώτο. Απαραίτητη και εδώ η παρουσία ειδικευμένου τραπεζοκόμου - barman.

Τελειώνοντας, σημαντική συνήθως διαφορά μεταξύ banquet και buffet είναι ότι οι προσκεκλημένοι στον buffet είναι όρθιοι ή σε πολύ απλά προετοιμασμένα τραπέζια. Είναι φανερό ότι το βάρος της εκτέλεσης του service έχει πέσει στην προετοιμασία του εντυπωσιακού τραπέζιού, απλοποιώντας τη συνέχεια του στον ευρύτερο χώρο.

3.5.5 CATERING

Είναι μία μορφή εκδήλωσης όπως το banquet αλλά με την διαφορά πως το catering πραγματοποιείται σε ιδιωτικούς χώρους ενώ το banquet πραγματοποιείται σε εστιατορικούς ή ξενοδοχειακούς χώρους. Η επιχείρηση που αναλαμβάνει την οργάνωση και την διεξαγωγή του catering αποστέλνει τον απαραίτητο εξοπλισμό, υλικό, φαγητά, ποτά όπως και το απαραίτητο προσωπικό για την κάλυψη των αναγκών της εκδήλωσης. Το catering πολλές φορές παρατίθεται σε ανοιχτούς χώρους. Κατά κύριο λόγο το catering προσφέρει την οργάνωση και την επιμέλεια του επισιτιστικού κομματιού της εκδήλωσης προμηθεύοντας έμψυχο και άψυχο υλικό για την σωστή διεξαγωγή της εκδήλωσης.

3.6 ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ (ROOM SERVICE)

Room service

Το room service δεν είναι εστιατόριο αλλά εντάσσεται στον εστιατορικό χώρο, διότι δεν διαθέτει ειδικό χώρο σερβιρίσματος των πελατών. Είναι η υπηρεσία σερβιρίσματος φαγητών και ποτών στα δωμάτια των πελατών, μετά από τηλεφωνική ή έγγραφη παραγγελία τους. Η υπηρεσία αυτή αποτελεί υποχρέωση για τα ξενοδοχεία τα οποία επιθυμούν να εξυπηρετούν πραγματικά τους πελάτες τους. Το room service θεωρείται υπηρεσία η οποία επιφέρει υψηλό κόστος στο ξενοδοχείο. Αυτό συμβαίνει διότι διασπείρεται το προσωπικό σε όλους τους ορόφους και με την πρώτη ματιά φαίνεται ότι το έργο του δύσκολα οργανώνεται και περισσότερο δύσκολα ελέγχεται. Όμως πολλοί διευθυντές υποστηρίζουν ότι με τη κατάλληλη οργάνωση, το room service μπορεί να αναβαθμίσει τις ξενοδοχειακές υπηρεσίες και να αποβεί κερδοφόρο. Οι τραπεζοκόμοι που απασχολούνται στο room service είναι στις περισσότερες περιπτώσεις από την ομάδα εργασίας της τραπεζαρίας, υπό την ευθύνη του μετρ. Το τμήμα αυτό επανδρώνεται με τραπεζοκόμους ορόφων και εποπτεύεται από τον προϊστάμενο, ή αλλιώς chef d' etages. Όταν ο τραπεζοκόμος πλησιάσει στην πόρτα του δωματίου πρέπει να χτυπά διακριτικά την πόρτα και να ανακοινώνει «room service», περιμένοντας να ακούσει απάντηση από τους πελάτες. Ο δίσκος τοποθετείται συνήθως σε σημείο που υποδεικνύει ο πελάτης ή σε κάποιο ελεύθερο τραπέζι. Στην περίπτωση σερβιρίσματος με τροχήλατο τραπέζι ή γκεριντόν η τοποθέτηση γίνεται σε κενό σημείο του δωματίου ή στο μπαλκόνι για τους θερινούς μήνες.

Υπάρχουν τρία συστήματα λειτουργίας του room service, και είναι τα ακόλουθα:

- α) *Συγκεντρωμένο.* Εδώ όλες οι παραγγελίες προωθούνται από την κεντρική κουζίνα και μεταφέρονται στα δωμάτια από μια κοινή ομάδα σερβιτόρων.
- β) *Αποκεντρωμένο.* Κάθε όροφος ή ένας συνδυασμός ορόφων έχουν ξεχωριστές μικρές κουζίνες στις οποίες μπορούν να ζεσταθούν τροφές, να αποθηκευτούν ποτά και να γίνουν ορισμένες απλές παρασκευές. Με αυτό τον τρόπο οι διαδρομές προς την κουζίνα μειώνονται.
- γ) *Συνδυασμένο.* Τα εδέσματα μεταφέρονται όλα από την κουζίνα με ένα σύστημα από μικρούς ανελκυστήρες φαγητών οι οποίοι είναι διαρρυθμισμένοι έτσι ώστε να

δέχονται πολλούς δίσκους τον ένα πάνω από τον άλλο. Τα ποτά, σκεύη, χαρτοπετσέτες κ.λπ., παραλαμβάνονται από τους σταθμούς του room service στους ορόφους.

Οι πελάτες παραγγέλνουν στο room service τα εδέσματα που θέλουν να καταναλώσουν σύμφωνα με ένα menu a la carte που υπάρχει σε όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου. Το menu αυτό περιλαμβάνει μια ποικιλία φαγητών, που συνήθως εξαρτάται από την προσφορά των εστιατορίων που λειτουργούν μέσα στο ξενοδοχείο τη στιγμή που γίνεται η παραγγελία. Για παράδειγμα, κατά τις ώρες λειτουργίας του κινέζικου εστιατορίου, ο πελάτης μπορεί να παραγγείλει, αν το επιθυμεί, κινέζικα φαγητά από το room service. Τέλος κατά τις βραδινές ώρες οι παρασκευές είναι περιορισμένες σε εδέσματα τα οποία δεν είναι δύσκολα και χρονοβόρα στην παρασκευή τους. Ο τρόπος λήψης της παραγγελίας ποικίλει ανάλογα με τις δυνατότητες και την υποδομή της επιχείρησης. Οι σημαντικότεροι τρόποι είναι:

Από το τηλέφωνο, στο τμήμα υποδοχής προφορικά ή με ειδικό έντυπο καταλόγου room service. Χρησιμοποιώντας τα σκεύη και τους δίσκους του εστιατορίου μπορεί να γίνεται προετοιμασία του δίσκου σε πάγκο που έχει οριστεί στον χώρο του μπουφέ ή της κουζίνας. Όταν η ζήτηση για room service είναι αυξημένη, μπορούν να στρώνονται δίσκοι από την προηγούμενη μέρα με τα σκεύη α' σειράς και να στοιβάζονται σε θήκες. Οι μεταφορά τους προς τα δωμάτια γίνεται με ειδικό ασανσέρ και καροτσάκι για την έγκυρη χρονικά παράδοση της παραγγελίας. Οι δίσκοι από το room service αφήνονται συνήθως από τους πελάτες στους διαδρόμους έξω από τα δωμάτια και η μεταφορά τους γίνεται από τους τραπεζοκόμους ορόφων υπολογίζοντας περίπου μία ώρα μετά το σερβίρισμα ή από τις καμαριέρες αν οι πελάτες καθυστερήσουν. Πολλές φορές οι πελάτες ειδοποιούν τηλεφωνικά τους τραπεζοκόμους για την ολοκλήρωση του γεύματός τους. Οι τιμές του καταλόγου προσαυξάνονται κατά 10% όταν αυτά σερβίρονται στο δωμάτιο κατόπιν παραγγελίας του πελάτη. Η διευθέτηση του λογαριασμού γίνεται συνήθως με χρέωση στο δωμάτιο των πελατών υπογράφοντας στην απόδειξη την ώρα της παράδοσης από τον τραπεζοκόμο.

Υποκατάστατα του room service αποτελούν τα mini bars και μονάδες μηχανικής διανομής φαγητών στα δωμάτια. Ο πελάτης εισάγει νόμισμα της οριζόμενης αξίας μέσα στο μηχάνημα το οποίο θα βγάλει το προετοιμασμένο φαγητό και ποτό.

3.7 ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ



Γενικά εστιατορικοί χώροι χαρακτηρίζονται όλοι οι χώροι που κρίνονται κατάλληλοι ως χώροι εστίασεως, λειτουργούν κάτω από ορισμένες υγειονομικές, αγορανομικές και νομοθετικές διατάξεις και διακρίνονται για την άρτια και άψογη εμφάνιση τους.

Υπάρχουν πολλές και διάφορες μορφές εστιατορίων μέσα στα ξενοδοχεία, τα κυριότερα από τα οποία θα αναλυθούν σε αυτή την ενότητα. Με τα σημερινά δεδομένα το εστιατόριο είναι ο χώρος όπου παρέχεται φαγητό, χωρίς κανένα περιορισμό και πάντοτε σύμφωνα με τους υγειονομικούς, αγορανομικούς αλλά και τεχνικούς κανόνες εστίασης.

Ως ανεξάρτητη μονάδα ή τμήμα ξενοδοχειακής επιχείρησης, είναι μια προσοδοφόρα οικονομική επιχείρηση που έχει ως αντικείμενο δράσης την παραγωγή και διάθεση αγαθών που καλύπτουν όσο το δυνατόν περισσότερο τις ανθρώπινες ανάγκες εστίασης.

Η κατά ορισμένους κανόνες και επιδέξιο τρόπο παράθεση αυτών των αγαθών, δηλαδή φαγητών και ποτών στον πελάτη ή ένοικο του ξενοδοχείου, καλείται εστιατορική τέχνη.

Τα εστιατόρια, κάθε μορφής λειτουργία τους, επιδιώκουν κατά κανόνα το κέρδος ως αυτοδύναμες οικονομικές μονάδες και καλύπτουν κοινωνικούς σκοπούς, όπως εστιατόρια ιδρυμάτων, φοιτητικές λέσχες, καντίνες επιχειρησιακών χώρων κ.λπ.

Τα κίνητρα για τη δημιουργία του οποιουδήποτε εστιατορικού χώρου είναι:

1. Εμπορικά
2. Οικονομικά

3. Κοινωνικά

Το σέρβις των γευμάτων, στους εστιατορικούς χώρους ικανοποιεί:

1. Τις ανάγκες της πελατείας.
2. Τις οικονομικές ανάγκες της επιχείρησης (κέρδος).
3. Τις ανάγκες του προσωπικού. (Νικόλαος Κ. Σκουμιός)

Η αξία του προϊόντος των επισιτιστικών εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, όπως:

- Τη θέση του καταστήματος.
- Τη διακόσμηση και διαρρύθμιση.
- Τα σκεύη.
- Τα τρόφιμα και τα ποτά.
- Τη μουσική.
- Την εξυπηρέτηση.
- Την ατμόσφαιρα.
- Τη λοιπή πελατεία.
- Τις τιμές κ.λπ

3.7.1 ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑΚΗ ΤΕΧΝΗ

Εστιατοριακή είναι η τέχνη σερβιρίσματος φαγητών και ποτών. Η εστιατοριακή τέχνη δεν περιορίζεται στην άριστη γνώση των τρόπων σερβιρίσματος, αλλά επεκτείνεται σε θέματα συμπεριφοράς προς τους πελάτες, στην εξοικείωση με την εστιατοριακή κινησιακή και με τη δυνατότητα μεταφοράς δίσκων. Η εστιατοριακή τέχνη απαιτεί γνώσεις ξένων γλωσσών, διπλωματικότητα, ευκινησία, μνήμη και ψυχραιμία.

Το εστιατοριακό επάγγελμα, όπως εξάλλου τα περισσότερα τουριστικά, παρουσιάζει το φαινόμενο των συνεχών εναλλαγών έντασης και ύφεσης, οι οποίες βραχυκυκλώνουν και την πιο προσεκτική οργανωτική προετοιμασία και υποδομή. Για να μην παρουσιάζονται φαινόμενα πανικού στους εργαζόμενους των εστιατορίων, πρέπει να συνδυάζεται η ψυχραιμία με την ικανότητα για άμεσες αποφάσεις και οι γνώσεις της τέχνης με οργανωμένο ψυχισμό.

3.7.2 ΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑΚΟ ΠΡΟΪΟΝ

Το εστιατοριακό προϊόν αποτελείται από:

- Το κεντρικό προϊόν, το οποίο αφορά στα τρόφιμα, τα ποτά και στο service, δηλαδή το έγκαιρο και χωρίς προβλήματα σερβίρισμα.
- Το συμπληρωματικό προϊόν, το οποίο αφορά στην περιοχή εγκατάστασης του ξενοδοχείου, στους πελάτες που συχνάζουν, στη φήμη του, τη διακόσμηση του, την

ψυχολογική του ατμόσφαιρα, τη μουσική που ακούγεται, την ευγένεια και το παρουσιαστικό των εργαζομένων, κ.λπ.

Βέβαια η φήμη του εστιατορίου εξαρτάται άμεσα από τα είδη που προσφέρει, από την περιοχή που βρίσκεται κ.λπ. Αυτό λοιπόν μας δείχνει ότι τα παραπάνω στοιχεία δεν είναι ανεξάρτητα, αλλά το καθένα επιδρά στα υπόλοιπα. Με βάση αυτό το σκεπτικό μπορούμε να διαπιστώσουμε ότι υπάρχουν δυο τύποι εστιατορίων:

- Αυτά που οι πελάτες τα επισκέπτονται για να καλύψουν τις βασικές βιολογικές ανάγκες φαγητού και ποτού, οπότε δίνουν προτεραιότητα στο κεντρικό προϊόν, όπως ορίστηκε παραπάνω.

Αυτά στα οποία οι πελάτες πηγαίνουν περισσότερο για να περάσουν κάποιες ευχάριστες ώρες, δηλαδή να ψυχαγωγηθούν και να διασκεδάσουν. Σε αυτά τα εστιατόρια παρουσιάζεται το φαινόμενο αντιστροφής του παράπονου σκεπτικού, δηλαδή το κεντρικό προϊόν γίνεται συμπληρωματικό και το αντίστροφο.

3.7.3 ΟΙ ΧΩΡΟΙ ΚΑΙ Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ



Εστιατόριο είναι ο χώρος όπου προσφέρεται κυρίως έτοιμο φαγητό προς άμεση κατανάλωση και κατά δεύτερο λόγο ποτά. Τα εστιατόρια των ξενοδοχείων λειτουργούν με σκοπό το κέρδος.

Ανάλογα με την αφετηρία της επιχειρηματικής μας προσπάθειας αναζητούμε την τοποθεσία ή το προϊόν. Πιο συγκεκριμένα, για την ακριβή θέση της επιχείρησης τα κύρια κριτήρια με βάση τα οποία θα κάνουμε την επιλογή μας πρέπει να είναι η καταλληλότητα της θέσης, η ορατότητα και η εικόνα της μονάδος στη θέση αυτή και τέλος η ευκολία της πρόσβασης από πλευράς πελατών. Δεν πρέπει να αγνοούμε παράλληλα και τους οικονομικούς όρους για την ενοικίαση ή αγορά της θέσης αυτής.

Σε κάθε περίπτωση οι κύριοι και βοηθητικοί χώροι της μονάδος πρέπει να διαμορφωθούν σύμφωνα με αρχιτεκτονικούς και επαγγελματικούς κανόνες λειτουργίας τέτοιων επιχειρήσεων.

Η οργάνωση της εστιατορικής επιχείρησης έχει ως αντικείμενο την τακτοποίηση, τη συστηματοποίηση και τη διευθέτηση τμημάτων, με συγκεκριμένη διάταξη, ώστε να επιτυγχάνεται η ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος (εστιατορική επιχείρηση). Με την οργάνωση αποφεύγουμε την αταξία και τη σύγχυση και συμβάλουμε στην συνεργασία των επιμέρους τμημάτων του συστήματος (Λαλουμής & Στεφανακίδης, 2005).

Η οργάνωση ενός εστιατορίου αναφέρεται:

- Στις αρμοδιότητες των επιμέρους τμημάτων της επιχείρησης
- Στην τοποθέτηση ενός διευθυντικού στελέχους σε κάθε τμήμα
- Στην διαμόρφωση και κατανομή των θέσεων εργασίας ανάλογα με τις ανάγκες των τμημάτων.

Ένα εστιατόριο αποτελείται από δύο κατηγορίες χώρων. Τους κύριους και τους βοηθητικούς χώρους. Στους κύριους χώρους επιτελείται η παραγωγή και η παράθεση των εδεσμάτων και οι βοηθητικοί χώροι για να την ενίσχυση, διευκόλυνση και σωστή λειτουργία της επισιτιστικής επιχείρησης.

Σε κάθε περίπτωση οι κύριοι και βοηθητικοί χώροι της μονάδος πρέπει να διαμορφωθούν σύμφωνα με αρχιτεκτονικούς και επαγγελματικούς κανόνες λειτουργίας τέτοιων επιχειρήσεων.

3.7.4 ΟΙ ΚΥΡΙΟΙ ΧΩΡΟΙ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Κύριοι χώροι της μονάδος θεωρούνται το μαγειρείο και η τραπεζαρία.

Σύμφωνα με τις σημερινές λειτουργικές ανάγκες, οι δύο αυτοί χώροι πρέπει να βρίσκονται στον ίδιο όροφο, με ευκολία επικοινωνίας μεταξύ τους κατά προτίμηση με πόρτες μιας κατεύθυνσης και με μεγάλο κοινόχρηστο χώρο σαν προθάλαμο (office).

ΤΟ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟ

Είναι ο χώρος της μαζικής παραγωγής προϊόντων - εδεσμάτων ή απλά το παρασκευαστήριο στο απλό κλασικό εστιατόριο εντός ή εκτός

ξενοδοχειακής μονάδας. Πριν υπεισέλθει κανείς στις λεπτομέρειες της οργάνωσης του μαγειρείου ως κύριου χώρου λειτουργίας του εστιατορίου, πρέπει να λάβει υπ' όψιν του το είδος των υπηρεσιών που θα προσφέρει ακριβώς. Με δύο λόγια, παίζει σοβαρό ρόλο ο τύπος των γευμάτων που θα προσφέρουμε, και αυτό διότι άλλη οργάνωση και δομή θα είχε ένα εστιατόριο πόλεως, άλλη ένα “gill room” και άλλη μια κεντρική κουζίνα παραγωγής που λειτουργεί σε συνδυασμό με κουζίνες «δορυφόρους» σε διαφορετικά σημεία, π.χ. room service, snack bar κ.λπ.

Σε κάθε περίπτωση, οι φάσεις παραγωγής και διάθεσης φαγητών προϋποθέτουν χώρους που αφορούν τις παρακάτω λειτουργίες:

- α. Προμήθεια πρώτων υλών
- β. Αποθήκευση
- γ. Επεξεργασία - προετοιμασία
- δ. Μαγείρεμα - παρασκευή
- ε. Προετοιμασία
- στ. Διανομή

Η ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑ

Είναι ο κύριος χώρος παράθεσης των γευμάτων και εκτέλεσης της εστιατορικής τεχνικής. Πολλοί είναι οι παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν την επιλογή αυτή στα πλαίσια όλης της ξενοδοχειακής εγκατάστασης, εάν πρόκειται για ξενοδοχείο, ή στα πλαίσια του μικρότερου σχετικά χώρου της επιχείρησης, εάν πρόκειται για αυτόνομη εστιατορική μονάδα.

Μερικοί από αυτούς τους παράγοντες μπορεί να είναι:

- είδος πελατείας (pensionnaires ή passants)
- κτηριακή υποδομή (πολυώροφο κτήριο)
- τοποθεσία του ξενοδοχείου (κεντρικό ή απόκεντρο)
- κατηγορία - δυναμικότητα του ξενοδοχείου (πολυτελείας)
- στρατηγική επί των πωλήσεων (κοινωνικές εκδηλώσεις, χοροί κ.λπ.)

Η δυναμικότητα σε καθίσματα (couverts) και το εμβαδόν του χώρου αποτελεί εν συνεχεία βασικό στοιχείο μελέτης σε συνάρτηση με τους προαναφερθέντες παράγοντες. Αυτό που χρειάζεται να επισημανθεί είναι ότι απαιτείται ως εμβαδόν 1,20 m² ανά κάθισμα, συμπεριλαμβανομένων και των κοινόχρηστων χώρων της τραπεζαρίας (διάδρομοι κ.λπ.).

Ενδεικτικά θα αναφέρω ότι:

- Οι διάδρομοι στους οποίους κινείται το προσωπικό απαιτούν 1 μ. φάρδος.
- Ανάμεσα στις πλάτες δύο καρεκλών απαιτείται απόσταση 60-70 εκ.
- Ανάμεσα σε ένα διαγώνιο τραπέζι και ένα τοίχο απαιτείται απόσταση 1 μ.
- Ανάμεσα σε δύο διαγώνια τραπέζια απαιτείται απόσταση 80 εκ.

ΦΩΤΙΣΜΟΣ

Ο φυσικός φωτισμός της αίθουσας δεν πρέπει να είναι λιγότερος από το 1/7 του εμβαδού του δαπέδου.

Είναι ένας βασικός παράγοντας της όψης της τραπεζαρίας, αρκεί να σκεφτούμε πόσο διαφορετικές εικόνες θα μας δώσει ο χώρος αυτός με φωτισμό του μεσημεριού με ήλιο ή το απόγευμα με συννεφιά. Το ίδιο μπορεί να ισχύσει και με τον τεχνητό φωτισμό, με τη διαφορά ότι σ' αυτόν μπορούμε να επέμβουμε και να δώσουμε εμείς την εικόνα που θέλουμε, σε τέτοιο βαθμό μάλιστα που δίκαια θεωρείται το άλφα και το ωμέγα στη διακόσμηση. Αρκεί να υπενθυμίσουμε ότι ονομάζεται και τέταρτη διάσταση του χώρου.

ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ

Εκτός από το φωτισμό, ο οποίος αποτελεί μέρος της διακόσμησης, τα υπόλοιπα στοιχεία που συνθέτουν το σύνολο αυτής της διακόσμησης πρέπει να είναι επιλεγμένα με γούστο ώστε να ταιριάζουν απόλυτα. Το εστιατόριο, χώρος ζωντανός, χρειάζεται προσοχή στη διακόσμησή του, που πολλές φορές χαρακτηρίζεται από στυλ και επιρροές πολύ θελκτικές για τους πελάτες του, αρκεί να ακολουθούνται προσεκτικά, δηλ. *rustique*, *Chinese*, *baroque* κ.λπ.

ΤΟΙΧΟΙ, ΟΡΟΦΗ, ΔΑΠΕΔΟ Οι τοίχοι του χώρου πρέπει να είναι επίπεδοι και εύκολοι στον καθαρισμό. Η λύση της ταπετσαρίας είναι ξεπερασμένη, αν και προσφέρεται για τον εύκολο καθαρισμό της. Οι γύψινες διακοσμήσεις και γενικά οι σκαλιστές επιφάνειες αποφεύγονται, διότι δημιουργούν προβλήματα καθαρισμού και αισθητικής, εκτός εάν επιβάλλονται για λόγους διακοσμητικούς σε εστιατόρια «εποχής».

Με δεδομένες τις νέες τάσεις στην αρχιτεκτονική, η κατασκευή των ψευδοροφών έγινε πολύ συχνό φαινόμενο. Προσφέρονται πολύ διότι βοηθούν στη διαρρύθμιση του χώρου και καλύπτουν ηλεκτρομηχανολογικές εγκαταστάσεις με δυνατότητα επιθεώρησης, συντήρησης ή και τροποποίησής τους. Όσον αφορά το δάπεδο, αυτό πρέπει να είναι από λεία και στερεά υλικά, ώστε να καθαρίζεται εύκολα και σωστά.

Υλικά που χρησιμοποιούνται για δάπεδα είναι: ξύλο, P.V.C., μοκέτα, μάρμαρο, πλακάκια.

ΘΕΡΜΑΝΣΗ, ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ Η άνετη θερμοκρασία σε εστιατοριακό χώρο θεωρείται ότι είναι 18°C. Αυτό εξαρτάται και από τον αριθμό των πελατών που βρίσκονται σ' αυτόν το χώρο αλλά και την εποχή του χρόνου, μιας και δέκα άνθρωποι παράγουν θερμότητα όση 1 kilowatt. Παράγοντες που δημιουργούν την αίσθηση της ζεστασιάς ή της δροσιάς είναι η παροχή θερμότητας ή ψύξης στην είσοδο του εστιατορίου ή η θέα αναμμένου τζακιού το χειμώνα, αν και η πραγματική συνεισφορά του στη θερμοκρασία του χώρου είναι ελάχιστη.

Καλό είναι πάντως η θερμοκρασία να ελέγχεται αποκλείοντας τα ρεύματα αέρος ή ακόμα και μειώνοντας τη θερμοκρασία, εάν αυτή είναι υπερβολική και κάνει τους θαμώνες να δυσανασχετούν. Παράλληλα, πρέπει να διατηρείται μια σχετική υγρασία (55%) καθώς και να ανανεώνεται ο αέρας.

Ιδιαίτερα για τον κλιματισμό, τόσο η υγρασία όσο και η καθαρότητα του αέρα παίζουν μεγάλο ρόλο και για το λόγο αυτό απαιτούνται αυτόματες εγκαταστάσεις κλιματισμού που μπορούν με ακρίβεια να διατηρούν τις ιδανικές συνθήκες του χώρου. Για το εστιατόριο ξενοδοχείου σαφώς ενδείκνυται κεντρικό σύστημα κλιματισμού.

3.7.5 ΒΟΗΘΗΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

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 από όπου επικοινωνεί ο τραπεζοκόμος μέσω του "passo" 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 ταμιά, tabliste ή checker όπως συνηθίζεται να

λέγεται, και τον συναντά κανείς στην πορεία του προς την τραπεζαρία. Από πλευράς κατασκευής δεν παρουσιάζει κανένα ιδιαίτερο χαρακτηριστικό και πληροί τους ίδιους όρους που αναφέραμε για την τραπεζαρία.

Λάντζα εστιατορίου

Ανήκει οργανικά, ως βοηθητικός χώρος, στο πλέγμα της τραπεζαρίας, τουλάχιστον όσον αφορά το προσωπικό και τα καθήκοντά του.

Χωροταξικά συμπεριλαμβάνεται στον ευρύτερο χώρο του μαγειρείου λόγω της φύσης της εργασίας και των εγκαταστάσεων που απαιτούνται. Είναι ο πρώτος βοηθητικός χώρος που πρέπει να συναντά το προσωπικό της τραπεζαρίας εισερχόμενο στο χώρο του office και αυτό για να απαλλάσσεται αμέσως από τα σκεύη προς πλύση.

Κάβα ημέρας

Είναι ο προσωρινός αποθηκευτικός χώρος του εστιατορίου για τα κρασιά, τις μπίρες, 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, ψυγεία, καταψύκτες και επικοινωνεί με το προσωπικό μέσω “passo” πριν την έξοδό του προς την τραπεζαρία, για τον αντίθετο ακριβώς λόγο που συναντά τη λάντζα στην είσοδό του, δηλαδή την παραλαβή φιαλών την τελευταία στιγμή.

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 τη φύλαξη υλικών χρήσιμων 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 (garde robe)

Ως γνωστόν, είναι απαραίτητος χώρος για αυτού του είδους τις επιχειρήσεις και τούτο διότι εκεί αφήνει ο πελάτης το επανωφόρι του κατά την είσοδο του. Βρίσκεται πάντα στο συγκρότημα της κεντρικής εισόδου του εστιατορίου και θα ήταν πολύ ευχάριστο να υποδέχεται τον πελάτη στο χώρο αυτό ένας καλοσυνάτος χαμογελαστός υπάλληλος.

Τουαλέτες

Είναι για πάρα πολλούς το βαρόμετρο εκτίμησης όλης της επιχείρησης. Η κατασκευή τους πρέπει να είναι από κάθε άποψη άριστη, όπως και η διατήρησή τους σε απόλυτη καθαριότητα.

Γραφείο

Στο βοηθητικό αυτό χώρο ασκείται η διοίκηση από το διευθύνοντα το τμήμα εστίαρχο (Maître d' hôtel). Στο γραφείο αυτό προγραμματίζονται οι καθημερινές εργασίες του προσωπικού, τα ωράρια, οι εβδομαδιαίες αναπαύσεις, η σύνθεση των μενού κ.λπ. Ο χώρος αυτός συνήθως βρίσκεται στο συγκρότημα της εισόδου, ώστε να είναι εύκολο για τον εστίαρχο να δέχεται εξω-υπηρεσιακούς παράγοντες όπως πελάτες και προμηθευτές.

3.7.6 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Ο εξοπλισμός περιλαμβάνει τα έπιπλα, τα σκεύη και τα λινά του εστιατορίου που είναι απαραίτητα για τη 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 αρμόδιο γι' αυτές τις αποφάσεις είναι:

1. Να κάνει έρευνα αγοράς ώστε να ενημερωθεί για τις νέες τάσεις της τεχνολογίας
2. Να λάβει υπ' όψιν το ύψος της συνολικής διαθέσιμης δαπάνης
3. Να συμβουλευθεί ειδικό επαγγελματία, καθώς και τον εκ πρόσωπο της προμηθεύτριας εταιρείας για να διαμορφώσει ολοκληρωμένη άποψη
4. Να επιλέγει τον εξοπλισμό με βάση τις ανάγκες της επιχείρησης και όχι την τιμή (κόστος αγοράς)
5. Η φίρμα του προμηθευτή να αποτελεί εγγύηση για μακροχρόνιες σχέσεις συνεργασίας
6. Να υπάρχει η δυνατότητα γρήγορου σέρβις και άμεσης κάλυψης από ανταλλακτικά και επισκευές.
7. Να διαθέτει τους χειριστές που πρέπει να έχουν γνώση του μηχανήματος και των δυνατοτήτων του (π.χ. ηλεκτρονικός υπολογιστής).
8. Η τήρηση της ημερομηνίας παράδοσης να αποτελεί στοιχείο για την επιλογή

9. Να ελέγχεται η άδεια που χορηγεί το Υπουργείο Βιομηχανίας και αφορά το προϊόν.
10. Να μην ξεχνά ότι μια σωστή αγορά είναι μια σωστή επένδυση που πρέπει να αποσβεστεί

Έπιπλα

Τα έπιπλα των εσωτερικών χώρων αποτελούν στοιχεία διακόσμησης αλλά και στοιχεία λειτουργικού εξοπλισμού. Τα υλικά κατασκευής τους που διατίθενται σε μεγάλη ποικιλία καθορίζουν την ανθεκτικότητα και την αναπauτική τους. Τα υλικά αυτά κατατάσσονται σε δύο κατηγορίες:

- στα θερμά
- στα ψυχρά

Τα ξύλινα όπως οξιά, σουηδικό και M.D.F. κυρίως ανήκουν στα θερμά, ενώ τα μεταλλικά και τα πλαστικά στα ψυχρά. Το ξύλο είναι ελκυστικό και ακριβό υλικό, αλλά φθείρεται περισσότερο. Το μέταλλο είναι η συμβιβαστική λύση μεταξύ ξύλου και πλαστικού. Έχει χαμηλό κόστος, είναι ελαφρύ και πρακτικό, δεν χρειάζεται συντήρηση, είναι αρκετά διαδεδομένο, παρ' όλο που οι γνώμες για την αισθητική του ποικίλλουν, δεν προτείνεται όμως για υπερπολυτελή εστιατόρια.

Πιο αναλυτικά, τα στοιχεία επίπλωσης στα οποία αναφερόμαστε είναι:

α. ΤΡΑΠΕΖΙΑ. 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 αποδειχθεί λανθασμένη ή σωστή επιλογή, με ό,τι 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 60-65 εκ. , η κάθε πλευρά και εάν είναι στρογγυλά, να έχουν διάμετρο 80-90 εκ. 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 x 1.20 εκ.

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

β. ΚΑΘΙΣΜΑΤΑ. 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 41-43 εκ. 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 1-2 εκ. Εάν είναι κανονικό και κρέμεται πάνω από το ύψος του καθίσματος, τότε τοποθετείται κάτω από το τραπέζι κατά το ήμισυ.

γ. ΣΚΕΥΟΘΗΚΕΣ (TABLE DE SERVICE). Βρίσκονται σε τομείς ή πόστα ή «rang» όπως συνηθίζεται να λέγονται τα πόστα εργασίας στην εστιατοριακή 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 σκεύη που μπορεί να χρειαστεί κατά το σερβίρισμα. Τέτοια είναι τα πιάτα, τα μαχαιροπίρουνα, τα διάφορα «ménages» (π.χ. σετ λαδόξιδων, οδοντογλυφίδες, αλατοπίπερα, σάλτσες, “finger bowls”) και λινά. Ο έμπειρος τραπεζοκόμος ξέρει ότι μία πλήρης, ανάλογα του “Menu” και της κάρτας ημέρας, σκευοθήκη συμβάλλει σε ένα γρήγορο αλλά και φροντισμένο σερβίρισμα χωρίς να τρέχει και να πανικοβάλλεται στην αιχμή της εργασίας του.

GUERIDON

Είναι κινούμενα μικρά τραπέζια διαφορετικών διαστάσεων (συνήθως 40-45 εκ. πλάτος και 75-80 εκ. 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 «guéridon», όπως τα λένε οι περισσότεροι, είναι:

- Table à buffet froid (Τραπέζι κρύου μπουφέ)
- Table à hors d'oeuvre (Τραπέζι ορεκτικών)
- Table à flamber (Τραπέζι για φλεγόμενα εδέσματα)
- Table à pâtisserie ou au fromage (Τραπέζι έκθεσης γλυκών ή τυριών)
- Table à découpage (Τραπέζι τεμαχισμού και μεριδοποίησης)
- Table aux boissons (Τραπέζι ποτών-κινητή κάβα)

ΤΑ ΣΚΕΥΗ

Τα σκεύη του εστιατορίου γενικά τα διαχωρίζουμε σε τρεις μεγάλες κατηγορίες: Τα σκεύη από πορσελάνη, τα γυάλινα ή κρυστάλλινα και τα μεταλλικά και ανοξείδωτα. Πιο αναλυτικά μια ενδεικτική οργάνωση σ' αυτόν τον τομέα για εστιατόριο δυναμικότητας 100 κουβέρ (40 περίπου τραπέζια) είναι:

ΑΠΟ ΠΟΡΣΕΛΑΝΗ

Πιάτα πρώτου φαγητού	200
Πιάτα κυρίως φαγητού	350
Πιάτα σούπας	150
Πιάτα σαλάτας ή πρωινού	200
Πιάτα φρούτου ή γλυκού	300
Πιάτα βουτύρου	150
Σαλατιέρες	50
Πιάτα ψαριού οβάλ (προαιρετικό)	150
Φλιτζάνια και πιατάκια consommé	150
Φλιτζάνια και πιατάκια ειδών καφέ ή τσαγιού ανάλογα με τα αφηνήματα που μπορούν να σερβιριστούν	150

ΆΛΛΑ ΣΚΕΥΗ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΑΠΟ ΠΟΡΣΕΛΑΝΗ Η

ΜΕΤΑΛΛΙΚΑ:

Πιατέλες διάφορων μεγεθών οβάλ ή στρογγυλές	50
Σουπιέρες (σετ)	50
Σαλτσιέρες (σετ)	40
Τσαγιέρες - καφετιέρες – γαλατιέρες διάφορων μεγεθών	50
Μαρμελαδιέρες - βουτυριέρες - ζαχαριέρες	50
Αλατοπιπεριέρες, λαδόξιδα, μουσταρδιέρες, θήκες για οδοντογλυφίδες, αυγοθήκες, finger bowls, σταχτοδοχεία, ανθοδοχεία, κηροπήγια	50

ΓΥΑΛΙΝΑ Ή ΚΡΥΣΤΑΛΛΙΝΑ ΣΚΕΥΗ

Ποτήρια νερού	150
Ποτήρια κρασιού	150
Ποτήρια μύρας	150
Ποτήρια σαμπάνιας	50

Ποτήρια παγωτού	150
Μπολ φρουτοσαλάτας ή άλλης χρήσεως	150
Καράφες ή κανάτες νερού	50
Ποτήρια διάφορα (ανάλογα με την εξυπηρέτηση που μπορεί να γίνει από bar σε αλκοολούχα ποτά όπως brandies, whiskies, cocktails, aperitifs). Ο αριθμός αυτός ποικίλει ανάλογα με την περίπτωση.	

ΜΕΤΑΛΛΙΚΑ Ή ΑΝΟΞΕΙΩΤΑ ΣΚΕΥΗ

Μαχαίρια μεγάλα (φαγητού)	300
Πιρούνια μεγάλα (φαγητού)	300
Κουτάλια σούπας	100
Μαχαίρια φρούτου - πρωινού	100
Πιρούνια φρούτου - πρωινού - ορεκτικού	200
Κουταλάκια καφέ - τσαγιού	100
Κουταλάκια κομπόστας - κονσομέ	100
Μαχαίρια ψαριού	100
Πιρούνια ψαριού	100
Μαχαιροπίρουνα τεμαχισμού	100
Λαβίδες σερβιρίσματος	250
Σπάτουλες σερβιρίσματος	250
Σαμπανιέρες διάφορων ειδών (όρθιες και απλές)	100
Δίσκοι μεταφοράς διάφορων μεγεθών	300
Καλαθάκια ψωμιού	50
Καλαθάκια κρουτόν	50
Καλαθάκια φρούτων	50
Καλαθάκια αυγών	50



Εικόνα 11. Στην εικόνα βλέπουμε κάποια ανοξείδωτα σκεύη.

Τέλος, σε ιδιαίτερους εστιατορικούς χώρους όπου σερβίρονται σπεσιαλιτέ και ειδικά εδέσματα του τύπου *côtes*, *fondues*, μύδια, σαλιγκάρια, αστακοί, καραβίδες, 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
- Μαχίρια για χαβιάρι Ψαλίδια - μαχίρια για γκρέιπ φρουτ
- Πρέσα λεμονιού κ.ά.

Λινά

Με τον όρο αυτό εννοούμε όλον τον ιματισμό του εστιατορίου και ειδικότερα:

α. Υποτραπεζομάντηλα (*Molleton*)

Τα λεγόμενα και «*Molleton*». Είναι τα λινά που εφάπτονται στο τραπέζι και τούτο διότι πρέπει να μεσολαβούν οπωσδήποτε μεταξύ τραπεζομάντιλου και επιφάνειας τραπεζιού, τόσο για την αίσθηση της αφής όσο και για το θόρυβο που δημιουργείται

από τα σκεύη χωρίς αυτό. Η καλή εφαρμογή του στο τραπέζι είναι απαραίτητη και επιτυγχάνεται συνήθως με τη βοήθεια λάστιχων για να τα κρατάνε σταθερά.

β. Τραπεζομάντιλα (Nappe)

Τα τραπεζομάντιλα, που είναι ίσως τα βασικότερα λινά του εστιατορίου μαζί με τα επιτραπεζομάντιλα (Napperon), πρέπει να είναι πολύ καλής ποιότητας και φυσικά πάντα καθαρά και καλοσιδερωμένα. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται 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 μ. x 1,50 μ. για τα συνηθισμένα τετραθέσια τραπέζια, ενώ υπάρχουν και μεγαλύτερα με μήκος 10 ή 15 μέτρα για ομαδικά γεύματα ή κάλυψη Buffet.

γ. Επιτραπεζομάντιλα (Napperon)

Είναι τα μικρά και σε τετράγωνο σχήμα λινά, ανάλογα με τις διαστάσεις των τραπεζιών, διότι πρέπει να καλύπτουν ακριβώς την επιφάνεια τους και να προστατεύουν τα τραπεζομάντιλα από τη γρήγορη φθορά και το σύντομο λέρωμα τους. Πολλές φορές ο ευχάριστος χρωματικός συνδυασμός τους με τα τραπεζομάντιλα δημιουργεί ωραία ατμόσφαιρα στον ευρύτερο χώρο του εστιατορίου.

δ. Πετσέτες φαγητού (Napkin)


Πρέπει να είναι μονόχρωμες και ίδιας ποιότητας με τα τραπεζομάντιλα. Οι διαστάσεις τους είναι περίπου 50-60 εκ. και τοποθετούνται στη θέση του πελάτη σαν οδηγός για την υπόλοιπη τακτοποίηση αυτού που λέμε Couvert. Συνηθίζεται σε εστιατόρια πολυτελείας να δίνουν ευχάριστα και περίεργα καμιά φορά σχήματα για λόγους αισθητικής. Όσον αφορά τον αριθμό της σειράς των λινών που έχουμε αναφέρει ως τώρα, επικρατεί η αρχή της αναλογίας ένα προς τρία του αριθμού των Couverts προς αυτές και τούτο διότι υποτίθεται ότι μια παρτίδα είναι στρωμένη, μια προς πλύση και μια στη διάθεση των τραπεζοκόμων ανά πάσα στιγμή.

ε. Πετσέτες τραπεζοκόμων

Είναι χρήσιμα λινά για την εκτέλεση του service από τον τραπεζοκόμο-σερβιτόρο, όπως τη στιγμή της μεταφοράς των δίσκων φαγητού ή κατά το αναγκαίο σκούπισμα της τελευταίας στιγμής των πιάτων και των κρασιών κατά το σερβίρισμα τους. Κάποτε ήταν το σήμα κατατεθέν της εμφάνισης του τραπεζοκόμου έχοντας την κρεμασμένη πάντοτε στο μπράτσο του.

στ. Αισκόπανα

Παλιότερα ήταν λινά, σήμερα όμως η τεχνολογία έχει δώσει ειδικά υλικά που εξυπηρετούν απόλυτα το σκοπό τους, δηλαδή να μη γλιστρούν τα σκεύη κατά τη μεταφορά τους στο δίσκο.

<p style="text-align: center;">ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ</p>	<p><i>4.1 ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ</i></p>
	<p><i>4.2 ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟΥ</i></p>
	<p><i>4.3 ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ BAR</i></p>
	<p><i>4.4 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ BANQUET</i></p>
	<p><i>4.5 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ</i></p>
	

4.1 ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Το προσωπικό του εστιατορίου και κυρίως οι τραπεζοκόμοι ή οι 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 επιχείρηση. Το επάγγελμα του τραπεζοκόμου, καθαρά ανθρωποκεντρικό και κοινωνικό, τον καθιστά βασικό συντελεστή για την εικόνα που θα σχηματίσει και θα πάρει μαζί του ο πελάτης. Επειδή η φύση του ξενοδοχειακού προϊόντος είναι υπηρεσίες σε ένα μεγάλο μέρος του είναι εύκολα κατανοητό πως η επιχείρηση κρίνεται για τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εργαζόμενοι της επιχείρησης, οι οποίες είναι άυλες κυρίως. Η ευγένεια του εργαζόμενου, το χαμόγελο, η εξυπηρέτηση, το γρήγορο σέρβις είναι άυλες υπηρεσίες και μέρος του ευαίσθητου αυτού προϊόντος. Υπάρχει η εκτίμηση ότι το επάγγελμα του τραπεζοκόμου είναι εύκολο, αρκούν περιορισμένες ικανότητες για να ανταπεξέλθει σ' αυτό ή εν πάσει περιπτώσει είναι 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. Το προσωπικό των επισιτιστικών τμημάτων εξαρτάται από την κατηγορία της επιχειρήσεως, τη μορφή, τον αριθμό και το αντικείμενο της εργασίας (σύστημα εργασίας και εξυπηρετήσεως, εθνικότητα, οικονομία της επιχειρήσεως, εξοπλισμός, εφαρμοστέο σέρβις).

Το προσωπικό του εστιατορίου απαιτεί ορισμένες ιδιότητες:

1. *Φυσικές ιδιότητες:* αντοχή, υγεία, ορθοστασία.
2. *Διανοητικές ιδιότητες:* ικανοποιητικό επίπεδο γνώσεων, κατοχή ξένων γλωσσών, καλή μνήμη που να επιτρέπει τη συγκράτηση ονομάτων και αριθμούς

δωματίων, την αναγνώριση των πελατών, ορθότητα της γλώσσας και ευχέρεια στην έκφραση.

3. *Ηθικές ιδιότητες:* αγάπη για το επάγγελμα, θέληση στην εργασία, ευγένεια, πειθαρχία, τάξη, υπομονή, επιμονή και καρτερία.

4. *Επαγγελματικές ιδιότητες:* εξαιρετική προσωπική παρουσίαση, πρόσωπο και κόμη περιποιημένη, άριστα ιδανικά επαγγελματικά και πρόοδο στην εξέλιξη της τέχνης.

4.1.1 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΣ ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑΣ

Κριτήρια επιλογής και κύρια σημεία κατά τις προσλήψεις προσωπικού εστιατορικών χώρων είναι τα παρακάτω:

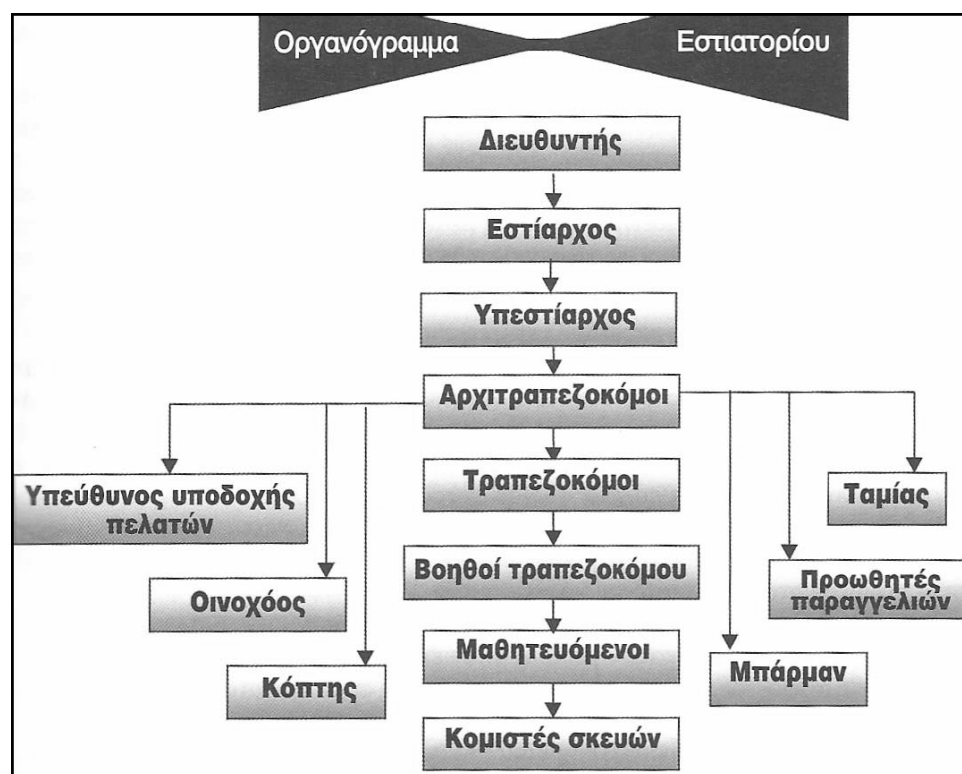
- Το φύλο (άνδρας ή γυναίκα).
- Οικογενειακή κατάσταση.
- Εθνικότητα.
- Ηλικία.
- Επίπεδο σχηματισμού και διαμόρφωση σώματος.
- Επαγγελματικές γνώσεις.
- Υγιεινή κατάσταση.
- Επαγγελματικές εμπειρίες.
- Ευκολία συνέντευξης.
- Παρουσίαση - Εμφάνιση.
- Ικανότητες.
- Τιμιότητα.
- Αγωγή - Συμπεριφορά - Χειρονομίες.
- Ξένες Γλώσσες.

4.1.2 ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΕΜΦΑΝΙΣΗ

Τα παρακάτω είναι απαραίτητοι κανόνες υγιεινής και πρέπει να εφαρμόζονται σχολαστικά απ' όλο το προσωπικό, ιδιαίτερα όμως από το προσωπικό των εστιατορίων που αποτελεί τον καθρέπτη της ξενοδοχειακής επιχειρήσεως.

- 1 Ατομική εμφάνιση άριστη, ξυρισμένο πρόσωπο για άνδρες, μαλλιά περιποιημένα και καλοχτενισμένα, νύχια κομμένα και καθαρά.
- 2 Ενδυμασία καθαρή, σιδερωμένη, παπούτσια γυαλισμένα.
- 3 Καθαριότητα και λούσιμο σώματος μετά το τέλος της εργασίας, αλλαγή ιδρωμένων εσφουράχων, αλλαγή καλτσών.
- 4 Ανάπαυση ποδιών και ποδόλουτρο.
- 5 Επιμέλεια και φροντίδα των στολών, πλύσιμο, σιδέρωμα, ράψιμο κουμπιών κ.λπ.

- 6 Αποφυγή προ του σέρβις του καπνίσματος καθώς και των δύσοσμων φαγητών (σκόρδα, κρεμμύδια κ.λπ.).
- 7 Πλύσιμο μετά από κάθε φαγητό των δοντιών, αποφυγή καθαρισμού της στολής με βενζίνη (χρήση ζεστού νερού και τεμαχίου από το ίδιο ύφασμα).



Εικόνα 13.Οργανόγραμμα εστιατορίου. Πηγή: ΟΤΕΚ, Λαλουμής & Στεφανακίδης, 2005.

4.1.3 Η ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

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

1. Διευθυντής / Gérant du restaurant / Restaurant manager
2. Εστιάρχος / Maître d' hôtel / Head waiter
3. Υπεστιάρχος / Sous-maître d' hôtel / Assistant head waiter
4. Αρχιτραπεζοκόμος ή κάπτεν (captain / surveillant)
5. Τραπεζοκόμος / Chef de rang / Captain
6. Τραπεζοκόμος ορόφων / Chef d'étages / Room service waiter
7. Υποτραπεζοκόμος / Demi chef de rang / Waiter
8. Βοηθός τραπεζοκόμου / Commis de rang / Ass. Waiter

9. Μαθητευόμενος / Commis débarrasseur ή Apprentis ή Stagiaire / Trainee ή Bus boy
10. Οινοχόος / Sommelier de vin / Wine waiter
11. Κόπτης /Trancheur / Meat carver

4.1.4 Η ΠΕΡΙΒΟΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η περιβολή του προσωπικού του εστιατορίου εκ παραδόσεως 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 ενδεδυμένο ως εξής:

1. Εστιάρχος
• φράκο
• άσπρο γιλέκο
• μαύρο παπιγιόν
2. Υπεστιάρχος
• φράκο
• μαύρο γιλέκο
• μαύρο παπιγιόν
3. Τραπεζοκόμος
• φράκο
• μαύρο γιλέκο
• άσπρο παπιγιόν
4. Βοηθός τραπεζοκόμου
σμόκιν
άσπρο παπιγιόν
5. Οινοχόος
• μαύρο σταυρωτό σακάκι
• γκριζο παντελόνι με πράσινη ρίγα
• μαύρο παπιγιόν
6. Μαθητευόμενος
• άσπρη μπλούζα
• μαύρο παντελόνι
Η εμφάνιση του προσωπικού είναι απόλυτα ενδεικτική.

4.1.5 ΠΡΟΣΟΝΤΑ - ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

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 στάση του σώματος, κανονική όραση και ακοή, σωστή άρθρωση και ομιλία.

Πνευματικά - ηθικά προσόντα:

Καλή μνήμη, ευχάριστη διάθεση (χαμόγελο), κομψότητα, ευφράδεια λόγου, αίσθηση πειθαρχίας, εργατικότητα, εχεμύθεια, ευγένεια.

Θα προσπαθήσουμε να αναπτύξουμε με συντομία τα κύρια καθήκοντα ενός από το προσωπικό που έχουμε αναφέρει στις βαθμίδες της ιεραρχίας σε ένα υπερπολυτελές εστιατόριο με παραδοσιακή δομή:

❖ *Διευθυντής*

Ο διευθυντής του εστιατορίου είναι το άτομο που διοικεί το εστιατόριο και αναλαμβάνει την ευθύνη της αποτελεσματικότητας του. Είναι έμπειρος στη διοίκηση εστιατορίων και διαθέτει κατάρτιση, τεχνογνωσία και επαφές με την αγορά.

Ο διευθυντής του εστιατορίου εντοπίζει τις ευκαιρίες της αγοράς και ρυθμίζει ανάλογα τη στάση της επιχείρησης. Δίνει λύσεις σε προβλήματα που προκύπτουν κ παίρνει αποφάσεις για πλήθος θεμάτων. Φροντίζει για τη συνεργασία και τον συντονισμό της τραπεζαρίας με το μαγειρείο και του μαγειρείου με την αποθήκη.

Σε συνεργασία με τον εστίαρχο αποφασίζει για τις ώρες λειτουργίας του εστιατορίου, για το προϊόν που προσφέρει, για την παροχή διαφόρων υπηρεσιών, για την ποιότητα των τροφίμων που αγοράζονται κ.λ.π. Επίσης καθορίζει σε συνεργασία με τον εστίαρχο τις τιμές πώλησης και αποφασίζει για θέματα επικοινωνίας (διαφήμιση και δημόσιες σχέσεις) και πωλήσεων.

Επιπλέον, ο διευθυντής είναι υπεύθυνος για την οικονομική διαχείριση του εστιατορίου, δηλαδή τον οικονομικό προγραμματισμό, την εξασφάλιση της αναγκαίας ταμειακής ρευστότητας και τον οικονομικό έλεγχο. Είναι δε ο κύριος υπεύθυνος για το marketing του εστιατορίου, δηλαδή τη θέση της επιχείρησης στην αγορά και την πορεία της στον κλάδο.

❖ *Ο εστιάρχος (Maitre d' hotel):*

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 τη λειτουργία της τραπεζαρίας. Συνεργάζεται άμεσα στη σύνθεση του εδεσματολογίου με τον αρχιμάγειρα ή Chef όπως συνηθίζεται να αποκαλείται, και χαράσσει την πολιτική της προώθησης των πωλήσεων με τη συνεργασία του επόπτη. Εισηγείται την πρόσληψη του προσωπικού του εστιατορίου, ορίζει τη βαθμίδα και τις ευθύνες του καθένα και εποπτεύει την εκτέλεση της εργασίας και στα τρία στάδια της, πριν, κατά και μετά το κλείσιμο της τραπεζαρίας.

Πιο συγκεκριμένα:

- Συνεργάζεται και συνθέτει μαζί με τον Chef της κουζίνας και τον επόπτη το εδεσματολόγιο (Menu). Γνωρίζει έτσι την προβλεπόμενη κίνηση και ενημερώνει το πλάνο των θέσεων σε καθημερινή βάση. Ελέγχει την προσέλευση, τις άδειες, τα «peros» 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.
- Υποδέχεται τους πελάτες στην είσοδο του εστιατορίου και τους οδηγεί στις θέσεις τους εάν έχει τη χρονική δυνατότητα. Λαμβάνει ή και εκτελεί, τιμής ένεκεν, μέρος του service, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για σημαίνοντα πρόσωπα (V.I.P.). Συνοδεύει τους πελάτες κατά την αναχώρησή τους ως την έξοδο του εστιατορίου ζητώντας διακριτικά τις εντυπώσεις τους. Καλύπτει γενικά κάθε κενό ή επιλαμβάνεται κάθε προβλήματος που δημιουργείται στην τραπεζαρία κατά το στάδιο αυτό της τραπεζοκόμησης, δίνοντας την αίσθηση της ασφάλειας στο προσωπικό.
- Ελέγχει την εργασία προετοιμασίας του χώρου για το επόμενο γεύμα, αναφέρεται στη διεύθυνση για την πορεία και τις ανάγκες που πιθανόν δημιουργούνται κατά τη λειτουργία του εστιατορίου και φροντίζει για την τακτοποίησή τους έγκαιρα.

❖ *Ο Υπεστιάρχος (Sous - Maitre d' hôtel):*

Πρέπει να έχει τα προσόντα του Maître όσον αφορά κυρίως την ικανότητα διοίκησης και τη γνώση της παραγωγής και διάθεσης των εδεσμάτων (μαγειρική - εστιατοριακή τεχνική). Να έχει επίσης την ανάλογη εμπειρία για τη βαθμίδα του, ώστε να μπορεί να αντικαταστήσει ανά πάσα στιγμή τον προϊστάμενό του στα πολύπλευρα καθήκοντά του.

❖ *Ο Αρχιτραπεζοκόμος*

Ο αρχιτραπεζοκόμος έχει την ευθύνη ενός αριθμού τραπεζοκόμων και, κατά συνέπεια, είναι υπεύθυνος για ένα τμήμα του εστιατορίου το οποίο καλύπτεται από περισσότερους των τριών τραπεζοκόμων. Επιλαμβάνεται κάθε προβλήματος στην περιοχή της ευθύνης του, συντονίζει τους εργαζομένους σε αυτή, συμμετέχει ο ίδιος στο service όταν χρειαστεί, σερβίρει τους VIPs που κάθονται σε κάποιο από τα τραπέζια ευθύνης του και ορισμένες φορές αναλαμβάνει το σερβίρισμα πιάτων που απαιτούν decoupage ή flambage ενώπιον του πελάτη.

Ο αρχιτραπεζοκόμος είναι εμφανίσιμος, κοινωνικός και έχει την άνεση να διαχειριστεί τους εργαζόμενους που είναι υφιστάμενοι του, τους πελάτες και κάθε πρόβλημα που μπορεί να ανακύψει. Κατά κανόνα είναι τραπεζοκόμος με μεγάλη εμπειρία και άριστη γνώση της εστιατορικής τέχνης.

❖ *Ο τραπεζοκόμος (Chef de rang):*

Έχει την ευθύνη συγκεκριμένου χώρου (rang) του εστιατορίου, αποτελούμενου από 5-10 τραπέζια ανάλογα με τον τρόπο εκτέλεσης του Service. Έχει άριστη επαγγελματική κατάρτιση, γνωρίζει ξένες γλώσσες, είναι ευγενικός, επιδέξιος και εργάζεται καθημερινά για τη διαμόρφωση θετικών εντυπώσεων από πλευράς του πελάτη. Επίσης πρέπει να είναι εχέμυθος, δηλαδή σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να αποκαλύπτει πληροφορίες που αφορούν στην προσωπική ζωή του πελάτη. Ακόμα πρέπει να είναι σε θέση να οργανώνει την εργασία του με τέτοιο τρόπο, ώστε να μη δημιουργούνται κενά. Γνωρίζουμε όλοι ότι, ιδιαίτερα στα εποχικά παραθεριστικά ξενοδοχεία, ο τραπεζοκόμος δημιουργεί τις ισχυρότερες ψυχολογικά σχέσεις με τον πελάτη. Και αυτό διότι εκ των πραγμάτων τον εξυπηρετεί τακτικά και για μεγάλη χρονική διάρκεια. Στην περίπτωση ενός μικρού εστιατορίου, ο τραπεζοκόμος καλύπτει το πόστο του χωρίς βοηθούς. Το έργο του τραπεζοκόμου στην περίπτωση αυτή είναι να φέρνει στον χώρο σερβιρίσματος τα ποτά και τα εδέσματα που επιθυμεί ο πελάτης και να επιστρέφει τα κενά σκευή στο τμήμα πλύσεων σκευών (λάντζα).

Τόσο οι τραπεζοκόμοι όσο και όλοι οι εργαζόμενοι στα εστιατόρια, πρέπει να είναι ταχείς, ακριβείς και επιδέξιοι. Πρέπει να είναι σε θέση να κινούνται με άνεση και ταχύτητα ανάμεσα στα τραπέζια, ενώ σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να τρέχουν, διότι κάτι τέτοιο δείχνει πανικό και ανησυχεί τους πελάτες, χωρίς εξάλλου να κερδίζεται χρόνος.

❖ *Ο τραπεζοκόμος ορόφων (Chef d'étages)*

Ειδικά στην περίπτωση του room service, ο τραπεζοκόμος πρέπει να έχει την επιδεξιότητα της κίνησης και εκτέλεσής του service με την χρήση guéridon. «Έχει την πλήρη ευθύνη προετοιμασίας των δίσκων του σε ιδιαίτερους χώρους που ονομάζονται office. Τα office αυτά είναι μια μικρογραφία κουζίνας σε κάθε όροφο για την προετοιμασία των πρωινών αλλά και άλλων περιπτώσεων εξυπηρέτησης των δωματίων.

❖ *Ο Υποτραπεζοκόμος (Demi-chef de rang):*

Είναι ο περισσότερο έμπειρος από τους βοηθούς του τραπεζοκόμου. Συμμετέχει στην εκτέλεση του service κατά το β' στάδιο έχοντας ως κύριο έργο του τη μεταφορά δίσκων από και προς το office.

❖ *Ο Μαθητευόμενος*

Ο μαθητευόμενος εκτελεί εντολές των ανωτέρων του και γενικότερα βοηθά στο σέρβις προσφέροντας συμπληρωματικό έργο. Συχνά του ανατίθεται να τοποθετεί τα κουβέρ, να αλλάζει τα τασάκια, να γεμίζει με νερό τα ποτήρια των πελατών και όταν δεν απασχολείται ο κομιστής σκευών, καθαρίζει τα τραπέζια μετά την αναχώρηση των πελατών.

❖ *Ο κομιστής σκευών*

Το έργο του κομιστή σκευών (bus boy) είναι να παραλαμβάνει τα χρησιμοποιημένα σκεύη και να τα παραδίδει στο τμήμα πλύσης σκευών. Ταυτόχρονα μπορεί να αναλάβει άλλες εργασίες που μπορεί να του αναθέσουν οι ανώτεροί του.

Η θέση αυτή απαντάται σε πολύ μεγάλα εστιατόρια και οι κομιστές συνήθως είναι ανειδίκευτοι που έρχονται σε μια αρχική επαφή με το επάγγελμα.

❖ *Ο Οινοχόος (Sommelier de vin)*

Η παρουσία του είναι επιτακτική σε υψηλού επιπέδου εστιατόρια ως αρμοδίου στη λήψη παραγγελίας και εκτέλεσης του service των κρασιών και οτιδήποτε άλλο στον τομέα των ποτών. Είναι άριστος γνώστης αυτού του τομέα και συμβουλεύει τον πελάτη για την επιλογή του ορεκτικού ή επιδορπίου ποτού, καθώς και του κρασιού που θα συνοδεύσει το φαγητό του. Η εμφάνισή του είναι χαρακτηριστική, με σήμα

κατατεθέν το σφηνάκι δοκιμασίας (dégustation) και το κλειδί της κάβας, το οποίο φέρει σε εμφανές σημείο της στολής του.

❖ *Ο κόπτης (Trancheur)*

Είναι τραπεζοκόμος εξειδικευμένος στην κοπή και μεριδοποίηση των εδεσμάτων ενώπιον του πελάτη, με τη χρήση ανάλογων οργάνων και guéridon. Στις περισσότερες περιπτώσεις είναι αυτός που πραγματοποιεί την διαδικασία του flambage και του découpage. Καταλαβαίνουμε όλοι την ικανότητα που πρέπει να έχει ο τραπεζοκόμος αυτός, ιδιαίτερα μάλιστα όταν η εργασία του γίνεται κάτω από το κριτικό βλέμμα του πελάτη.

❖ *Ο Ταμίας*

Το ταμείο είναι εγκατεστημένο σε κάποιο σημείο ανάμεσα στο μαγειρείο και το εστιατόριο. Ο ταμίας είναι υπεύθυνος για τη σωστή χρέωση των λογαριασμών των πελατών και τον έλεγχο των εξερχόμενων ειδών από το μαγειρείο.

Ο ταμίας χρεώνει κάθε κατανάλωση των πελατών σε ένα λογαριασμό. Όταν οι πελάτες προ της αναχώρησής τους ζητήσουν να εξοφλήσουν τον λογαριασμό τους, ο τραπεζοκόμος παίρνει τον λογαριασμό από τον ταμία και τον προσκομίζει στο τραπέζι σε ειδικό μικρό μεταλλικό πιάτο. Όταν οι πελάτες αφήσουν στο πιάτο το αντίτιμο, ο τραπεζοκόμος παραδίδει τον λογαριασμό και τα χρήματα στον ταμία, ο οποίος μέσω του τραπεζοκόμου επιστρέφει τα ρέστα που πιθανόν να υπάρχουν στον πελάτη.

4.2 ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟΥ

Η κουζίνα και το εστιατόριο είναι σε θέση να προσφέρουν σημαντικά έσοδα σ' ένα ξενοδοχείο. Όμως απασχολούν μεγάλο αριθμό προσωπικού και χρησιμοποιούν πρώτες ύλες που καλύπτουν μεγάλο ποσοστό από την τιμή πώλησης. Γι' αυτούς τους λόγους είναι απαραίτητη η άριστη διοίκηση του τμήματος του μαγειρείου, ώστε με το ελάχιστο προσωπικό να επιτυγχάνεται απόλυτη εκμετάλλευση των πρώτων υλών, στον ελάχιστο χρόνο, με την ελάχιστη κατανάλωση ενέργειας, ενώ ταυτόχρονα να επιτυγχάνεται το άριστο ποιοτικά αποτέλεσμα.

Ο chef σε συνεργασία με το τμήμα πωλήσεων, το τμήμα εκδηλώσεων και τη διεύθυνση του ξενοδοχείου πρέπει να προβλέπει την αναμενόμενη ζήτηση και τις αναμενόμενες πωλήσεις, έτσι ώστε να υπολογίζει το αναμενόμενο επίπεδο

παραγωγής και σε συνεργασία με τον υπεύθυνο προμηθειών να διαμορφώνει ένα πλάνο εξασφάλισης των πρώτων υλών μέσα στο χρόνο. Ταυτόχρονα, με βάση τις παραπάνω προβλέψεις πρέπει να εκτιμάται ο αριθμός εργαζομένων που θ' απαιτηθούν και σε συνεργασία με τον υπεύθυνο προσωπικού να διαμορφώνεται η πολιτική προσωπικού σχετικά με τους εργαζόμενους στο μαγειρείο. Στα μικρά και μεσαία ξενοδοχεία και κυρίως στα εποχικά, η πολιτική προσωπικού του μαγειρείου προσαρμόζεται σε ορισμένες συνήθειες της αγοράς. Κάθε chef συνεργάζεται με μία ομάδα βοηθών. Έτσι δημιουργούνται πλήρεις ομάδες προσωπικού μαγειρείου, οι οποίες διαπραγματεύονται τη σύμβαση τους με τα ξενοδοχεία πάνω σ' ένα συνολικό πακέτο αμοιβών, το οποίο καλύπτει όλα τα μέλη της ομάδας. Ο τρόπος που οι αμοιβές αυτές μοιράζονται στα μέλη της ομάδας αποτελεί θέμα για το οποίο αποφασίζει ο chef. Η ομάδα μαγειρείου λέγεται μπριγκαντα και είναι εξελληνισμός της αντίστοιχης γαλλικής λέξης (brigade)

Το μαγειρείο σαν χώρος εργασίας έχει ορισμένες ιδιαιτερότητες, δηλαδή:

- Οι εργαζόμενοι επηρεάζονται από έντονες διαφορές θερμοκρασίας που υπάρχουν μέσα στα ψυγεία και πάνω από τις εστίες θέρμανσης. Αποτέλεσμα είναι σημαντικές νευρικές και οργανικές διαταραχές.
- Οι εργαζόμενοι δεν έρχονται σ' επαφή με τους πελάτες, ενώ οι τελευταίοι σ' ελάχιστη απόσταση την ίδια στιγμή δίνουν συγχαρητήρια για τα προϊόντα του μαγειρείου στους σερβιτόρους. Οι ιστορίες που διηγούνται μέσα στο μαγειρείο οι σερβιτόροι για τους διάφορους πελάτες, δίνουν στο προσωπικό του μαγειρείου την αίσθηση της κοινωνικής απομόνωσης και την αίσθηση ότι το προσωπικό του εστιατορίου καπηλεύεται το έργο τους.
- Το μαγειρικό επάγγελμα, όπως και κάθε τουριστικό, υποφέρει από την άνιση κατανομή έργου στο χρόνο και τις επαναλαμβανόμενες εντάσεις και υφέσεις.

Όπως ο χώρος της κουζίνας οργανώνεται σε τμήματα, με τον ίδιο τρόπο οργανώνεται σε τμήματα και το προσωπικό του.

Μια μπριγκαντα μαγειρείου αποτελείται από τους παρακάτω εργαζόμενους:

- Διευθυντής μαγειρείου (Chef de cuisine).
- Υποδιευθυντής μαγειρείου (Sous chef).
- Μάγειρας σαλτσών (Chef saucier).
- Μάγειρας κρύας κουζίνας (Chef garde manger)

- Ψήστης (Chef rôtiisseur)
- Μάγειρας ψαριών (Chef poissonnier)
- Μάγειρας σουπών (Chef potager)
- Μάγειρας λαχανικών (Chef Entremetier)
- Ζαχαροπλάστης - αρτοποιός (Chef pâtissier)

- Μάγειρας όλων των θέσεων (Chef tournant).
- Μάγειρας βάρδιας (chef de garde).
- Νυκτερινός μάγειρας (Chef de nuit).
- Μάγειρας συνεστιάσεων (Chef de banquet).
- Μάγειρας διαίτης (Regimier).
- Μάγειρας προσωπικού (Cuisinier de personnel).

Οι παραπάνω εργαζόμενοι με αύξοντες αριθμούς τρία έως δέκα, έχουν τουλάχιστον ένα βοηθό στη διάθεση τους.

Μια μικρή μπριγκάντα αποτελείται από τον chef κι ένα μάγειρα ζεστής κουζίνας, ένα μάγειρα κρύας κουζίνας, τον ζαχαροπλάστη και τους βοηθούς τους.

Τα καθήκοντα του προσωπικού ενός μεγάλου μαγειρείου περιγράφονται παρακάτω:

❖ *Διευθυντής μαγειρείου (Chef de cuisine)*

Κατέχει την ανώτερη θέση στην ιεραρχία της κουζίνας. Έχει τη μεγαλύτερη εξουσία και υπευθυνότητα. Τα καθήκοντα του περιλαμβάνουν τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Το σχεδιασμό των menus, σε συνεργασία με τον υπεύθυνο της αποθήκης, το maître και το διευθυντή.
- Τη διοίκηση του προσωπικού. Επιλέγει, προσλαμβάνει, εκπαιδεύει, καθοδηγεί, συντονίζει κι ελέγχει τους εργαζόμενους στο τμήμα. Λύνει διαφορές μεταξύ τους κι εξασφαλίζει τη δίκαιη αντιμετώπιση τους από την ηγεσία του ξενοδοχείου.
- Τον οικονομικό έλεγχο. Παρακολουθεί τις τιμές της αγοράς τροφίμων και προτείνει επί της τιμολόγησης των μερίδων. Ο chef φέρει ευθύνες σχετικά με το κόστος των μερίδων. Επίσης ασκεί καθήκοντα κοστολόγησης και τιμολόγησης των προσφερόμενων ειδών.
- Πληροφορείται από την υποδοχή σε καθημερινή βάση σχετικά με την αναμενόμενη κίνηση πελατών του ξενοδοχείου και ορίζει τις ποσότητες φαγητών που θα ετοιμαστούν.
- Είναι υπεύθυνος για την οργάνωση της κουζίνας.

- Είναι υπεύθυνος για την καθαριότητα, την υγιεινή και την ασφάλεια της κουζίνας.
- Δίνει λύσεις σε όλα τα προβλήματα.
- Είναι υπεύθυνος για την τήρηση των νομοθετικών διατάξεων που αφορούν στη λειτουργία του μαγειρείου.

Σπάνια μαγειρεύει ο Chef de cuisine. Πάντα όμως δοκιμάζει τις μαζικές παραγωγές και παρακολουθεί τις διάφορες φάσεις του μαγειρέματος, προτείνοντας επεμβάσεις.

Ο Chef de cuisine είναι υπεύθυνος για την ικανοποίηση των πελατών, για την καλή απόδοση του προσωπικού και πρέπει να πετυχαίνει το επιθυμητό ποσοστό κέρδους για την επιχείρηση.

❖ *Υποδιευθυντής μαγειρείου (Sous chef)*

Είναι ο κύριος συνεργάτης και βοηθός του Chef de cuisine, τον οποίο ακολουθεί στην ιεραρχία. Αντικαθιστά τον Chef όταν αυτός απουσιάζει ή ασχολείται με άλλες δραστηριότητες. Επιβλέπει την προετοιμασία των φαγητών και το σερβίρισμα των μερίδων. Εποπτεύει την εργασία του προσωπικού, κάνει αλλαγές για να βοηθήσει το φόρτο εργασίας στα διάφορα τμήματα κι εξασφαλίζει το γρήγορο ρυθμό της εργασίας. Ο Sous chef σπάνια μαγειρεύει, συχνά όμως επεξηγεί τις συνταγές. Είναι συνήθως υπεύθυνος για την εκπαίδευση των μαθητευομένων.

❖ *Μάγειρας σάλτσών (Chef saucier)*

Τρίτος σε ιεραρχία μετά το βοηθό του Chef. Παρασκευάζει κυρίως ζεστές σάλτσες, εργασία μεγάλης σημασίας δεδομένου ότι οι σάλτσες παρουσιάζουν δυσκολία στην παρασκευή τους και δίνουν τη γεύση στα διάφορα πιάτα. Συχνά αναλαμβάνει μεγάλο τμήμα της ζεστής κουζίνας, όπως ζεστά ορεκτικά, παρασκευές πιάτων κρέατος, πουλερικών και κυνηγίου. Πολλές φορές ο Chef saucier δέχεται μαγειρεμένα φαγητά από άλλα τμήματα και συμπληρώνει την παρασκευή τους. Το τμήμα του Chef saucier συχνά καλύπτει ένα μεγάλο ποσοστό των βασικών πιάτων της ζεστής κουζίνας.

❖ *Μάγειρας κρύας κουζίνας (Chef garde manger)*

Συνήθως έπεται στην ιεραρχία τον Chef saucier. Στην αρμοδιότητα του συμπεριλαμβάνονται ο τεμαχισμός των κρεάτων, των πουλερικών, των ιχθύων και η ετοιμασία αυτών. Καθώς επίσης τα κρύα ορεκτικά, τα vol au vent και τα pate, οι σαλάτες εκτός των λαχανικών, αλλά και οι κρύες σάλτσες. Μεταχειρίζεται τις πιο ακριβές πρώτες ύλες της κουζίνας και γι' αυτόν το λόγο μπορεί να βρίσκεται κοντά στον Chef saucier.

Στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες το τμήμα του Chef garde manger χωρίζεται από την κύρια κουζίνα και διακρίνεται σε υπό-τμήματα, κύριοι υπεύθυνοι των οποίων είναι :

➤ *O hors d'oeuvrier (υπεύθυνος ορεκτικών) :*

Διακοσμεί κι ετοιμάζει κρύα εδέσματα. Η εργασία του περιλαμβάνει την προετοιμασία σύνθετων σαλατών και ορεκτικών πιάτων, κρύων ή ζεστών.

➤ *O boucher (τεμαχιστής)*

Τεμαχίζει όλων των ειδών τα κρέατα (μοσχάρι, αρνί, χοιρινό και κοτόπουλο) σε μεγάλα ή μικρά κομμάτια και τα προετοιμάζει πριν το μαγείρεμα.

➤ *Μάγειρας ψαριών (Chef poissonier du garde manger)*

Επεξεργάζεται και προετοιμάζει όλα τα ωμά θαλασσινά ώστε να είναι έτοιμα για άμεση χρήση είτε από τον Chef garde manger είτε από τον Chef poissonier

➤ *Saladier (υπεύθυνος σαλατών)*

Αναλαμβάνει την ετοιμασία των σαλατών και τις παρασκευές ωμών λαχανικών, καθώς και την προετοιμασία τους προκειμένου να χρησιμοποιηθούν από άλλα τμήματα.

❖ *Ψήστης (Chef rôtisseur)*

Ετοιμάζει όλα τα κρέατα, τα πουλερικά, τα ψάρια, το κυνήγι που προορίζονται για σχάρα, φούρνο, σούβλα και τηγάνι. Επίσης με τους ζωμούς των κρεάτων παρασκευάζει τις σάλτσες που συνοδεύουν τα φαγητά αυτά. Ο Chef rôtisseur εποπτεύει τον ψήστη του Grill room, που ονομάζεται Grillardin κι ετοιμάζει τις τηγανητές πατάτες ή pommes frites.

❖ *Μάγειρας ψαριών (Chef poissonier)*

Στην αρμοδιότητα του ανήκουν η ετοιμασία, το γαρνίρισμα και το σερβίρισμα των ψαριών, των οστρακοειδών αλλά και των σαλτσών που τα συνοδεύουν.

❖ *Μάγειρας σουπών (Chef potager)*

Ετοιμάζει και μαγειρεύει όλων των ειδών τις σούπες.

❖ *Μάγειρας λαχανικών (Chef Entremetier)*

Παρασκευάζει τις γαρνιτούρες των λαχανικών, τις ζεστές παρασκευές των αυγών, τα φαγητά με βάση το τυρί, τα ζυμαρικά, το ρύζι, τις διάφορες ζύμες και ασχολείται με τις παρασκευές πατάτας, εκτός της τηγανητής. Το τμήμα αυτό έχει αρκετή κίνηση διότι δέχεται πολλές παραγγελίες και ταυτόχρονα όλα τα κύρια πιάτα συμπεριλαμβάνουν είδη που παράγονται σε αυτό.

❖ *Ζαχαροπλάστης - αρτοποιός (Chef pâtissier)*

Παρασκευάζει τα κρύα και ζεστά επιδόρπια γλυκίσματα, τα παγωτά, τα βουτήματα, τις φρουτοσαλάτες, τα αρτοσκευάσματα, τις πουτίγκες, τα κέικ και όλες τις ζύμες με τις οποίες προμηθεύει τα διάφορα τμήματα.

❖ *Μάγειρας όλων των θέσεων (Chef tournant)*

Είναι αυτός που αντικαθιστά τους μάγειρες, όταν απουσιάζουν.

❖ *Μάγειρας βάρδιας (chef de garde)*

Καλύπτει το χρόνο υπολειτουργίας του μαγειρείου.

❖ *Νυκτερινός μάγειρας (Chef de nuit)*

Κάνει τη νυκτερινή βάρδια στην οποία δεν παρουσιάζεται μεγάλος όγκος εργασιών.

❖ *Μάγειρας συνεστιάσεων (Chef de banquet)*

Είναι υπεύθυνος για όλα τα τμήματα της κουζίνας τα οποία προμηθεύουν τα banquets, αλλά και για όλες τις συνεστιάσεις, είτε πρόκειται για γεύμα είτε για δείπνο είτε για μπουφέ'.

❖ *Μάγειρας διαίτης (Regimier)*

Παρασκευάζει τα φαγητά διαίτης.

❖ *Μάγειρας προσωπικού (Cuisinier de personnel)*

Παρασκευάζει το φαγητό του προσωπικού της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Λοιπό προσωπικό κουζίνας

- *Β' μάγειρες.* Είναι βοηθοί των πρώτων μαγείρων, οι οποίοι ενεργούν κάτω από τις εντολές και την επίβλεψη τους.
- *Βοηθοί (Commis).* Είναι νεαροί μάγειρες οι οποίοι βοηθούν σε κάθε πόστο τους πρώτους και δεύτερους μάγειρες.
- *Μαθητευόμενοι (Apprentis).* Είναι βοηθοί οι οποίοι δεν έχουν ακόμη τελειώσει την εκπαίδευσή τους. Το έργο τους είναι συμπληρωματικό και καλύπτουν τις υποχρεώσεις καθαριότητας των τμημάτων του μαγειρείου στα οποία έχουν ενταχθεί.
- *Λαντζιέρηδες.* Είναι υπεύθυνοι για το πλύσιμο των σκευών της κουζίνας και του εστιατορίου.

Το εμβαδόν που απαιτείται σε ένα σύγχρονο μαγειρείο - κουζίνα είναι τουλάχιστον το 1/3 της τραπεζαρίας που εξυπηρετεί. Ενδεικτικά θα αναφέρω ότι:

- Οι διάδρομοι στους οποίους κινούνται οι εργαζόμενοι απαιτούν 1,20 μ. φάρδος.
- Μεταξύ μηχανημάτων και χώρου εργασίας απαιτείται απόσταση 1,20 μ.

Στο σχεδιάγραμμα που ακολουθεί, φαίνονται καθαρά ο χώρος του μαγειρείου ως κύριου χώρου της ευρύτερης μονάδας του εστιατορίου αλλά και οι βοηθητικοί χώροι του, που καλύπτουν τις λειτουργίες σε όλες τις φάσεις της ζωής των πρώτων υλών έως τη διανομή τους σε μορφή εδεσμάτων.

4.3 ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ BAR

Η επιλογή του προσωπικού του bar δεν είναι εύκολη δουλειά για τον εργοδότη. Αυτό που πρέπει να τον ενδιαφέρει δεν είναι μόνο οι επαγγελματικές και ειδικές ικανότητες του, αλλά και τα ανθρώπινα προτερήματα του. Κανένας δεν μπορεί να απασχοληθεί στο επάγγελμα του barman, χωρίς να έχει τις απαραίτητες γνώσεις για αυτό. Παράλληλα, ο χαρακτήρας του υπαλλήλου παίζει πάντα σπουδαίο ρόλο. Σ'αυτού του είδους τη δουλειά, μόνον οι επαγγελματίες που έχουν θαρραλέο χαρακτήρα μπορούν να πετύχουν. Η ευπρέπεια είναι φυσικά απαραίτητη προϋπόθεση, όπως και η εγκράτεια. Πρέπει να σημειώσουμε εδώ ότι η γυναίκα σ'αυτή τη δουλειά ίσως είναι εκτεθειμένη σε περισσότερους κινδύνους, αλλά και ότι έχει μπει δυναμικά με ένα επί πλέον προσόν, τη γυναικεία χάρη και ομορφιά, που σίγουρα προδιαθέτει περισσότερο τον πελάτη για κατανάλωση.

Το πόσο και ποιο προσωπικό πρέπει να απασχολείται σε ένα bar εξαρτάται καταρχήν από τη δυναμικότητα της μονάδας. Όταν δεν έχει παρά μόνο έναν πάγκο και 3-4 τραπέζια, τότε ένας barman ή μια barwoman αρκούν. Πολλές φορές είναι αναγκαίο να απασχοληθεί ένας βοηθός, στον οποίο προσφέρεται η δυνατότητα να μάθει το επάγγελμα ή να κάνει την πρακτική του. Αν όμως το bar έχει μεγάλο πάγκο σερβιρίσματος και περισσότερα από 5 - 6 τραπέζια στον ευρύτερο χώρο, πρέπει, ανάλογα με την κίνηση βέβαια, να υπολογίσουμε έναν υπάλληλο - σερβιτόρο για το χώρο αυτό. Ο σερβιτόρος του bar συνήθως δεν έχει απόλυτη σχέση με αυτόν του εστιατορίου, όσον αφορά κυρίως τις ικανότητες και τις γνώσεις του. Ο άνθρωπος αυτός είναι ένας περιφερόμενος barman, έτοιμος να προτείνει, να εξηγήσει και να σερβίρει επιτόπου, στο τραπέζι, το ουίσκι, το τζιν ή κάτι άλλο που δεν θέλει ανάμειξη. Εννοούμε σερβίρισμα από το μπουκάλι που θα μεταφερθεί μαζί με το ποτήρι και τα παγάκια στον πελάτη. Καταλαβαίνετε ότι ένα τέτοιο "service" σε ένα bar θα ικανοποιήσει τον πελάτη. Η σύνθεση του προσωπικού σε bar μεγάλης

δυναμικότητας και με ποικιλία προϊόντων, αλκοολούχων και μη, μπορεί να έχει ως εξής:

- BARMAN ή BARTENDER ή BARKEEPER.
- ASS. BARMAN (Βοηθός BARMAN).
- BARWAITER (Σερβιτόρος).
- BARBOY (Βοηθός).
- BARCHECKER (Ταμίας).

4.3.1 BARMAN

Είναι φυσικά ο προϊστάμενος του τμήματος, που πρώτα απ'όλα πρέπει να έχει πολύ καλή υγεία. Η δουλειά του, εκτός από τεχνική, είναι και κουραστική και προϋποθέτει γερά πόδια και σωματική αντοχή. Ανάμεσα στα φυσικά του προσόντα πρέπει να είναι και η ευχάριστη παρουσία του χωρίς κανένα χτυπητό φυσικό ελάττωμα. Ένα πρόσχαρο παρουσιαστικό είναι σίγουρο ότι θα προδιαθέτει καλύτερα τον πελάτη. Η διακριτικότητα, η εχεμύθεια, η ψυχραιμία και η υπομονή είναι επίσης βασικά γνωρίσματα ενός καλού barman. Η έλλειψη τους υποδηλώνει ότι δεν κάνει για αυτό το επάγγελμα.

Χέρια με δακτυλίδια κα άλλα εξεζητημένα αντικείμενα είναι το ίδιο απωθητικά με ένα άσχημο εν γένει παρουσιαστικό του barman. Το αντίθετο ακριβώς, δηλαδή ένα υγιές και φροντισμένο παρουσιαστικό, με χαρούμενο γελαστό πρόσωπο δημιουργούν μια ευχάριστη ατμόσφαιρα. Αρκεί να αναφέρουμε ότι ένας καλός επαγγελματίας ο οποίος δημιουργεί αυτήν την ωραία ατμόσφαιρα με αποτέλεσμα φυσικά την κατανάλωση από μέρους των πελατών, δημιουργεί συγχρόνως και τη δική του πελατεία. Όσον αφορά τα επίκτητα προσόντα που καταξιώνουν τον barman ή την barwoman είναι η επαγγελματική πείρα και η γνώση του αντικειμένου αυτού. Αυτά αφορούν μεταξύ άλλων:

- Γνώση προέλευσης των αλκοολούχων και μη ποτών.
- Τρόπος ανάμειξης (cocktails).
- Τρόπος σερβιρίσματος (σταθερό χέρι - επιδεξιότητα).
- Γνώστης της επικαιρότητας – εγκυκλοπαιδικά μορφωμένος.
- Γνώσεις Management.

Η γενικότερη μόρφωση που πρέπει να έχει ένας καλός επαγγελματίας προϋποθέτει καλή γνώση για τα υλικά και την προέλευση και παραγωγή των διαφόρων ποτών. Επίσης, η προέλευση, η ποιότητα και η πραγματική αξία του κρασιού αναφέρεται

πάντα στην ετικέτα της φιάλης, αυτά είναι πράγματα που πρέπει να ξέρει να "διαβάζει" ο barman ώστε με τη σειρά του να ενημερώνει τον πελάτη.

4.3.2 ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

Ένας barman, σωστός επαγγελματίας για τον εαυτό του και την επιχείρηση, θα μπορέσει να έχει μεγάλο όφελος. Το επάγγελμα αυτό προσφέρει πολλές ευκαιρίες. Το bar πάντα είχε, έχει και θα έχει θαυμαστές και μια καλή και αξιόλογη πελατεία, αρκεί να υπάρχει και ένας αξιόλογος, έξυπνος και αξιαγάπητος barman. Είναι φυσικό, παντού και πάντα, όλοι να ψάχνουν για ανθρώπους ικανούς, γιατί όχι λοιπόν και στο bar, όπου ο πελάτης ενδιαφέρεται για μια σχέση πιο ζεστή ανάμεσα σ'αυτόν και τον barman. Είναι το περιβάλλον που προδιαθέτει γι' αυτό και μην ξεχνάμε άλλωστε ότι στο bar ο πελάτης ψυχαγωγείται και έχει διάθεση για κουβέντα και γνωριμίες, που τις κάνει με τη συμμετοχή του barman, πάντα όμως με σοβαρότητα και διακριτικότητα.

4.3.3 Η BARWOMAN

Δεν είναι ανάγκη να επαναλάβουμε τα γενικά προσόντα, τις γνώσεις, την καριέρα, που πρέπει να έχει η εργαζόμενη σε ένα τέτοιο τμήμα εκμετάλλευσης ξενοδοχείου ή μεμονωμένης επιχείρησης. Αυτό που μπορούμε να τονίσουμε σε ό,τι αφορά την ειδικότητα αυτή σε μια γυναίκα, είναι ότι έχει την ομορφιά και τη χάρη σαν φυσικά προσόντα, που της δίνουν ίσως κάποια περισσότερα όπλα για την επιτυχία από ό,τι σε έναν άντρα. Ο χώρος του bar είναι χώρος ψυχαγωγίας και η συμβολή του barman ή της barwoman σ' αυτή είναι σημαντική. Δεν μένει αμέτοχη σε ό,τι συμβαίνει γύρω της, αλλά συμμετέχει και είναι ευπρόσδεκτη, πάντα βέβαια με διακριτικότητα και χωρίς μεγάλες οικειότητες. Μπορούμε να πούμε ότι είναι το επίκεντρο σ'έναν ωραίο χώρο και με ανθρώπους με ευχάριστη διάθεση, εφ'όσον... πίνουν. Η θαρραλέα barwoman, που έχει τα απαραίτητα προσόντα και ικανότητες, μπορεί να σταδιοδρομήσει με μεγάλη επιτυχία και να κερδίσει πολλά απ'αυτό το επάγγελμα, στο οποίο παλαιότερα ήταν δύσκολο να δεχτούμε χωρίς αναστολές την καριέρα μιας γυναίκας. Η εξέλιξη της ξενοδοχειακής τέχνης την επέβαλε και σ' αυτόν τον τομέα, όπως και σε τόσους άλλους που εθεωρούντο κατ'εξοχήν ανδρικοί.

4.3.4 ASS. BARMAN

Είναι το πρώτο ή δεύτερο βήμα για ένα νέο που θέλει να κάνει καριέρα σε αυτόν τον κλάδο και αυτό ανάλογα με τα προσόντα και τις γνώσεις που διαθέτει στο ξεκίνημα του.

Ό,τι έχουμε αναφέρει σχετικά με τα φυσικά και επίκτητα προσόντα για έναν καλό barman, ισχύει και για το βοηθό του που έχει την ευγενή φιλοδοξία να "κυβερνήσει" ένα τόσο αποδοτικό τμήμα εκμετάλλευσης στο ξενοδοχείο ή μια δυναμική παρεμφερή επιχείρηση εκτός ξενοδοχείου.

4.3.5 BARWAITERS

Αποκαλούνται και μικροί περιπλανώμενοι barmen και αυτό διότι πρέπει να έχουν αυξημένες γνώσεις όσον αφορά το αντικείμενο λειτουργίας του bar, δηλαδή αναμειξείς, ποτά και τρόπους σερβιρίσματος στο τραπέζι. Πρέπει να σημειώσουμε εδώ ότι η τελειότερη έκφραση του καλού service στο bar είναι το σερβίρισμα του ποτού από τη φιάλη κατ' ευθείαν στο ανάλογο ποτήρι από το σερβιτόρο του bar στο τραπέζι του πελάτη.

Τέλος οι γνώσεις τους για τα ποτά και τις αναμειξείς βοηθούν στην καταγραφή της παραγγελίας με τέτοιο τρόπο που να διευκολύνεται η εκτέλεση της από τον barman.

Στην πλειοψηφία τους οι barwaiters είναι μελλοντικοί barmen που απλά κάνουν το πέρασμα τους από "πόστα" απαραίτητα για να πλουτίσουν τις εμπειρίες τους.

4.3.6 BARBOY

Είναι το παιδί για διάφορες δουλειές στο μπαρ που δεν χρειάζονται κάποιες ιδιαίτερες γνώσεις για να εκτελούνται. Βοηθάει τον μπάρμαν ή τον σερβιτόρο . Πλένει τα σκεύη, τα ποτήρια του μπαρ κ.λ.π. Στην ουσία είναι τα πρώτα βήματα για να μάθει την δουλειά και μελλοντικά να εξελιχθεί σε έναν καλό μπάρμαν.

4.3.7 BAR CHECKER

Για πολλούς αποτελεί το "ξένο σώμα" του bar, μία άποψη που δεν είναι αποδεκτή από τους περισσότερους κι αυτό διότι απαιτεί εξοικείωση με το αντικείμενο από μέρους του ταμιά, δηλαδή περισσότερες γνώσεις για τη λειτουργία του χώρου. Ανήκει οργανικά στο τμήμα των "εσωτερικών ελέγχων" του ξενοδοχείου ή Food and Beverage Controls, όπως επικρατεί να λέγεται.

Εκδίδει τους λογαριασμούς των πελατών με βάση τα δελτία παραγγελίας που εκδίδουν ο barman ή οι barwaiters. Παράλληλα ελέγχει τα σερβιριζόμενα ή εξερχόμενα ποτά παραβάλλοντας πάντα το δελτίο παραγγελίας με τον εκδοθέντα λογαριασμό. Στο τέλος της ημέρας κλείνει το ταμείο και παραδίδει τις εισπράξεις στον αρμόδιο κεντρικό ταμιά, εφ' όσον πρόκειται για ξενοδοχείο ή τον επιχειρηματία στην ανάλογη περίπτωση.

4.5 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ BANQUET

Η σύνθεση ποικίλει ανάλογα με την κατηγορία της επιχείρησης, ανάλογα με τον χαρακτήρα του Banquet, δηλαδή αν είναι παραδοσιακό, μοντέρνο, μεγάλης δυναμικότητας.

Χρειάζεται οπωσδήποτε οργανόγραμμα, υπηρεσίες, υπευθυνότητες. Υπευθυνότητες προγραμματισμού και σχεδίασεως, παρουσίας όλων των υπηρεσιών που προσφέρει η επιχείρηση και διαβεβαιώσεις πωλήσεων, αριθμό ατόμων, ένας Μαιτρ για 40 - 50 Couverts, ένας σερβιτόρος για 8 ή 10 το πολύ 12 Couverts, ένας οινοχόος για 20 - 30 Couverts.

Banquet-Κλασσική περίπτωση

Ένας Μαιτρ επικεφαλής της Μπριγκάντα Banquet. Ένας σερβιτόρος για εξυπηρέτηση μέχρι 20 Couverts. Ένας οινοχόος για 20 - 30 Couverts. *Σημείωση:* Οι υπολογισμοί αυτοί ανταποκρίνονται στα Ευρωπαϊκά πρότυπα.

Περίπτωση χωριάτικου Μπουφέ

Ένας Μαιτρ επικεφαλής. Ένας σερβιτόρος για 20 - 25 Couverts ή άτομα.

Ο Μαιτρ υπό την καθοδήγηση και υπευθυνότητα του Διευθυντή του ξενοδοχείου ευθύνεται:

- Για τις προβλέψεις σχετικά με το απαραίτητο προσωπικό, για τα έπιπλα, για το υλικό, για τα τρόφιμα και ποτά.
- Για τον σχεδιασμό των πλάνων των τραπεζιών αλλά και της υλοποίησεως του πλάνου ή των πλάνων στην πράξη της εργασίας.
- Για την επιστασία, την καθοδήγηση και την παρατηρητικότητα στη Mise en Place.
- Για την επιστασία στην υποδοχή των προσερχόμενων, για την καθοδήγηση τους στις θέσεις τις αντίστοιχες

4.6 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Στις μεγάλες ή οργανωμένες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις το προσωπικό του τμήματος προμηθειών αποτελείται συνήθως από τους:

1. Υπεύθυνο προμηθειών.

2. Υπεύθυνο παραλαβών.

3. Υπεύθυνο αποθήκης.

4. Βοηθητικό προσωπικό.

Σε πολύ μεγάλα ξενοδοχειακά συγκροτήματα μπορεί να συναντήσουμε περισσότερους από έναν υπεύθυνους προμηθειών, με ειδίκευση ο κάθε ένας στην αγορά μιας γκάμας προϊόντων, όπως κρέας, πουλερικά και ψάρια, είδη μπακαλικής, φρούτα και λαχανικά, ποτά κ.λπ. Οι υπεύθυνοι αυτοί αναφέρονται στο διευθυντή του τμήματος προμηθειών.

Σε μικρότερα ξενοδοχεία ο αριθμός του προσωπικού του τμήματος, μειώνεται ανάλογα με την πολιτική της επιχείρησης.

Ο υπεύθυνος προμηθειών θα πρέπει:

- Να είναι γνώστης της αγοράς και του ειδικού κώδικα επικοινωνίας που ισχύει σ' αυτή.
- Να είναι επιδέξιος στις εμπορικές συναλλαγές.
- Να είναι ικανός να προβλέπει την τιμή και τις ποσοτικές διακυμάνσεις και να εκμεταλλεύεται τις προβλεπόμενες αλλαγές, με πρακτικές παραγγελίες και συμφωνίες.
- Να γνωρίζει καλά τους νόμους του εμπορίου και τους ειδικούς κανονισμούς που διέπουν την πώληση τροφίμων και ποτών.
- Να εντοπίζει και να προτείνει τη χρήση νέων προϊόντων που θα βελτιώσουν το ξενοδοχειακό προϊόν.
- Να γνωρίζει τα χαρακτηριστικά των εμπορευμάτων, την απόδοση τους και τον τρόπο χρησιμοποίησης τους.
- Να γνωρίζει το μέγιστο χρόνο αποθήκευσης των τροφίμων.
- Να γνωρίζει τις ανάγκες της επιχείρησης του, τόσο ποσοτικά όσο και ποιοτικά.

Ο υπεύθυνος προμηθειών δεν πρέπει ν' αρκείτε στην επαφή μέσω τηλεφώνου ή fax με τους προμηθευτές, αλλά πρέπει να κάνει επισκέψεις ο ίδιος στο χώρο τους. Έτσι, αναπτύσσει σχέσεις με αυτούς, γνωρίζει καλύτερα τα προϊόντα τους, εκτιμά τις εγκαταστάσεις τους και καλλιεργεί ατμόσφαιρα εμπιστοσύνης.

Τα καθήκοντα του περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Την αγορά όλων των τροφίμων και ποτών για την επιχείρηση και την εξασφάλιση της συνεχούς ροής προμηθειών.
- Την ευθύνη για την αποτελεσματική λειτουργία και έλεγχο του τμήματος προμηθειών, του τμήματος παραλαβής, των αποθηκευτικών χώρων.
- Την αναζήτηση φθηνότερων και καλύτερων πηγών προμηθειών.
- Τη μείωση του κόστους.

- Τη συνεργασία με τα τμήματα παραγωγής σχετικά με την ποσότητα και την ποιότητα των προϊόντων.
 - Τον έλεγχο των προϊόντων που αγοράζονται.
- Επίσης πρέπει να αναφέρει στον F&B manager τις δραστηριότητες του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΤΑ ΓΕΥΜΑΤΑ	5.1 ΒΑΣΙΚΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ
	5.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ
	5.3 ΤΡΟΠΟΙ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ
	5.4 ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ
	5.5 ΚΥΡΙΑ ΓΕΥΜΑΤΑ
  	5.6 ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΝΤΑ ΓΕΥΜΑΤΑ
	5.7 ΕΙΔΙΚΑ ΓΕΥΜΑΤΑ
	5.8 ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΛΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ (MENU)

5.1 ΒΑΣΙΚΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ



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

Η ανάπτυξη του μαζικού τουρισμού, με την καθιέρωση των ταξιδιών αναψυχής ως βασικής ανάγκης του ανθρώπου εδώ και πολλές δεκαετίες, καθιερώνει νέους κανόνες περιποίησης και τεχνικές παράθεσης των γευμάτων, είτε είναι « table d' hôte » είτε είναι μεμονωμένα εδέσματα από κάρτα επιλογής « à la carte ».

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

5.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Τα βασικά στάδια εργασιών της τραπεζοκόμησης κατά τους ειδικούς είναι:

Διαδικασία παράθεσης προς τον πελάτη ενός πιάτου ή γεύματος βάσει των τεχνικών κανόνων εστίασης. («Εστιατοριακή τεχνική» Ν. Σκουμιού)

α) Το στάδιο πριν το άνοιγμα της τραπεζαρίας, χρονικό διάστημα κατά το οποίο πραγματοποιείται:

- Ο καθαρισμός

- Το στρώσιμο των τραπεζιών
- Τοποθέτηση των απαραίτητων σκευών (mise en place)
- Προετοιμασία του « Table de Service »

Για την πραγματοποίηση των παραπάνω εργασιών ο Εστιάρχος (Maître d' hôtel) καταρτίζει πρόγραμμα που αναρτά σε κατάλληλο υπηρεσιακό χώρο (office) και καθορίζει τις επιμέρους εργασίες με το ανάλογο προσωπικό.

β) Το στάδιο κατά τη λειτουργία του Εστιατορίου. Στο στάδιο αυτό ο πελάτης οδηγείται από τον Εστιάρχο στο τραπέζι του και στη συνέχεια ακολουθεί το σερβίρισμα σύμφωνα με τον τρόπο που εφαρμόζει η επιχείρηση.

γ) Το στάδιο κατά το οποίο πραγματοποιούνται οι εργασίες της απόσυρσης των σκευών (débarrassage) και του ξεστρώματος των τραπεζιών.

Αξίζει να αναφέρουμε τις τρεις βασικότερες φάσεις του ημερήσιου καθαρισμού της τραπεζαρίας που γίνεται στο πρώτο στάδιο εργασιών:

1η ΦΑΣΗ

- Μεταφορά ακάθαρτων σκευών στους χώρους πλυσίματος (λάντζα)
- Μεταφορά καθαρών σκευών στους ανάλογους χώρους
- Συγκέντρωση των Ménages στο Table de Service
- Ξεστρώσιμο λινών
- Τοποθέτηση των καρεκλών πάνω στα τραπέζια

2η ΦΑΣΗ

- Σκούπισμα δαπέδου
- Σφουγγάρισμα
- Ξεσκόνισμα επίπλων
- Καθαρισμός τζαμιών φωτιστικών
- Κατέβασμα καρεκλών
- Στοίχιση τραπεζιών και καρεκλών

3^η ΦΑΣΗ

- Τοποθέτηση ή αλλαγή λινών
- Διακόσμηση τραπεζιών (ανθοδοχεία)
- Τοποθέτηση των ménages

Η προετοιμασία της παράθεσης - σερβιρίσματος του οποιουδήποτε γεύματος απαιτεί την ανάλογη mise en place ή την τοποθέτηση των απαραίτητων σκευών, όπως θα λέγαμε απλά. Εφ' όσον η διαδικασία αυτή γίνει σωστά, αποτελεί το βασικότερο συντελεστή της επιτυχίας του σερβιρίσματος του γεύματος.

5.3 ΤΡΟΠΟΙ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ



A. *Βιενέζικος τρόπος (service Viennois ή commercial)*

Εφαρμόζεται σε απλές εστιατοριακές μονάδες και αυτό διότι είναι ο απλούστερος, ο οικονομικότερος και ο ταχύτερος τρόπος σερβιρίσματος. Βασίζεται στην προετοιμασία του πιάτου και τη σωστή παράθεση του στον πελάτη. Τα σημεία που χρειάζονται προσοχή για την επιτυχία σ' 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 την φορά του ρολογιού και η τοποθέτηση των πιάτων να γίνεται από τη δεξιά ή την αριστερή πλευρά του πελάτη, ανάλογα το σύστημα που ακολουθεί και εφαρμόζει ο *Maître d'hôtel*. Στην περίπτωση απόσυρσης (*Débarrassage*) 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 από *sous - plat* και χαρτοπετσέτα. Η μεταφορά των πιάτων από την κουζίνα γίνεται με τη χρήση δίσκων μέχρι τη σκευοθήκη (*Table de service*) και εν συνεχεία τοποθετούνται στο τραπέζι με το

γνωστό τρόπο. Η μεταφορά τους στο χέρι δεν πρέπει να γίνεται με παραπάνω από τρία πιάτα στον αριθμό.

B. Αγγλικός τρόπος (*service a l'anglaise*)

Τον διαχωρίζουμε σε δύο μορφές:

I. Οικογενειακός ή Familiare

Σε αυτή την περίπτωση, κατά την παράδοση ο πατέρας και αρχηγός της οικογενείας με το βρετανικό φλέγμα, σερβίρει τα υπόλοιπα μέλη της οικογενείας από μία πιατέλα τοποθετημένη στο κέντρο του τραπεζιού. Τα πιάτα έχουν εξαρχής τοποθετηθεί μπροστά στον καθένα. Σήμερα, ο τρόπος αυτός εφαρμόζεται σε τραπέζια δύο έως τεσσάρων ατόμων και ο τραπεζοκόμος πρώτα επιδεικνύει την πιατέλα και έπειτα την τοποθετεί στο κέντρο του τραπεζιού. Η τεχνοτροπία αυτή για πολλούς θεωρητικούς του κλάδου αποτελεί εναλλακτικό τρόπο του γαλλικού και όχι του αγγλικού τρόπου. Η σύγκρουση αυτή των απόψεων δεν αλλάζει την ουσία, που είναι η απλότητα της διαδικασίας. Ο τρόπος αυτός εφαρμόζεται σε περιπτώσεις κοινοβιακής διαμονής, όπως στα γνωστά Club Méditerranè.

II. Επαγγελματικός ή Wagon Restaurant

Εφαρμόζεται πάρα πολύ στην ξενοδοχειακή βιομηχανία σήμερα, διότι θεωρείται ο πρακτικότερος από όλους, έχοντας παράλληλα τα στοιχεία του πολύ καλού service αλλά και της ταχύτητας εξυπηρέτησης, που είναι αναγκαία στις μέρες μας. Έχει επίσης 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 σερβίρει σε κάθε πελάτη τη μερίδα που πρέπει.

Σημεία που χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή στην διαδικασία αυτή είναι:



- Επίδειξη της πιατέλας (presentation) από την αριστερή πλευρά του πελάτη με ελαφρά υπόκλιση και σερβίρισμα με το κουταλοπίρουνο προσέχοντας την απόσταση πιατέλας - πιάτου.
- Τοποθέτηση των παρασκευασμάτων με το κρέας στο κάτω μέρος του πιάτου και της γαρνιτούρας στο πάνω. Είναι προτιμότερο να επανέλθουμε παρά να σερβίρουμε μεγάλη ποσότητα.
- Να μην αιωρούμαι το κουταλοπίρουνο κατά την κίνηση μας, αλλά να το εναποθέτουμε στην πιατέλα στην πορεία προς τον πελάτη.

C. *Γαλλικός τρόπος (Service a la française)*

Θεωρείται επισημότερος τρόπος σερβιρίσματος από τον αγγλικό και εφαρμόζεται σχεδόν μόνον σε γεύματα Table d' hôte. Αφού προηγηθεί η παρουσίαση της πιατέλας στον πελάτη από αριστερά με ελαφρά υπόκλιση και τα πόδια ενωμένα, αφήνεται η δυνατότητα σ' αυτόν να σερβιριστεί μόνος του με τη λαβίδα (κουτάλι - πιρούνι). Μετά το σερβίρισμα προχωρούμε στον επόμενο πελάτη, επαναφέροντας πιθανόν τη λαβίδα στην σωστή της θέση, με μεγάλη όμως διακριτικότητα και επάνω στην κίνηση. Εάν το κρέας και η γαρνιτούρα είναι σε διαφορετικές πιατέλες, τότε προτείνουμε πρώτα την πιατέλα του κρέατος με το αριστερό χέρι, πάντα με κινήσεις καλαισθητές και επιδέξιες.

Η αδυναμία του service με δύο πιατέλες είναι ότι μας στερεί τη δυνατότητα της διόρθωσης κατά κάποιο τρόπο της κίνησης μας από τον ένα πελάτη στον άλλο. Η διόρθωση αυτή είναι απαραίτητη να γίνει και είναι προτιμότερο σ' αυτήν την περίπτωση να διακόψουμε και να διορθώσουμε την πιατέλα στο Table de service, παρά να συνεχίσουμε. Άλλο βασικό μειονέκτημα για μας αλλά και πλεονέκτημα για τον πελάτη είναι η αργοπορία του service, που ανεβάζει φυσικά το γενικό λειτουργικό κόστος της επιχείρησης.

Σημεία που χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή σε αυτήν τη διαδικασία είναι:

- Η λαβίδα να είναι σωστά τοποθετημένη στη διάθεση του πελάτη.
- Να γίνεται χρήση πετσέτας σερβιρίσματος για την προστασία από τη ζεστή πιατέλα.
- Το ελεύθερο χέρι να μην αιωρείται, αλλά να είναι στη ριγμένο στη μέση.
- Η θέση της πιατέλας να είναι στο ύψος του πιάτου, χωρίς μεγάλο κενό.
- Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να δείξουμε τη δυσαρέσκεια μας εάν κάποιος πελάτης μας καθυστερεί ιδιαίτερα.

D. *Ρωσικός τρόπος (Service à la russe)*

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

Από την εποχή των Τσάρων, με τα λουκούλλεια ομαδικά τους γεύματα, παρουσίαζαν τα παρασκευάσματα αυτά, αναμμένα ή όχι (*flambés*) εν είδει παρέλασης εν μέσω των προσκεκλημένων.

Ο τεμαχισμός και η μεριδοποίησή τους γινόταν και γίνεται από ειδικευμένο προσωπικό (*trancheurs*) σε ειδικά τραπέζια, ορατά από τους συνδαιτυμόνες. Τα πλουσιότερα αυτά γεύματα -και μάλιστα αυτής της μορφής- είναι φυσικό σήμερα να τα συναντάμε όλο και σπανιότερα.

E. Σερβίρισμα με κινούμενο τραπέζι (Service au guéridon)

Μπορούμε να πούμε ότι είναι η απλή μορφή του ρωσικού τρόπου πολυτελείας, μόνο που η τεχνοτροπία αυτή τείνει περισσότερο προς τα ευρωπαϊκά δεδομένα όσον αφορά το σερβίρισμα αυτό κατ'εαυτό. Βασίζεται στην παρουσίαση, τον τεμαχισμό και τη μεριδοποίησή των παρασκευασμάτων ενώπιον του πελάτη με χρήση κινούμενου τραπεζιού (*guéridon*). Η διαδικασία του *flambage*, εάν υπάρχει, προηγείται, δίνοντας μεγαλύτερο τόνο πολυτελείας.

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

- Το *guéridon* 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 το συνήθη τρόπο (από αριστερά) και δίνουν τη δυνατότητα να θαυμάσουν οι πελάτες την παρουσίαση των εδεσμάτων αυτών μέσα στην πιατέλα. Τοποθετούνται εν συνεχεία στη δεξιά πλευρά του *guéridon* με τα ζεστά πιάτα αριστερά.
- Στη μεριδοποίηση (*découpage*) και την ετοιμασία του πιάτου χρησιμοποιείται ειδικό ξύλο κοπής.
- Στη διαδικασία του "*flambage*" χρησιμοποιούνται ειδικά σκεύη και όργανα κατάλληλα γιαυτό.

F. Αμερικάνικος τρόπος αυτοεξυπηρέτησης (self service)

Η Αμερική, ως χώρα της ταχύτητας, δεν ήταν δυνατό να μην δημιουργήσει ανάλογη τεχνολογία 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 και σε επίσημα γεύματα ή δεξιώσεις στη μορφή Buffet και αυτός είναι ο λόγος που δεν πρέπει να απαξιώνεται σαν τρόπος σερβιρίσματος όσον αφορά το βαθμό πολυτέλειας που τον διακρίνει. Σημεία που αξίζει να προσεχθούν κατά τη διαδικασία της αυτοεξυπηρέτησης σε πολυτελή παράθεση γεύματος (Buffet) είναι:

- Σκεύη καθαρά και με σωστή σειρά, τα οποία θα χρησιμοποιήσει ο πελάτης.
- Πλούσια και εντυπωσιακά παρασκευάσματα (χρωματισμοί, ποικιλία κ.λπ.) στη σωστή σειρά τους.
- Ειδικευμένο προσωπικό εξυπηρέτησης ειδικά στα σημεία ακριβών και δύσκολων στο σερβίρισμα παρασκευασμάτων (κρέατα - ψάρια κ.λπ.).
- Προσωπικό που πρέπει να περιφέρεται και να εξυπηρετεί ανά πάσα στιγμή.
- Υπηρεσία απόσυρσης πιάτων (débarrassage), ώστε να μη μένουν κενά για πολλή ώρα τραπέζια που έχουν ήδη χρησιμοποιηθεί.

G. *Σερβίρισμα ορόφων (Room service)*

Δεν μπορεί να θεωρηθεί τρόπος σερβιρίσματος 'αρ' ότι απαιτεί γνώσεις και δεξιότητες που είναι ένας συγκερασμός των γνωστών τρόπων που εκτελούνται ανάλογα με τις συνθήκες και την κατηγορία του ξενοδοχείου. Το προσωπικό πρέπει να χαρακτηρίζεται από μέγιστη διακριτικότητα λόγω του ότι κινείται στους ορόφους, χώροι άκρως ιδιωτικοί. Χρησιμοποιεί πάρα πολύ το κινούμενο τραπέζι και χρειάζεται να έχει μεγάλη επαγγελματική κατάρτιση. Θα μπορούσε να πει κανείς ότι ο τραπεζοκόμος αυτός σερβίρει κατά τον τρόπο « "guéridon" ».

5.4 ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ

Θα μπορούσαμε να αναφέρουμε επιγραμματικά μία σειρά συμβουλών που αφορούν την τεχνική και εν γένει τη συμπεριφορά του προσωπικού εστιατορικών χώρων, όπως παρακάτω:

- Η εμφάνιση των υπαλλήλων πρέπει να είναι άψογη, ιδιαίτερα όσον αφορά την καθαριότητα του σώματος και την ενδυμασία τους.
- Το σερβίρισμα του φαγητού αρχίζει πάντα από τις κυρίες ή από το πιο ηλικιωμένο πρόσωπο.
- Δεν πρέπει να γεμίζουμε υπερβολικά τα πιάτα με φαγητό, είναι προτιμότερο να επανέλθουμε.
- Το μονόγραμμα των πιάτων πρέπει να είναι προσανατολισμένο προς το πρόσωπο του πελάτη.
- Η μερίδα του κρέατος πρέπει να τοποθετείται στο κάτω μέρος του πιάτου, προς τον πελάτη.
- Στο βαθμό που είναι δυνατόν, φροντίζουμε να συμπίπτει το σερβίρισμα του νέου πιάτου με το τελείωμα του προηγούμενου, ώστε να μη μεσολαβεί πολύς χρόνος.
- Γενικά, όλα τα ζεστά φαγητά πρέπει να σερβίρονται σε ζεστά πιάτα και τα κρύα σε ανάλογα πιάτα.
- Τα εδέσματα πρέπει να παρουσιάζονται σε κάθε περίπτωση από αριστερά του πελάτη.
- Να μην αφήνονται για πολύ χρόνο τα σκεύη μετά τη χρήση τους στο " table de service".
- Το συμπλήρωμα του ψωμιού να προσφέρεται σε πιάτο ή πανεράκι σκεπασμένο με μία πετσέτα. Εάν το σερβίρισμα είναι του επιπέδου ώστε να υπάρχει πιατάκι ψωμιού σε κάθε κουβέρ, τότε σερβίρεται άμεσα στον πελάτη με τη χρήση λαβίδας.

- Πριν το σερβίρισμα του κυρίως πιάτου είναι απαραίτητο να αποσύρονται από το τραπέζι όλα τα μη απαραίτητα σκεύη εκτός του νερού. Ακολουθεί πρόχειρος καθαρισμός, εφ' όσον χρειάζεται.
- Σε ορισμένα φαγητά ή φρούτα είναι αναπόφευκτη η χρήση των δακτύλων, π.χ. καραβίδες, γαρίδες κ.λπ. Τότε επιβάλλεται η προσκόμιση στο τραπέζι αυτού που ονομάζουμε "finger bowl", γεμάτο χλιαρό νερό και με μια φέτα λεμόνι. Θα αφαιρεθεί από το τραπέζι μαζί με τα υπόλοιπα πιάτα.
- Κατά τη διάρκεια της συζήτησης με τον πελάτη, ο τραπεζοκόμος στέκεται όρθιος με ελαφρά κλίση χωρίς να στηρίζεται στο τραπέζι, την καρέκλα ή τον τοίχο. Έστω και αν έχει άνεση χρόνου, δεν πρέπει να απομακρύνεται από το πόστο του χωρίς λόγο.
- Εκτός από χρήσιμες για την εργασία τους σύντομες συνομιλίες μεταξύ των υπαλλήλων, δεν επιτρέπεται να γίνονται "πηγαδάκια".
- Ο τραπεζοκόμος δεν πρέπει να στέκεται χωρίς λόγο κοντά στα τραπέζια και να επιδιώκει να ακούει τις συζητήσεις των πελατών, πολύ περισσότερο δε, να εκδηλώνει με οποιονδήποτε τρόπο κάποιο συναίσθημα όπως ενδιαφέρον, επιδοκιμασία ή αποδοκιμασία για κάτι που άκουσε έστω και άθελα του. Γενικά, ο τραπεζοκόμος πρέπει να χαρακτηρίζεται από μεγάλη διακριτικότητα.
- Ο τραπεζοκόμος πρέπει να αποφεύγει τις περιττές συνομιλίες με τους πελάτες και να αρκείται σ' αυτές που τον καθιστούν αγαπητό, απαντώντας σωστά και έξυπνα σε πιθανές ερωτήσεις τους.
- Είναι καλό να θυμάται ο τραπεζοκόμος όσα περισσότερα μπορεί από καθημερινούς του πελάτες όσον αφορά τις επιθυμίες τους αλλά και το όνομα τους, είναι κάτι που τους κολακεύει αφάνταστα.
- Ένα σωστό και γρήγορο σερβίρισμα εξαρτάται περισσότερο από τη μεθοδική και με σκέψη εργασία παρά από την εργασία των ποδιών, π.χ. δεν πρέπει να πηγαينوέρχεται στην κουζίνα με άδεια χέρια, πρέπει να μεταφέρει χρησιμοποιημένα σκεύη, έτσι κι αλλιώς θα το κάνει κάποια στιγμή. Αντίθετα, δεν πρέπει να μεταφέρει πάρα πολλά πράγματα, είναι άχαρο αλλά και επικίνδυνο.

ΤΑ ΓΕΥΜΑΤΑ

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

5.5 ΚΥΡΙΑ ΓΕΥΜΑΤΑ

Είναι αυτονόητο ότι τα κύρια γεύματα αποτελούν το πρωινό, το μεσημβρινό και το δείπνο, που ειδικά στις ξενοδοχειακές μονάδες παρατίθεται σε συγκεκριμένες ώρες στους πελάτες « pensionnaires » ή « passants », δηλαδή τους πελάτες με συμφωνία διατροφής ή τους διερχόμενους. Πιο αναλυτικά μπορούμε να παρουσιάσουμε τα γεύματα αυτά από πλευράς σύνθεσης ως εξής:

ΤΟ ΠΡΩΙΝΟ

Είναι το πρώτο γεύμα της ημέρας και το γεύμα που έχει και δικαιούται η πλειοψηφία των πελατών στην ανάλογη συμφωνία τους σε ξενοδοχειακά καταλύματα κάθε κατηγορίας. Δεν συνηθίζεται η παράθεση αυτού του γεύματος από αυτόνομες εστιατοριακές μονάδες εκτός περιπτώσεων (παραθεριστικά κέντρα) που είναι επιτακτική ανάγκη. Το ρόλο αυτό καλύπτουν συνήθως οι καφετέριες ή τα Snack Bars που λειτουργούν κατά τις πρωινές ώρες. Το πρωινό είναι το απλούστερο στη σύνθεση και στο σερβίρισμα γεύμα της ημέρας, με αρκετά μεγάλα περιθώρια κέρδους για τις επιχειρήσεις που το σερβίρουν. Στα ξενοδοχεία συνήθως σερβίρεται σε χώρους που ονομάζονται Breakfast - room ή Coffee shop.

Χώροι παραθέσεως πρωινών

Τα ξενοδοχεία που διαθέτουν αίθουσα πρωινών (Breakfast room) τα πρωινά σερβίρονται:

α) Στην αίθουσα πρωινών β) Στα δωμάτια

Για ξενοδοχεία που δεν διαθέτουν αίθουσα πρωινών, τα πρωινά σερβίρονται:

α) Στην αίθουσα εστιατορίου

β) Στα δωμάτια

γ) Σε ειδικούς χώρους, κατάλληλα διαρρυθμισμένους, για παροχή πρωινών (σαλόνια, Μπαρ, Χολ, βεράντες, κήπους κ.λπ.). Ο χώρος αυτός εξυπηρετεί μάλιστα, τις ανάγκες του ξενοδοχείου εκείνου που δεν διαθέτει αίθουσα πρωινών, λαμβάνοντας υπόψη το χρονικό όριο παραθέσεως των πρωινών (07.00-9.30), ικανοποιώντας τους

τελευταίους πελάτες και παρέχοντας την ευχέρεια στο προσωπικό της αίθουσας του εστιατορίου να προβεί στην καθαριότητα και την *Mise en place* για το γεύμα.

Οι χώροι αυτοί ποικίλουν ανάλογα βέβαια με την κατηγορία, την εποχή και τον τόπο στον οποίο βρίσκεται το ξενοδοχείο.

Σήμερα οι μεγάλες μονάδες, αυτές που τώρα δημιουργούνται, επιβάλλεται να διαθέτουν ξεχωριστές αίθουσες πρωινών, παρέχουν μεγάλα αβαντάζ, ο πελάτης νιώθει πιο άνετα, υπάρχει μεγάλη οικονομία στο φως και στη θέρμανση, γίνονται οι εργασίες καθαρισμού και *Mise en place*, όπως τονίσαμε, τέλεια, χωρίς να ενοχλούνται ή να διαταράσσονται οι πελάτες.

Στα ξενοδοχεία που τα πρωινά είναι πάρα πολλά και που η παράθεση τους γίνεται στην αίθουσα του Εστιατορίου, το σέρβις, λόγω δικαιολογημένων περιπτώσεων (ενωρίς αναχωρήσεις, εκδρομές κ.λπ.) αρχίζει και πριν τις 07.00.

Για το σκοπό αυτό η *Mise en place* γίνεται από βραδύς.

Τα είδη των πρωινών που θεωρητικά υπάρχουν στην εστιατοριακή τεχνική είναι:

A. Ευρωπαϊκό πρωινό (Continental breakfast)

Είναι το κατ' εξοχήν πρωινό που σερβίρεται στην Ευρώπη και με το χαρακτηρισμό « complet », όταν αφορά τη σύνθεση του, συμπεριλαμβάνει τα εξής:

- Ρόφημα
- Φρυγανιές ή ψωμί ή τοστ (2 φέτες)
- Κέικ ή κρουασάν ή άλλα βουτήματα (2 τεμάχια ή 50 gr. minimum)
- Μαρμελάδα ή μέλι (40 gr.)
- Βούτυρο (20 gr.)
- Χυμός φρούτου
- Αυγό βραστό

B. Αγγλοσαξονικό πρωινό (American breakfast)

Η ανάγκη του πλούσιου πρωινού, συνήθεια κυρίως των Αγγλοσαξόνων, επέβαλε τη συνοδεία του Continental breakfast από ποικιλία άλλων εδεσμάτων όπως:

- Διάφορα αρτοσκευάσματα
- Διάφορα αλλαντικά
- Σούπες από δημητριακά (Corn flakes)
- Παρασκευές αυγών (ομελέτες, τηγανητά αυγά κ.λπ.)
- Κρέατα κρύα ή ζεστά (λουκάνικα, μπέικον κ.λπ.)
- Γαλακτοκομικά προϊόντα (διάφορα γιαούρτια)
- Διάφορα τυριά
- Φρούτα - Κομπόστες κ.ά.

Πρέπει να σημειώσουμε εδώ ότι τα ξενοδοχεία, τουλάχιστον στα πλαίσια των συμφωνιών τους με Tour operators για ομαδικές παραμονές πελατών (groups), καταλήγουν σε μια μορφή αγγλοσαξονικού πρωινού με την ανάλογη τιμή και με τρόπο παράθεσης την αυτοεξυπηρέτηση μέσω Buffet.

C. Βιεννέζικο ή αυστριακό πρωινό (Viennois)

Η ειδοποιός διαφορά του πρωινού αυτού από το Continental στο παρελθόν ήταν το ρόφημα που έπρεπε να είναι ο καφές Viennois (βιεννέζικος). Σήμερα ο καφές αυτός είναι στη διάθεση του κάθε πελάτη που μπορεί να τον ζητήσει στα πλαίσια του ροφήματος που δικαιούται, πάντα βέβαια σε υψηλής κατηγορίας εστιατορικές μονάδες.

D. Ελληνικό παραδοσιακό πρωινό

Το οποίο περιέχει μεσογειακά προϊόντα, όπως ελληνικό καφέ, γάλα ή τσάι του βουνού, ψωμί, πίτες, χυμό πορτοκάλι, θυμαρίσιο μέλι, φρέσκο βούτυρο, γιαούρτι με μέλι, καρύδια ή φρούτα, σούπα τραχανά, παραδοσιακά τυριά (ανθότυρο, φέτα κ.λ.π.).

Βασικές αρχές τραπεζοκόμησης πρωινού:

Ο καφές ή το τσάι πρέπει να προσκομίζεται σε φακελάκι ξεχωριστά από το ζεστό νερό, ώστε να δίνουμε τη δυνατότητα στον πελάτη να φτιάξει το ρόφημα μόνος του και όπως αυτός το θέλει. Τα μεταλλικά σκεύη αποφεύγουμε να τα γεμίζουμε πλήρως. Το λεμόνι πρέπει να προσκομίζεται ξεχωριστά σε πιατάκι με μικρό πιρούνι ή μέσα σε ατομικό λεμονοστύφτη.

Το γάλα ή η κρέμα γάλακτος πρέπει να σερβίρονται σε ανάλογο σκεύος ζεστά ή κρύα και σε “sous plat”.

Τα σκεύη του πρωινού

Τα σκεύη των πρωινών τα διακρίνουμε σε σκεύη πρώτης και δεύτερης σειράς. Ανεξάρτητα του αν η προετοιμασία γίνεται στην αίθουσα των πρωινών ή στην αίθουσα του Εστιατορίου ή στο Όφισ σε δίσκους για τα δωμάτια, τα σκεύη της πρώτης σειράς είναι:

α) Πιάτο φρούτου (στο οποίο τοποθετείται η μια πετσέτα) κανονική πρωινών ή χαρτοπετσέτα, β) Μαχαίρι φρούτου, γ) Πιατάκι τσαγιού, δ) Φλιτζάνι τσαγιού, ε) Κουταλάκι τσαγιού.

Τα σκεύη της δεύτερης σειράς είναι:

- α) Πανεράκι άρτου ή πιάτο φρούτου για τα βουτήματα.
- β) Μαρμελαδιέρα.
- γ) Βουτυριέρα.

- δ) Ζαχαριέρα.
- ε) Σκευή ροφήματος, για το τότε σύνηθες πρωινό.

Σερβίρισμα πρωινών στους ορόφους

Σκοπός και πελατεία

Σε ξενοδοχεία με υψηλό στάνταρ σέρβις, η οργάνωση της εστιατοριακής στους ορόφους, επιτρέπει τη διασφάλιση της παραθέσεως των πρωινών, των γευμάτων και των αναψυκτικών, καφέδων και αλκοολούχων ποτών. Το σέρβις ορόφων, στο σύνολο του, μοιάζει με το σερβίρισμα του εστιατορίου. Μεγάλη κίνηση τραπεζοκομής στους ορόφους παρατηρείται τις πρωινές ώρες, περιορισμένη δε το υπόλοιπο της ημέρας.

Οι πελάτες που παίρνουν τα πρωινά τους ή και τα γεύματα τους στους ορόφους είναι περισσότερο απαιτητικοί από τους άλλους, δύσκολα ικανοποιούνται, και τέτοιοι είναι άτομα ηλικιωμένα, μικρά παιδιά, ασθενείς ή και πελάτες με λεπτές επιθυμίες. Από συνήθεια ένα μεγάλο ποσοστό πελατών επίσης επιθυμεί να παίρνει το πρωινό του στο δωμάτιο, γιατί δεν θέλει να βγαίνει από το δωμάτιο του τόσο νωρίς.

Σκοπός λοιπόν του σέρβις στους ορόφους είναι η εξυπηρέτηση όλων των παραπάνω τύπων πελατών. Για το σκοπό δε αυτό απαραίτητη είναι μια υπηρεσία που εξασφαλίζεται με κατάλληλους χώρους, με διάθεση εξοπλισμού σε εγκαταστάσεις και σκευή και με την επάνδρωση καλού προσωπικού.

Όφισ πατώματος (Office d' étage)

Τοποθεσία

Είναι χώρος πατωμάτων, στις σύγχρονες μονάδες, αρχιτεκτονικά σε κατάλληλη θέση βαλμένος, που πληρεί όλους τους κανόνες τεχνικής και υγιεινής, χρήσιμος για την εξυπηρέτηση και παροχή κάθε είδους (πρωινού - φαγητού) που σερβίρονται στα δωμάτια. Βρίσκεται κοντά στα ασανσέρ και την κεντρική κλίμακα των ορόφων, κατά το δυνατό, μακριά από τα δωμάτια, στο κέντρο του ορόφου, αν η κτιριολογική κατασκευή το επιτρέπει, ώστε να μην ενοχλούνται οι πελάτες από τους θορύβους πλύσεως σκευών και τους θορύβους των ασανσέρ, καλά φωτιζόμενος, αρκετά ευρύχωρος, για παραδοσιακό σέρβις και Room Service.

Εγκαταστάσεις - Εξοπλισμός (περιγραφή)

Στις μεγάλες επιχειρήσεις, Office υπάρχει σε κάθε όροφο. Στις υπόλοιπες, ανάλογα, ένα ανά δύο ή περισσότερους ορόφους ή ακόμη σ' άλλες ένα στον τελευταίο όροφο,

ώστε να εξυπηρετεί καλύτερα την υπηρεσία. Μία πλήρης εγκατάσταση Office περιλαμβάνει:

- | | |
|------------------------------------|--|
| α) Monte-Plats (μικρά ασανσεράκια) | η) Σύστημα πλύσεως σκευών (ζεστό-κρύο νερό) |
| β) Θερμοτράπεζα | θ) Σύγχρονα μέσα επικοινωνίας (εσωτερικό τηλέφωνο) |
| γ) Ράφια (Etagères) | ι) Ηλεκτρικό Ταμπλό |
| δ) Rechauds με γκάζι, ή ηλεκτρικό | ια) Τοστιέρα (φρυγανιέρα) |
| ε) Συσκευή πετρογκάζ στ) Ψυγείο | |
| ζ) Ψυκτικό μηχάνημα για κρύο νερό | |

Το υλικό από έπιπλα και σκεύη περιλαμβάνει:

- Δίσκους πρωινών και δίσκους Room Service
- Μπάγκο ή μεγάλο τραπέζι για την προετοιμασία των δίσκων
- Κινούμενες τράπεζες (Tables Roulantes) - τραπέζια πτυσσόμενα
- Ασημικά, πιατικά και ποτήρια σε ικανό αριθμό
- Καφετιέρες, τσαγιέρες, γαλατιέρες, δοχεία ζεστού νερού
- Φλιτζάνια όλων των ειδών
- Ιματισμό (από τραπεζομάντιλα μέχρι δισκόπανα)

Όλο το υλικό και οι εγκαταστάσεις σημειώνουμε χρεώνονται στον υπεύθυνο τραπεζοκόμο των ορόφων (Chef d' Etage).

ΤΟ ΠΡΩΙΝΟ ΣΕ BUFFET

Το σημείο εγκατάστασης του Buffet πρέπει να είναι κοντά στην είσοδο της τραπεζαρίας και να έχει διευθετημένα σε λογική σειρά όλα τα σκεύη. Ο πελάτης αυτοεξυπηρετείται συναντώντας με τη σειρά:

Δίσκους, πιάτα, μαχαιροπίρουνα, χαρτοπετσέτες. Τα εδέσματα. Το ρόφημα εφ' όσον αυτοσερβίρεται. Ενδεικτικά θα αναφέρω μια ποικιλία προϊόντων που μπορούν να συνθέσουν ένα πολύ καλό Buffet αγγλοσαξονικού ή αμερικανικού πρωινού:

Χυμοί: Φρέσκος χυμός πορτοκάλι, χυμός γκρέϊπ φρουτ, χυμός τομάτας, χυμός καρότου, κομπόστες φρούτων.

Γιαούρτι: Γιαούρτι σακούλας με μέλι και καρύδια, γιαούρτι φρούτων, γιαούρτι light ή διαίτης.

Αυγά: Αυγά βραστά, αυγά στραπατσάδα, ομελέτες διάφορες, αυγά Μπουγιέ.

Αλλαντικά, τυριά: Μπέικον σχάρας, λουκάνικα τηγανιτά, ποικιλία αλλαντικών, ποικιλία τυριών.

Αρτοσκευάσματα: Ψωμάκια διάφορα, κρουασάν, γλυκά, τσουρεκάκια με σταφίδα, τσουρεκάκια με σοκολάτα, κέικ φρούτων και σοκολάτας, ψωμί τοστ, φρυγανιές (κανονικές και σικάλεως), παξιμαδάκια τύπου Krispies (απλά και σικάλεως), κριτσίνια με σουσάμι, ποικιλία δημητριακών, μικρά κέικ με σταφίδα ή σοκολάτα.

Ροφήματα: Καφές φίλτρου, τσάι, φρέσκο γάλα, φρέσκο σοκολατούχο γάλα, φρέσκο γάλα διαίτης, σοκολάτα ρόφημα.

Μαρμελάδες φρούτων, μέλι, βούτυρο

Φρούτα εποχής

ΤΟ ΜΕΣΗΜΕΡΙΑΝΟ ΓΕΥΜΑ

Ο όρος "Lunch" που επικράτησε του γαλλικού "Diner" τα τελευταία χρόνια έχει την έννοια του γρήγορου και απλού γεύματος κατά τα αμερικάνικα πρότυπα. Η διαφορά του σήμερα έγκειται στην απλούστερη σύνθεση του εάν το συγκρίνουμε το βραδινό αλλά και στην 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 την σύνθεση του Menu, επιλέγονται πιάτα από αυτές τις ομάδες.

Πιο αναλυτικά, περιλαμβάνουν συνήθως τα εξής:

- Πρώτο service:
Ποικιλία κρύων και ζεστών ορεκτικών.
Πιάτα ζυμαρικών ή ρυζιού.
Πιάτα διάφορων παρασκευών αυγών.
Πιάτα ζεστών ή κρύων "entrees", όπως "croquettes", "vol-au-vint", λαδερά κ.α.
- Δεύτερο service:
Ψάρια διάφορων παρασκευών.
Πουλερικά διάφορων παρασκευών.
Κρέατα ψητά ή σχάρας.

Κυνήγια διάφορων παρασκευών.

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

- Τέταρτο service:
Γλυκά, παγωτά.
Φρούτα διάφορα εποχής.
Καφές - λικέρ.

ΤΟ ΔΕΙΠΝΟ

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 που η σειρά τους παραμένει αустηρά η ίδια με το μεσημβρινό ανεξάρτητα από την σύνθεση του δείπνου.

Τα “services” με τα πιάτα που τα αποτελούν μπορεί να είναι επιλογές από:

▪ Πρώτο service:

Ορεκτικά κρύα.

Σούπα ή κονσομέ.

Ορεκτικά ζεστά.

▪ Τέταρτο service:

Σαλάτες ωμές εποχής.

Σαλάτες βραστές.

▪ Δεύτερο service:

Παρασκευή ψαριού ή άλλη ελαφριά
παρασκευή ζυμαρικού, ρυζιού και
λαχανικών.

▪ Πέμπτο service:

Γλυκά - παγωτά.

Φρούτα διάφορα.

Καφές - λικέρ.

▪ Τρίτο service:

Παρασκευή κρέατος εκτός κυνηγιού.

5.6

ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΝΤΑ ΓΕΥΜΑΤΑ

Τα δευτερεύοντα γεύματα τείνουν να εκλείψουν από τη σημερινή πραγματικότητα, ιδιαίτερα σαν γεύματα που παρατίθενται στα ξενοδοχεία και ακόμα περισσότερο σε άλλους εστιατοριακούς χώρους. Είναι γεύματα που καλύπτουν σκοπιμότητες άλλης εποχής, κατά την οποία τα ξενοδοχεία ως επί το πλείστον ήταν μικρής δυναμικότητας, υψηλής κατηγορίας και τιμών και απευθύνονταν σε πελατεία περιορισμένη που είχε ως γνώμονα ικανοποίησης το στομάχι της.

Οφείλουμε να αναφερθούμε σ’ αυτά διότι αποτελούν απαραίτητα στοιχεία της θεωρητικής γνώσης της εστιατοριακής τεχνικής αλλά και σημείο αναφοράς σημερινών δευτερευόντων εκδηλώσεων, όπως «Wellcome drinks” ή άλλων “Happenings”.

Πιο αναλυτικά τα γεύματα αυτά είναι:

A. *Early tea:*

Ήταν συνήθεια των Αγγλοσαξόνων να παίρνουν πριν το πρωινό ένα σκέτο τσάι με λεμόνι στο κρεβάτι. Το ρόφημα αυτό θεωρείται διεγερτικό και τους τόνωνε τη διάθεση για ένα καλό πρωινό στο δωμάτιο ή στην τραπεζαρία.

B. *Five o’ clock tea:*

Ήταν και είναι αγγλική συνήθεια που έχει επηρεάσει και πολλούς άλλους ευρωπαϊκούς λαούς. Το απογευματινό αυτό ρόφημα είχε και έχει πολλές ομοιότητες με το Continental breakfast. Παρατίθεται στους χώρους της τραπεζαρίας, τα σαλόνια ή στις βεράντες κατά τους καλοκαιρινούς μήνες.

C. *Souper*

Το souper ήταν και είναι, όπου παρατίθεται, το τελευταίο γεύμα της ημέρας. Καλύπτει την ανάγκη για φαγητό μετά από θέατρο, κινηματογράφο, συναυλία ή άλλες εκδηλώσεις. Ήταν και είναι απλό στο σερβίρισμα είτε με τη μέθοδο της αυτοεξυπηρέτησης είτε όχι, και τούτο διότι αποτελείται από έτοιμα πιάτα κρύων ή ζεστών παρασκευασμάτων με μια σούπα ή κονσομέ, η οποία βέβαια προηγείται.

D. Lunch basket

Είναι τα γεύματα «πακέτο» ή «καλάθι», κατά την κυριολεκτική ερμηνεία της λέξης. Η ανάγκη τους γεννήθηκε από την απαίτηση των πελατών ξενοδοχείων να καλύπτουν το γεύμα που θα έχαναν λόγω μιας ημερήσιας εκδρομής τους, ενώ η συμφωνία διατροφής αλλά και η χρέωση τους ήταν για πλήρη διατροφή (full board). Ουσιαστικά πρόκειται για ένα κρύο γεύμα σε πακέτο ή τσάντα με τα σημερινά δεδομένα.

5.7 ΕΙΔΙΚΑ ΓΕΥΜΑΤΑ

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

5.8 ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ (MENU)

Menu

Menu είναι το σύνολο των αγαθών που προσφέρει ένα εστιατόριο. Ο ίδιος όρος περιγράφει και τον κατάλογο με τον οποίο ενημερώνεται ο πελάτης για τα αγαθά αυτά. Τα menus σχεδιάζονται από τον chef, σε συνεργασία με τον υπεύθυνο προμηθειών, τον maitre και τον διευθυντή του ξενοδοχείου. Η σύνθεση του menu εξαρτάται από:

- Τις ισχύουσες υγειονομικές και αγορανομικές διατάξεις
- Το πλαίσιο του προϋπολογισμού της επιχείρησης
- Την εποχή και το κλίμα του τόπου εγκατάστασης της μονάδας
- Το κόστος των υλικών που απαιτεί η κάθε συνταγή
- Τις δυνατότητες της κουζίνας για μαζική παραγωγή και της τραπεζαρίας για την διάθεση (προσωπικό και εγκαταστάσεις)
- Την εκτιμώμενη ζήτηση

• Τις προτιμήσεις των πελατών και τον χρόνο που διαθέτουν για να γευματίσουν. Ερευνώνται επίσης παράμετροι όπως εθνικότητα, ηλικία, θρησκεία, κοινωνικό και οικονομικό υπόβαθρο, η μόδα κ.λ.π.

Ένα εύγευστο, ωφέλιμο και υγιές menu θα πρέπει να:

1. Συνδυάζει την υγιεινή διατροφή με την ευχάριστη γεύση.
2. Είναι πλήρες όσον αφορά τη θρεπτική αξία κάθε πιάτου.
3. Παρασκευάζεται με όσο το δυνατό περισσότερα εποχικά υλικά.
4. Ακολουθεί μια αρμονική σειρά ανάλογα με το είδος και τη σύνθεση του πιάτου.
5. Περιγράφεται με ορθούς γαστρονομικούς όρους χωρίς ορθογραφικά και συντακτικά λάθη.

Βασικά χαρακτηριστικά των πιάτων που προσφέρονται πρέπει να είναι:

- Η ποικιλία των γεύσεων
- Η ελκυστική τους εμφάνιση
- Η αρμονία και καλή εναλλαγή χρωμάτων
- Το άρωμα
- Η σωστή θερμοκρασία
- Η άριστη από άποψη ποιότητας και ποσότητας σύστασή τους
- Η σωστή τοποθέτηση της γαρνιτούρας και η σωστή κοπή της σε διάφορα σχήματα για να κάνει το πιάτο πιο ελκυστικό
- Η επιλογή του κατάλληλου σερβίτσιου

Ένα menu πρέπει να ισορροπεί στα παρακάτω σημεία:

1. Ισορροπία συστατικών από οργανικής άποψης: Ένα menu πρέπει να περιέχει ποικιλία τροφών, ώστε οι πελάτες να πάρουν σε επάρκεια τα συστατικά που χρειάζεται ο ανθρώπινος οργανισμός, όπως πρωτεΐνες, υδατάνθρακες, λίπη, βιταμίνες, μέταλλα και νερό. Πρέπει δηλαδή να συνδυάζει ζωικές με φυτικές τροφές και να χρησιμοποιεί τις κατάλληλες μεθόδους μαγειρέματος για το κάθε είδος, όπως και για τον συνδυασμό των διάφορων φαγητών. Επίσης, ο συνδυασμός αυτός να μην επιδρά αρνητικά στην πέψη. Για παράδειγμα, πρέπει να αποφεύγεται ο συνδυασμός προϊόντων γάλακτος (όπως τυρί) με ψάρια.
2. Ισορροπία συστατικών από αισθητικής άποψης. Τα φαγητά που σερβίρονται πρέπει να ισορροπούν μεταξύ τους ως προς τις οσμές που αναδίδουν. Επίσης, η εικόνα των πιάτων πρέπει να είναι η πλέον ευχάριστη και για αυτό τον λόγο επιδιώκεται ο καλύτερος δυνατός συνδυασμός χρωμάτων.
3. Ισορροπία τιμών: οι τιμές δεν πρέπει να είναι απαγορευτικές για την πελατεία στην οποία αποβλέπει ένα εστιατόριο, αλλά δεν πρέπει να είναι και πολύ χαμηλές διότι τότε θα προσελκύσει άλλη πελατειακή ομάδα από αυτή που επιθυμεί.
4. Επαγγελματική ισορροπία. Το κόστος των ειδών που περιέχει το menu πρέπει να αφήνει τα περιθώρια για ένα ικανοποιητικό ποσοστό μικτού κέρδους σε σχέση με την τελική τιμή πώλησης τους, η οποία πρέπει ταυτόχρονα να είναι προσιτή από τους πελάτες.

Το menu των ποτών παρουσιάζεται χωριστά από εκείνο του φαγητού. Γενικότερα, όμως, υπάρχουν πολλοί τύποι menu ανάλογα με τον τρόπο λειτουργίας του εστιατορίου (table d' hote, a la carte, μπουφέ, εκδηλώσεων, room service κ.α.).

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

- ❖ Να γνωρίζουν τους πελάτες τους.

- ❖ Να γνωρίζουν τις δυνατότητες της μονάδος τους.

Στην πρώτη περίπτωση εννοείται οι προτιμήσεις και η οικονομική δυνατότητα των πελατών και στη δεύτερη τα στοιχεία της επιχείρησης που επηρεάζουν τη δυνατότητα της μονάδος από πλευράς χώρου, εξοπλισμού και τεχνικών επιδεξιοτήτων του προσωπικού. Εάν λάβουμε λοιπόν υπ' όψιν τις εκτιμήσεις αυτές, δεν πρέπει να σχεδιάζουμε λίστες φαγητών βασισμένοι στην τύχη και τη φαντασία μας αλλά σε σωστούς κανόνες και παράγοντες που επηρεάζουν τον σχεδιασμό. Ένα « Menu » (table d' hôte ή a la carte) που τηρεί τους κανόνες αυτούς πιστοποιεί τη σοβαρή επαγγελματική κατάρτιση που έχει ο σχεδιαστής του.

« Menu » (table d' hôte)

Παράγοντες που επηρεάζουν το σχεδιασμό του μεταξύ άλλων είναι:

Πρόβλεψη ποικιλίας πρώτων υλών που κρατούν την ισορροπία θρεπτικών ουσιών σε ένα γεύμα (πρωτεΐνες, υδατάνθρακες, λίπη, ανόργανες ουσίες, βιταμίνες κ.λπ.).

Εναλλαγή τρόπου παρασκευής του φαγητού όπως:

- | | |
|---|---------------------|
| ❖ Βραστό (bouillir) | ❖ Σωτέ (sauter) |
| ❖ Φρικασέ (fricassées) | ❖ Μπραιζέ (braiser) |
| ❖ Ψητό φούρνου ή σουβλας (rôtir au four ou à la broche) | ❖ Πουαλέ (poêler) |
| ❖ Σχάρας (griller) | ❖ Τηγανητό (frire) |

Εναλλαγή χρωματισμών και γεύσεων μεταξύ των εδεσμάτων και των σαλτσών τους.

Πρέπει να αποφεύγονται επαναλήψεις κάθε φύσεως, ακόμα και ονομαστών πιάτων, π.χ. δεν είναι σωστό ένα “menu” να περιλαμβάνει μακαρόνια « Napolitaine » και τομάτες γεμιστές.

Να λαμβάνονται υπ' όψιν οι εποχές και οι κλιματολογικές συνθήκες στην επιλογή των υλικών και των παρασκευών τους, π.χ. δεν επιτρέπονται παρασκευές με «χτυπητά» εποχιακά προϊόντα εκτός εποχής τους, όπως για παράδειγμα φράουλες ή αγκινάρες τον Αύγουστο.

Να λαμβάνονται υπ' όψιν οι συνήθειες και οι προτιμήσεις της πλειοψηφίας των πελατών, π.χ. ποικιλία παρασκευών ζυμαρικών σε Ιταλούς και αποφυγή χοιρινού σε Άραβες ή Εβραίους. Επίσης, θα ήταν λάθος εάν δεν λαμβάναμε σοβαρά υπ' όψιν στη σύνθεση του “menu” ότι έχουμε να κάνουμε με ομάδα επιστημόνων (συνέδριο) ή εργατικού δυναμικού βιομηχανίας.

Η τιμή είναι παράγων που δυσκολεύει η αφήνει πιο ευέλικτο τον σχεδιαστή του “menu” όσον αφορά την οικονομική του παράμετρο.

Η δυνατότητα παραγωγής και διάθεσης των πιάτων που αποτελούν ένα “menu” είναι μια άλλη παράμετρος που δεν υπολογίζεται συχνά, με αποτέλεσμα να δυσκολεύει το προσωπικό στο σερβίρισμα ή την παραγωγή του, π.χ. δεν μπορούμε να σερβίρουμε “Chateaubriand” για δύο άτομα χωρίς πληθώρα guéridon και άνεση χώρου που να διευκολύνει τη διακίνηση τους.

Η άνεση χρόνου που έχουν στη διάθεση τους οι πελάτες, ιδιαίτερα εάν πρόκειται για εστιατόριο διερχομένων. Στην περίπτωση αυτή τα πιάτα πρέπει να είναι επιλεγμένα με φαντασία και γνώση, εύκολα στην παρασκευή τους αλλά και στο σερβίρισμα τους.

Η επιδεξιότητα και η επαγγελματική κατάρτιση του προσωπικού της κουζίνας αλλά και του εστιατορίου πρέπει να μας κάνει σκεπτικούς ως προς την επιλογή των πιάτων. Δεν είναι εύκολο για έναν άπειρο εργαζόμενο να παρασκευάσει βατραχοπόδαρα ή να σερβίρει « Crêpes Suzette » με την διαδικασία του « flambage ». Σε πολύ πλούσια εδεσματολόγια διακόπτουμε τη σειρά των πιάτων με είδος γρανίτας (Sorbet), που βοηθά τη συνέχιση του γεύματος. Η γραφική παρουσίαση του menu που έχουμε σχεδιάσει με προσοχή σε μία κάρτα διέπεται από κανόνες που συντελούν αποφασιστικά στις αρχικές καλές εντυπώσεις που επιδιώκουμε. Τέτοια στοιχεία μεταξύ των άλλων είναι:

- ❖ Η ποιότητα χαρτιού της κάρτας
- ❖ Η αρχιτεκτονική της γραφής του menu
- ❖ Η ορθογραφία
- ❖ Ο τύπος γραμμάτων
- ❖ Η καλλιτεχνική εμφάνιση (σχέδια - φωτογραφίες)

A LA CARTE (ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ) Μέσα από μία κάρτα καταλόγου μπορεί ένας « Chef de cuisine » και κατ' επέκταση μία 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 κ.λπ.

Παράλληλα δίνεται η δυνατότητα στον « Maître d'hôtel » να παίξει το δικό του ρόλο, της προώθησης των πωλήσεων με μεγαλύτερη ευκολία. Η συνεργασία των δύο αυτών παραγόντων είναι απαραίτητη. Σκεφθείτε ένα εξαιρετικό φαγητό κακώς σερβιρισμένο ή το αντίστροφο. Η κάρτα τιμοκαταλόγου μπορεί να ανανεώνεται περιοδικά και να προκαλεί πάντα το ενδιαφέρον της πελατείας, εφ' όσον η εστιατοριακή μονάδα ταυτίζεται με αυτό που λέμε με μία λέξη: « Restauration », δηλ. η λειτουργία της εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη διερχόμενη πελατεία (passants).

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

1	Κρύα ορεκτικά	8	Φρούτα
2	Σούπες και κονσομέ	9	Αναψυκτικά
3	Ζεστά ορεκτικά	10	Μπύρες
4	Ζυμαρικά και λαδερές παρασκευές	11	Κρασιά, με τη σειρά άσπρα και κόκκινα ξηρά, ροζέ, άσπρα και κόκκινα γλυκά, σαμπάνιες.
5	Ψάρια και θαλασσινά	12	Επιδόρπια, αλκοολούχα ποτά (bitters, brandies, liqueurs κ.λπ.)
6	Κρέατα ψητά φούρνου και σχάρας	13	Καφέδες
7	Επιδόρπια με τη σειρά: γλυκά και παγωτά		

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

- Μικρές κάρτες για τα menu ή τους τιμοκαταλόγους. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα το συνωστισμό των ειδών.
- Μικρά γράμματα.
- Δεν είναι δυνατόν να παραγγέλνει ο πελάτης φαγητό που δύσκολα μπορεί να διαβάσει.
- Ελλιπής περιγραφή.
- Ο πελάτης πρέπει να γνωρίζει περί τίνος πρόκειται. Δεν αρκεί ένα εντυπωσιακό όνομα ή η νοστιμιά του πιάτου.
- Άνιση μεταχείριση των ειδών.

Δεν πρέπει να προσπαθούμε να προωθήσουμε είδη με μεγάλο περιθώριο κέρδους ή επειδή είναι εύκολα στην παρασκευή τους. Είναι προτιμότερο να αφαιρούμε ένα ασύμφορο πιάτο παρά να το μεταχειριζόμαστε άνισα.

- ❖ Ελλείψεις ειδών που αναφέρονται στο menu ή στην κάρτα. Το γεγονός αυτό επιδρά πολύ αρνητικά στον πελάτη και δύσκολα αναπληρώνεται η απογοήτευση του από κάτι άλλο, έστω και πολύ καλό.
- ❖ Απουσία απαραίτητων πληροφοριών για τη μονάδα (το εστιατόριο) και τον τρόπο λειτουργίας της, π.χ. ωράριο. Αυτό σημαίνει -εκτός των άλλων- και κακό τρόπο προώθησης των πωλήσεων ή, όπως λέγεται στην επαγγελματική ξενόγλωσση ορολογία, κακό “merchandising”.

<p style="text-align: center;">ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6</p> <p style="text-align: center;">ΥΓΙΕΙΝΗ</p> <p style="text-align: center;">ΚΑΙ</p> <p style="text-align: center;">ΑΣΦΑΛΕΙΑ</p> <p style="text-align: center;">ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ</p>	<p>6.1 ΓΕΝΙΚΑ</p>
	<p>6.2 ΥΓΙΕΙΝΗ</p>
	<p>6.3 ΚΙΝΔΥΝΟΙ</p>
	<p>6.4 ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ (HACCP)</p>
  	<p>6.5 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO</p>
	<p>6.6 ΚΑΝΟΝΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ</p>
	<p>6.7 ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΤΡΟΦΩΝ</p>
	<p>6.8 ΑΣΦΑΛΕΙΑ</p>

6.1 ΓΕΝΙΚΑ

Σε γενικές γραμμές η υγιεινή και η ασφάλεια αποτελούν θέματα στα οποία, ειδικά στη χώρα μας, δεν δινόταν η πρέπουσα προσοχή, τουλάχιστον μέχρι πρόσφατα. Συχνά περιστατικά απέδειξαν ότι η εκδήλωση μιας τροφικής δηλητηρίασης ή ατυχήματος στην επιχείρηση όπου εργαζόμαστε κοστίζουν πολύπλευρα. Αρκεί να αναφέρουμε το κόστος της απουσίας και της ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, εάν πρόκειται για εργαζόμενους στην επιχείρηση ή τις ηθικές επιπτώσεις (δυσφήμιση), εάν πρόκειται για πελάτη.

Η υγιεινή πρέπει να αποτελεί προτεραιότητα σε κάθε στάδιο της διαδικασίας του χειρισμού των τροφίμων. Η παράλειψη της τήρησης απλών και βασικών υγειονομικών κανόνων όσον αφορά τα τρόφιμα μπορεί να προκαλέσει σοβαρές ασθένειες ή ακόμα και τον θάνατο σε ακραίες περιπτώσεις.

Εξίσου ζωτικής σημασίας είναι και η μέριμνα σχετικά με την ασφάλεια. Οι διευθυντές επισιτιστικών επιχειρήσεων έχουν προσωπική, επαγγελματική αλλά και νομική ευθύνη να παρέχουν ασφαλείς συνθήκες στους εργαζόμενους αλλά και στους πελάτες της μονάδος που διευθύνουν.

Στην ενότητα αυτή θα αναφερθούμε, στο μέτρο του δυνατού, σε περιπτώσεις τροφικών δηλητηριάσεων και μολύνσεων, καθώς και ατυχημάτων και παράλληλως τους τρόπους αποφυγής και αντιμετώπισης τους.

6.2 ΥΓΙΕΙΝΗ

Τα τρόφιμα πρέπει να αγοράζονται, να παραλαμβάνονται, να αποθηκεύονται, να ετοιμάζονται και να σερβίρονται κάτω από συνθήκες καθαριότητας. Πρέπει να χρησιμοποιείται καθαρός εξοπλισμός και ο εργαζόμενος να "λειτουργεί" και να διέπεται από υγιεινές συνήθειες. Ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία ευθύνης του προϊσταμένου εστιατορικής μονάδος είναι να εξασφαλίζει ότι το φαγητό που σερβίρεται στους πελάτες είναι υγιεινό και θρεπτικό.

Από έρευνες που έχουν γίνει κατά καιρούς και έχει ζητηθεί να αξιολογηθούν κατά προτεραιότητα οι παράγοντες που θεωρούνται σημαντικοί από πλευράς πελατών, όταν επιλέγουν ένα εστιατόριο ή όταν αποφασίζουν για το αν θα το ξαναεπισκεφθούν, η καθαριότητα αξιολογήθηκε ως ο υπ' αριθμών "ένα" παράγοντας

σε εστιατόρια ταχείας εξυπηρέτησης, ενώ έρχεται στη δεύτερη θέση μετά την ποιότητα σε εστιατόρια υψηλής κατάταξης. Το γεγονός είναι αυτονόητο, διότι η καθαριότητα θεωρείται "δεδομένη" σε επιχειρήσεις υψηλών κατηγοριών.

Πολλές φορές τα τρόφιμα περιέχουν κινδύνους και η κατανάλωσή τους είναι δυνατόν να προκαλέσει ασθένεια στον καταναλωτή. Οι κίνδυνοι αυτοί μπορεί να είναι παθογόνοι μικροοργανισμοί (π.χ. σαλμονέλες), επικίνδυνες χημικές ουσίες (π.χ. φυτοφάρμακα) ή ξένα σώματα (π.χ. γυαλιά) που μεταφέρονται στα τρόφιμα από τις πρώτες και βοηθητικές ύλες, τον εξοπλισμό, το προσωπικό και γενικά από το περιβάλλον με άμεση ή έμμεση επαφή.

Το νερό που χρησιμοποιείται σε μια επιχείρηση τροφίμων θα μπορούσε επίσης να ενοχοποιηθεί για πιθανή επιμόλυνση των τροφίμων με μικροβιολογικούς, χημικούς και φυσικούς κινδύνους.

Η παραγωγή τροφίμων απαλλαγμένων από τους παραπάνω κινδύνους πρέπει να είναι ο στόχος κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης και ο οποίος μπορεί να επιτευχθεί:

- με την εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης της παραγωγής υγιεινών τροφίμων. Το περισσότερο γνωστό σύστημα είναι το σύστημα HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points-Ανάλυση Κινδύνων, Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου) της επιχείρησης,
- με την εφαρμογή Κανόνων Υγιεινής ,
- με την σωστή εκπαίδευση του προσωπικού και τέλος,
- με τον αποτελεσματικό έλεγχο των προϊόντων τους.

Οι Κανόνες Υγιεινής καθορίζουν τα μέτρα υγιεινής που πρέπει να εφαρμόζει **μια ξενοδοχειακή επιχείρηση στο χώρο τροφίμων (χώροι παραλαβής, αποθήκευσης, προετοιμασίας, επεξεργασίας και διάθεσης τροφίμων)** για να διασφαλίσει την υγιεινή των τροφίμων που παράγει ή διαχειρίζεται. Τα μέτρα αυτά έχουν σχέση με τις κτιριακές εγκαταστάσεις της επιχείρησης, τον εξοπλισμό, το προσωπικό, τα προγράμματα καθαρισμού, απολύμανσης και απεντομώσεων αλλά και με τις διαδικασίες που ακολουθεί η επιχείρηση. Έχουν σχέση όμως και με την παραγωγική διαδικασία όπως διαμορφώνονται τα στάδιά της (προμήθεια, μεταφορά, παραλαβή, αποθήκευση, προετοιμασία, επεξεργασία, και διάθεση/σερβίρισμα).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, θέλοντας να διασφαλίσει ότι τα τρόφιμα τα οποία θα παράγονται, θα διακινούνται ή θα διατίθενται στα κράτη μέλη της θα είναι απόλυτα **υγιεινά και ασφαλή** για τον καταναλωτή, δημοσιεύει συνεχώς σχετικές νομοθεσίες οι οποίες δημιουργούν ιδιαίτερες υποχρεώσεις στις επιχειρήσεις τροφίμων και στις αρχές ελέγχου της κάθε χώρας. Στα πλαίσια αυτής της πρακτικής, δημοσίευσε το 1993 την οδηγία 93/43/ΕΟΚ με την οποία απαιτεί από τις επιχειρήσεις τροφίμων την εφαρμογή **Κανόνων Υγιεινής** σε συνδυασμό με την εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ασφάλειας των τροφίμων (HACCP-Hazard Analysis Critical Control Points) της επιχείρησης.

Οι Γενικοί Κανόνες Υγιεινής είναι τα ελάχιστα μέτρα υγιεινής τα οποία θα πρέπει να εφαρμόζει μία επιχείρηση τροφίμων. Τα μέτρα αυτά θα πρέπει να εξειδικεύονται για κάθε κατηγορία επιχειρήσεων τροφίμων να περιγραφούν οι απαιτήσεις υγιεινής που θα πρέπει να τηρούνται στους **χώρους τροφίμων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις**.

Σε πολλές περιπτώσεις θα παρουσιαστεί η ανάγκη οι κανόνες αυτοί να συμπληρώνονται και με ειδικότερα μέτρα τα οποία έχουν σχέση με τις ιδιαιτερότητες της κάθε επιχείρησης και θα πρέπει να καθορίζονται από το σύστημα HACCP της επιχείρησης.

6.3 ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Πολλά από τα ετοιμαζόμενα γεύματα περιέχουν την απαραίτητη υγρασία για να αναπτυχθούν **παθογόνοι μικροοργανισμοί**. Μεταξύ των παθογόνων μικροοργανισμών κυριότερο ρόλο έχουν τα βακτήρια και μεταξύ αυτών η Σαλμονέλλα, οι Σταφυλόκοκκοι, η Λιστέρια, και η *Escherichia coli*.

- Η παρουσία του *Staphylococcus aureus* στα τελικά προϊόντα οφείλεται κυρίως σε επιμόλυνση των προϊόντων από το προσωπικό που εργάζεται στους χώρους μετά την θερμική επεξεργασία, ενώ η παρουσία της *Salmonella* οφείλεται κυρίως στις πρώτες ύλες, στο νερό και στους χειρισμούς του προσωπικού και στο περιβάλλον.
- Ιδιαίτερος κίνδυνος επίσης για τα προετοιμαζόμενα γεύματα είναι τα **ξένα σώματα** όπως έντομα, γυαλιά, τρίχες, γόπες τσιγάρου κ.ά. Τα έντομα (μύγες, κατσαρίδες κ.λ.π.) και τα τρωκτικά είναι δυνατόν να μεταφέρουν στα τρόφιμα παθογόνους μικροοργανισμούς ή να προκαλέσουν σημαντική απώλεια των

πρώτων και βοηθητικών υλών και των τελικών προϊόντων, όχι μόνο εξαιτίας της άμεσης κατανάλωσης αλλά και λόγω της μόλυνσης από περιττώματα και σωματικές εκκρίσεις. Θα πρέπει να λαμβάνονται αποτελεσματικά μέτρα για την προστασία των προϊόντων από την επιμόλυνση με ξένα σώματα όπως μέταλλα, ξύλα, γυαλιά κ. ά.

6.4 Σύστημα διαχείρισης της υγιεινής και της ασφάλειας των τροφίμων (HACCP)

Η ασφάλεια των τροφίμων αποτελεί πρωταρχικό καθήκον για όλες τις εταιρείες και οργανισμούς που ασχολούνται με τα τρόφιμα. Κάθε εστιατόριο σε ξενοδοχειακή επιχείρηση πρέπει να θεωρεί υποχρέωσή της την επίτευξη και διατήρηση υψηλών προτύπων ποιότητας, υγιεινής και ασφάλειας για όλα τα παραγόμενα ή διακινούμενα τρόφιμα. Για την εκπλήρωση των απαιτήσεων αυτών έχουν θεσπισθεί και εφαρμόζονται κατάλληλες διαδικασίες που διασφαλίζουν ότι μόνο τα αποδεκτά τρόφιμα από άποψη ποιότητας, υγιεινής και ασφάλειας, που πληρούν τις απαιτήσεις της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας, διατίθενται στην αγορά.

Η αύξηση των περιστατικών τροφοδηλητηριάσεων, οδήγησε τα κράτη μέλη της **Ευρωπαϊκής Ένωσης** να υιοθετήσουν αυστηρούς ελέγχους στην υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων τόσο για τα εγχώρια, όσο και για τα εισαγόμενα προϊόντα. ***Η οδηγία 93/43/EC για την υγιεινή των τροφίμων απαιτεί ότι:*** οι επιχειρήσεις τροφίμων επισημαίνουν κάθε στάδιο στις δραστηριότητές τους, που είναι κρίσιμο για την εξασφάλιση της ασφάλειας των τροφίμων και μεριμνούν για την αναγνώριση καταλλήλων διαδικασιών για την ασφάλεια αυτών, οι οποίες εφαρμόζονται, τηρούνται και αναθεωρούνται στη βάση των επτά αρχών, που χρησιμοποιούνται στην ανάπτυξη του συστήματος HACCP.

Η πιο αποτελεσματική προσέγγιση στην παρεμπόδιση και τον έλεγχο των τροφοδηλητηριάσεων είναι η **εφαρμογή του συστήματος HACCP - ανάλυση κινδύνων και εντοπισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου σε μια παραγωγική διαδικασία**. Ο όρος HACCP είναι ακρωνύμιο του Hazard Analysis Critical Control Points (στα ελληνικά προτείνεται σαν δόκιμος ο όρος **ΑΚΚΣΕ** που είναι ακρωνύμιο του Ανάλυση Κινδύνου και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου). Το σύστημα αυτό αποσκοπεί στην αναγνώριση των κινδύνων που συνδέονται με οποιαδήποτε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας, της αποθήκευσης και της διακίνησης των τροφίμων μέχρι

τον τελικό καταναλωτή και στη συνέχεια εφαρμόζει αποτελεσματικές διαδικασίες ελέγχου με σκοπό την παραγωγή υγιεινών και ασφαλών προϊόντων.

Το HACCP είναι μια τεκμηριωμένη και πιστοποιημένη προσέγγιση για τον προσδιορισμό των μικροβιολογικών, χημικών και φυσικών κινδύνων και των κρισίμων σημείων ελέγχου, των μέτρων προστασίας και των διορθωτικών ενεργειών που απαιτεί ένα αποτελεσματικό σύστημα ελέγχου. Είναι ένα προληπτικό μέσο για την εξασφάλιση της ασφαλούς παραγωγής των τροφίμων. Βασίζεται στην εφαρμογή τεχνικών και επιστημονικών αρχών στην διαδικασία παραγωγής από το χωράφι ως το τραπέζι του καταναλωτή. Η πιο βασική λοιπόν αρχή που διέπει το HACCP είναι η πρόληψη και όχι η καταστολή. Το HACCP σχεδιάστηκε κυρίως για να προλαμβάνει και όχι να θεραπεύει.

Ο αγρότης, ο παραγωγός, ο χειριστής, ο διανομέας ή ο τελικός καταναλωτής, θα πρέπει να έχουν επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τα τρόφιμα και τις σχετικές διεργασίες που χρησιμοποιούν, ώστε να είναι σε θέση να αναγνωρίσουν πού ένα πρόβλημα ασφάλειας του τροφίμου μπορεί να συμβεί και πώς θα συμβεί. Αν το «που» και το «πώς» είναι γνωστά, η πρόληψη είναι γρήγορη και αποτελεσματική.

Η λειτουργική και αποτελεσματική ανάπτυξη του συστήματος στηρίζεται στην εφαρμογή των παρακάτω επτά βασικών αρχών:

Αρχή 1^η:	<i>Προσδιορισμός και ανάλυση των κινδύνων (Hazard Analysis) και καθορισμός των απαραίτητων προληπτικών μέτρων για τον έλεγχο τους.</i> Κίνδυνος είναι οποιοσδήποτε βιολογικός, χημικός ή φυσικός παράγοντας που είναι δυνατόν να προκαλέσει βλάβη στην υγεία του καταναλωτή.
Αρχή 2^η:	<i>Προσδιορισμός των κρισίμων σημείων ελέγχου (Critical Control Points, C.C.P.).</i> Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου (ΚΣΕ) είναι τα σημεία της παραγωγικής διαδικασίας στα οποία μπορεί να εφαρμοστεί έλεγχος απαραίτητος για την πρόληψη ή εξάλειψη ή τη μείωση σε αποδεκτά επίπεδα ενός κινδύνου για την ασφάλεια των τροφίμων. Ο προσδιορισμός ενός Κρισίμου Σημείου Ελέγχου απαιτεί μια λογική προσέγγιση.

<p>Αρχή 3^η:</p>	<p><i>Καθιέρωση κρίσιμων ορίων για κάθε ΚΣΕ.</i></p> <p>Τα κρίσιμα όρια αναφέρονται σε καθοριζόμενα όρια μιας παρατήρησης, μέτρησης ή παραμέτρου και αποτελούν τα «απόλυτα όρια αποδοχής» για κάθε κρίσιμο σημείο. Το κρίσιμο όριο είναι η τιμή / κριτήριο το οποίο διαχωρίζει το αποδεκτό από το μη αποδεκτό.</p>
<p>Αρχή 4^η:</p>	<p><i>Σύστημα παρακολούθησης για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.</i></p> <p>Δημιουργείται ένα ολοκληρωμένο σύστημα έλεγχου, στο οποίο καθορίζονται σαφώς οι απαιτήσεις εποπτείας, ελέγχου και καταγραφής για τη διατήρηση των κρίσιμων σημείων ελέγχου εντός των Κρίσιμων Ορίων.</p>
<p>Αρχή 5^η:</p>	<p><i>Καθιέρωση των διορθωτικών ενεργειών για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.</i></p> <p>Καθορίζονται διαδικασίες για την ανάληψη διορθωτικών ενεργειών σε περιπτώσεις κατά τις οποίες διαπιστώνονται αποκλίσεις και κατανέμονται οι αρμοδιότητες για την εφαρμογή τους. Στις διορθωτικές ενέργειες περιέχονται τόσο όσες αφορούν στην επαναφορά της διεργασίας εντός των αποδεκτών ορίων, όσο και όσες αφορούν στη διαχείριση των παραχθέντων προϊόντων κατά το χρόνο στον οποίο η διαδικασία ήταν εκτός ελέγχου.</p>
<p>Αρχή 6^η:</p>	<p><i>Καθιέρωση διαδικασιών επαλήθευσης και επικύρωσης του Συστήματος HACCP.</i></p> <p>Πρέπει να αναπτυχθούν όλες οι αναγκαίες διαδικασίες επαλήθευσης για τη σωστή συντήρηση του συστήματος HACCP και τη διασφάλιση της ομαλής και αποτελεσματικής του λειτουργίας.</p>
<p>Αρχή 7^η:</p>	<p><i>Καθιέρωση της τεκμηρίωσης της λειτουργίας του συστήματος HACCP</i></p> <p>Είναι επιβεβλημένο, να ενημερώνονται και να τηρούνται αρχεία</p>

	<p>μέσω των οποίων θα πιστοποιείται η σωστή εφαρμογή του συστήματος HACCP, θα ελέγχεται η εκτέλεση των διορθωτικών ενεργειών (στις περιπτώσεις απόκλισης) και κατά τον τρόπο αυτό θα αποδεικνύεται η παραγωγή ασφαλών προϊόντων στις ελεγκτικές αρχές.</p>
--	---

Η Διοίκηση, τα Στελέχη και Όλοι οι εργαζόμενοι στην Επιχείρηση πρέπει να τηρούν την προκαθορισμένη 'Πολιτική' της Επιχείρησης και να προωθούν κάθε ενέργεια που προάγει και συντηρεί την ποιότητα, την υγιεινή και την ασφάλεια των τροφίμων.

6.5 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO

Η σημασία της ποιότητας ήταν ανέκαθεν προφανής και πολλές φορές έγιναν προσπάθειες διαμόρφωσης συστημάτων που θα διασφάλιζαν ότι η ποιότητα των προϊόντων που παράγει μια επιχείρηση θα είναι υψηλή. Τα συστήματα αυτά ονομάστηκαν «Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας». Από τα πλέον επιβεβλημένα συστήματα διαχείρισης ποιότητας στην εποχή μας είναι το ISO, το οποίο επεμβαίνει σε θέματα διοίκησης, προσωπικού, διάθεσης πόρων, τρόπου παραγωγής και ελέγχου της επιχείρησης, με στόχο την εξασφάλιση του επιθυμητού επιπέδου ποιότητας.

ISO είναι τα αρχικά του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης (International Organization for Standardization), ο οποίος είναι ένας διεθνής οργανισμός που ειδικεύεται στη δημιουργία προτύπων ποιότητας. Τα πρότυπα είναι προϊόντα που σχεδιάστηκαν με προσοχή ώστε με το ελάχιστο κόστος να προσφέρουν την υψηλότερη ποιότητα. Για τα πρότυπα δεν σχεδιάζεται απλώς το επιθυμητό αποτέλεσμα αλλά και η διαδικασία με την οποία μπορεί κανείς να φτάσει σε αυτό. Δηλαδή για μια πρότυπη συνταγή μαγειρείου διευκρινίζεται η ποιότητα και η ποσότητα των υλικών που θα χρησιμοποιηθούν, ο τρόπος και ο χρόνος μαγειρέματος, ο εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί, οι γνώσεις και δεξιότητες του προσωπικού που θα εκτελέσει τη συνταγή, η διακόσμηση του πιάτου που θα σερβιριστεί κ.λ.π. Σκοπός της προτυποποίησης είναι η διασφάλιση ότι το προϊόν θα παράγεται πάντα σε σταθερή ποιότητα και κατά συνέπεια όταν ο καταναλωτής το επιλέγει, δεν θα αντιμετωπίζει δυσάρεστες εκπλήξεις.

Ο ISO καθορίζει τόσο τα πρότυπα προϊόντα όσο και τις πρότυπες πρώτες ύλες, όπως και τον πρότυπο τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης. Αποτελείται από τους θεσμοθετημένους εθνικούς φορείς τυποποίησης 91 χωρών. Δραστηριοποιεί 180

περίπου τεχνικές επιτροπές και αποσκοπεί, με τη διαμόρφωση προτύπων διεθνούς αποδοχής, να αναπτύξει τη συνεργασία μεταξύ των χωρών σε πνευματικό, τεχνολογικό, επιστημονικό και οικονομικό επίπεδο και τη διευκόλυνση της διακίνησης προϊόντων και υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τον ISO, η ποιότητα δεν προϋπάρχει στο προϊόν, αλλά προσδίδεται σε αυτό με ένα σύνολο ενεργειών (ποιώ = φτιάχνω). Η ποιότητα λοιπόν δεν είναι τίποτε άλλο παρά ένα σύνολο χαρακτηριστικών στοιχείων του προϊόντος, τα οποία μπορούν να μετρηθούν και να υπολογιστούν. Συνήθως, όμως, οι επιχειρήσεις δεν δίνουν προτεραιότητα στον εντοπισμό των στοιχείων αυτών και για τον λόγο αυτόν συχνά διαπιστώνουν ευκολότερα την απουσία της ποιότητας παρά την ύπαρξη της. Η σειρά προτύπων ISO 9000 καθορίζει τις ελάχιστες προδιαγραφές που πρέπει να καλύπτει μια επιχείρηση για να παρέχει ένα αξιόλογο προϊόν που να ικανοποιεί τον πελάτη της. Επομένως, οι απαιτήσεις των προτύπων ISO 9000 είναι μόνο η βάση στην οποία η επιχείρηση θα στηρίξει και θα αναπτύξει ένα «σύστημα ποιότητας». Η σειρά αυτή περιλαμβάνει:

- Το ISO 9000 «Quality Management and Quality Assurance Standards – Guidelines for Selection and Use» που ορίζει τις βασικές προδιαγραφές ποιότητας και έχει συμβουλευτικό χαρακτήρα. Είναι η βάση για όλα τα επόμενα πρότυπα.

- Το ISO 9001 «Model for Quality Assurance in Design/Development, Production, Installation and Servicing» που καθορίζει τον τρόπο λειτουργίας μιας επιχείρησης, η οποία σχεδιάζει, προωθεί και υποστηρίζει τα προϊόντα της, ώστε να παρέχει στον καταναλωτή την εγγύηση για την ικανότητά της για σχεδιασμό, παραγωγή, ολοκλήρωση και υποστήριξη των προϊόντων της. Επίσης, βρίσκει εφαρμογή σε επιχειρήσεις που παράγουν καινοτόμα προϊόντα.

- Το ISO 9002 «Model for Quality Assurance in Production and Installation» που είναι ένα πρότυπο ποιότητας, όπου οι απαιτήσεις για το προϊόν προσδιορίζονται βάσει προδιαγραφών και συγκεκριμένου σχεδιασμού. Εφαρμόζεται κατά τη διάρκεια της παραγωγής και της ολοκλήρωσης των προϊόντων και αφορά χημικές βιομηχανίες, βιομηχανίες τροφίμων, φαρμακευτικές βιομηχανίες κ.λ.π.

- Το ISO 9003 «Model for Quality Assurance in Final Inspection and Tests» που είναι ένα πρότυπο συστήματος ποιότητας, το οποίο αφορά τον τελικό έλεγχο και τη δοκιμή. Αναφέρεται σε τμήματα επιχειρήσεων ή μικρά καταστήματα που ελέγχουν και δοκιμάζουν τα προϊόντα πριν από τη διάθεσή τους στην αγορά και έτσι πιστοποιείται η ποιότητα.

- Το ISO 9004 «Quality Management and Quality System Elements – Guidelines» που παρέχει στοιχεία οργάνωσης της ποιότητας, με λεπτομερείς οδηγίες για την ανάπτυξη και εγκατάσταση ενός συστήματος ποιότητας και καθορισμό του βαθμού στον οποίο εφαρμόζεται κάθε στοιχείο του συστήματος αυτού.

Πρέπει να τονίσουμε εδώ ότι τα πρότυπα ISO 9001 – 9003 δεν μπορούν να συγκριθούν μεταξύ τους, διότι αφορούν διαφορετικές επιπτώσεις. Το καθένα από αυτά αποτελεί τη βάση στην οποία θα στηριχθεί κάθε κλάδος της βιομηχανίας για να προχωρήσει σε συμπληρωματικές επεξηγήσεις, ανάλογα με τις απαιτήσεις και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του. Η βιομηχανία τροφίμων, για παράδειγμα, έχει διαμορφώσει ένα επεξηγηματικό συμπλήρωμα, το οποίο προσαρμόζει το πρότυπο στις απαιτήσεις του κλάδου.

Σήμερα, στο πλαίσιο της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς, η πιστοποίηση κατά ISO παίζει σημαντικό ρόλο για την αποδοχή των προϊόντων στα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Σύμφωνα με τον ISO, η τυποποίηση είναι η διαδικασία μέσα από την οποία δίνονται οι πλέον ορθολογικές λύσεις σε προβλήματα που επαναλαμβάνονται.

Η τυποποίηση της εργασίας γίνεται μέσα από την προτυποποίηση των διαδικασιών. Αυτό σημαίνει ότι η εργασία αναλύεται και βρίσκεται ο πλέον οικονομικός τρόπος και αποδοτικός τρόπος εκτέλεσης της, ο οποίος ονομάζεται πρότυπος.

Οι πρότυπες διαδικασίες σχεδιάζονται για όλες τις φάσεις της παραγωγής. Για να γίνει αυτό, το έργο κάθε θέσης εργασίας αναλύεται σε τμήματα και καταγράφεται ο καλύτερος τρόπος για να γίνονται οι εργασίες αυτές. Δηλαδή σχεδιάζεται η πρότυπη διαδικασία για το σερβίρισμα ενός πελάτη, η πρότυπη διαδικασία για το σερβίρισμα κρασιού, η πρότυπη διαδικασία για τη μεταφορά δίσκου, η πρότυπη διαδικασία για την προσκόμιση του λογαριασμού κ.λ.π. Επίσης, σχεδιάζεται η πρότυπη διαδικασία σερβιρίσματος από τη στιγμή που θα καθίσουν πελάτες σε ένα τραπέζι μέχρι την αναχώρησή τους.

Η τυποποίηση της εργασίας απαιτεί πολύ χρόνο για τον σχεδιασμό των προτύπων και ακόμη περισσότερο χρόνο για την εφαρμογή τους. Αλλά οδηγεί στην εξασφάλιση προσφοράς υπηρεσιών επιθυμητού επιπέδου και σταθερής ποιότητας.

Με τον όρο «κύκλοι ποιότητας» ορίζεται μια τεχνική, σύμφωνα με την οποία μία ομάδα εργαζομένων αναλαμβάνει να βελτιώσει την ποιότητα του προϊόντος που προσφέρει μία επιχείρηση. Οι εργαζόμενοι αυτοί έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν στην προσπάθειά τους αυτή την υποστήριξη της διοίκησης.

Τα συμπεράσματα που προκύπτουν, αφού ολοκληρωθεί η προσπάθεια της ομάδας αυτής, μπορούν να οδηγήσουν σε επανασχεδιασμό της εργασίας ώστε να παράγονται περισσότερο ποιοτικά προϊόντα.

Σε ένα εστιατόριο θα μπορούσε να οριστεί ως κύκλος ποιότητας το προσωπικό ενός πόστου, το οποίο θα πειραματιζόταν με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών. Ακόμα και στην περίπτωση που οι προτάσεις του κύκλου ποιότητας δεν είναι μεγάλης σημασίας, η τεχνική αυτή στρέφει την προσοχή των εργαζομένων στη βελτίωση της ποιότητας και λειτουργεί θετικά για την επιχείρηση.

Ο έλεγχος ποιότητας του εστιατορικού προϊόντος μπορεί να γίνει με πολλούς τρόπους:

- Ο maitre καθημερινά ελέγχει το επίπεδο ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών, ενώ ταυτόχρονα ζητά τη γνώμη των πελατών σχετικά με το βαθμό ικανοποίησής τους.
- Ο διευθυντής του εστιατορίου ελέγχει περιοδικά την ποιότητα του προσφερομένου προϊόντος.
- Η επιχείρηση μπορεί να προσλάβει ειδικευμένους εξωτερικούς συνεργάτες για να διαπιστώσουν την ποιότητα του προϊόντος.
- Δίδονται ερωτηματολόγια στους πελάτες, οι οποίοι απαντούν τι τους ευχαρίστησε και τι όχι κατά τη διάρκεια της κατανάλωσής τους.

Ο έλεγχος ποιότητας γίνεται σε θέματα:

- Καθαριότητας της σάλας και των WC, ιματισμού, επίπλων και σκευών
- Φαγητών και ποτών
- Εμφάνισης και συμπεριφοράς του προσωπικού
- Ταχύτητας και ακρίβειας σερβιρίσματος

6.6 ΚΑΝΟΝΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

Γενικές απαιτήσεις για τους χώρους

Χώροι τροφίμων, θεωρούνται όλοι οι χώροι του κτιρίου στους οποίους παρασκευάζονται, διατίθενται ή αποθηκεύονται τρόφιμα ή ποτά

Χώροι παρασκευής τροφίμων θεωρούνται οι χώροι του κτιρίου στους οποίους τα τρόφιμα προετοιμάζονται, παρασκευάζονται, επεξεργάζονται, μεταποιούνται και τοποθετούνται σε περιέκτες.

Αυτό το κεφάλαιο αναφέρεται στην κουζίνα και σε όλους τους βοηθητικούς χώρους των τροφίμων, αποθηκευτικούς χώρους, κάβες, τουαλέτες, χώρους για το προσωπικό.

6.6.1 Σχεδιασμός και κατασκευή.

Οδηγίες για συμμόρφωση με την νομοθεσία

Οι χώροι τροφίμων να διατηρούνται καθαροί.

- Η υποδομή των χώρων θα πρέπει να είναι κατάλληλη για κάθε είδος επιχείρησης και ειδικότερα για κάθε είδος τροφίμου που παρασκευάζεται σε αυτό το χώρο, ώστε να επιτυγχάνεται ο αποτελεσματικός καθαρισμός των χώρων .
- Οι εσωτερικοί χώροι του κτιρίου και ο εξοπλισμός, συμπεριλαμβανομένων του φωτισμού και του εξαερισμού θα πρέπει να διατηρούνται πάντα καθαροί.
- Ο εξοπλισμός των χώρων των τροφίμων θα πρέπει να είναι κινητός ή να τοποθετείται έτσι ώστε να υπάρχει αρκετή απόσταση από το έδαφος, για να καθαρίζεται και να απολυμαίνεται αποτελεσματικά.
- Θα πρέπει να υπάρχει πρόγραμμα καθαρισμού και απολύμανσης για τους χώρους και τον εξοπλισμό που εφαρμόζεται και παρακολουθείται.
- Το πρόγραμμα θα πρέπει να περιλαμβάνει διαδικασίες / υποδείξεις καθαρισμού και απολυμάνσεων για τους χώρους, τις επιφάνειες, τον εξοπλισμό, τις μικροσυσκευές, τα εργαλεία και τα σκεύη παρασκευής και σερβιρίσματος των τροφίμων και να είναι εύκολα εφαρμόσιμο από το προσωπικό.
- Το προσωπικό θα πρέπει να είναι εκπαιδευμένο για την σωστή εφαρμογή του προγράμματος καθαρισμού και της απολύμανσης στους χώρους και στον εξοπλισμό, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται αποτελεσματικά ο καθαρισμός αλλά και να μη επιμολύνονται τα τρόφιμα.
- Οι κάβες και οι αποθηκευτικοί χώροι είναι χώροι που δεν παρασκευάζονται τρόφιμα. Οι απαιτήσεις για την κατασκευή των τοίχων, των δαπέδων και των οροφών σε αυτούς τους χώρους είναι διαφορετικές από εκείνες των χώρων προετοιμασίας γευμάτων.

Γενικές απαιτήσεις για τη συντήρηση

Οι χώροι τροφίμων διατηρούνται σε καλή κατάσταση.

Οι χώροι των τροφίμων και ο εξοπλισμός, συμπεριλαμβανομένων του φωτισμού και του εξαερισμού, θα πρέπει να συντηρούνται και να διατηρούνται σε καλή κατάσταση, ώστε να μην αποτελούν εστίες μόλυνσης για τα τρόφιμα. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται ο αποτελεσματικός καθαρισμός των επιφανειών και διασφαλίζεται η προστασία της υγιεινής των τροφίμων από τυχόν επιμολύνσεις.

Γενικές απαιτήσεις για τον σχεδιασμό και την κατασκευή των χώρων των τροφίμων.

Ο σχεδιασμός, η διαρρύθμιση, η κατασκευή, και οι διαστάσεις των χώρων των τροφίμων πρέπει:

- (α) Να επιτρέπουν τον κατάλληλο καθαρισμό ή /και την απολύμανση
- (β) Να προστατεύουν από τη συσσώρευση ρύπων, την επαφή με τοξικά υλικά, την πτώση σωματιδίων μέσα στα τρόφιμα.

Η διαρρύθμιση, οι διαστάσεις και η κατασκευή των χώρων των τροφίμων, θα πρέπει να είναι κατάλληλα ώστε να αποφεύγεται η συσσώρευση ρύπων, ιδιαίτερα σε μέρη που δεν είναι δυνατός ο καθαρισμός

- (γ) Να προστατεύουν από τον σχηματισμό υγρασίας ή ανεπιθύμητης μούχλας στις επιφάνειες.

(δ) Να επιτρέπουν την εφαρμογή ορθής υγιεινής πρακτικής, ιδίως δε την πρόληψη της επιμόλυνσης (αλληλομόλυνσης), μεταξύ των χειρισμών και κατά τη διάρκεια αυτών από τρόφιμα,

- Οι χώροι (α) παραλαβής πρώτων υλών, (β) αποθήκευσης πρώτων υλών, (γ) προετοιμασίας (κρεοπωλεία, «κρύα κουζίνα»), (δ) επεξεργασίας («ζεστή κουζίνα»), (ε) αποθήκευσης έτοιμων για κατανάλωση τροφίμων και (στ) διάθεσης τροφίμων, θα πρέπει σαφώς να καθορίζονται και να διαχωρίζονται σε μία επιχείρηση και να είναι επαρκείς για τις δραστηριότητες και τη δυναμικότητα της επιχείρησης, ώστε να προλαμβάνεται η αλληλομόλυνση των τροφίμων, ιδιαίτερα κατά την παρασκευή τροφίμων υψηλού κινδύνου.

από τον εξοπλισμό

Η κατασκευή και η τοποθέτηση του εξοπλισμού θα πρέπει να είναι τέτοια που να προστατεύει τα τρόφιμα από πιθανές επιμολύνσεις.

από τα υλικά,

Τα υλικά, ανάλογα με τον σκοπό για το οποίο χρησιμοποιούνται, θα πρέπει να επιτρέπουν τον αποτελεσματικό καθαρισμό και την απολύμανση τους.

από το νερό,

Το νερό που χρησιμοποιείται στην επιχείρηση δεν θα πρέπει να επιμολύνει τα τρόφιμα, και για λόγω αυτού θα πρέπει να είναι πόσιμο.

Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται για την αποφυγή τυχαίων επιμολύνσεων των τροφίμων, όπως για παράδειγμα είναι η διαρροή νερού στους χώρους αποθήκευσης

από τον παρεχόμενο αέρα,

Εάν χρησιμοποιηθεί τεχνητός εξαερισμός στην επιχείρηση τότε θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή ώστε να μην επιτρέπεται η είσοδος μολυσμένου αέρα στους χώρους των τροφίμων.

από τους εργαζομένους,

- Οι εργαζόμενοι στην επιχείρηση θα πρέπει να έχουν δεχτεί εκπαίδευση στις «βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων» σύμφωνα με το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του Ε.Φ.Ε.Τ. και να προσέχουν την προσωπική τους υγεία και υγιεινή.
- Σε κάθε επιχείρηση θα πρέπει να προβλέπονται εγκαταστάσεις που εξυπηρετούν την προσωπική υγιεινή του προσωπικού.
- Στους χώρους παρασκευής τροφίμων δεν θα πρέπει να εισέρχονται επισκέπτες χωρίς απαραίτητη στολή. Εάν πρόκειται να εισέλθουν και να έχουν επαφή με τρόφιμα θα πρέπει να φορούν κατάλληλη στολή και γάντια μιας χρήσεως.

από εξωτερικές πηγές μόλυνσης, όπως έντομα και λοιπά επιβλαβή ζώα.

- Οι χώροι τροφίμων θα πρέπει να σχεδιάζονται και να κατασκευάζονται έτσι ώστε να αποτρέπουν την είσοδο, εντόμων, τρωκτικών, πτηνών ή ζώων. Σε περίπτωση εισόδου τους θα πρέπει να προβλέπονται τα κατάλληλα μέτρα αντιμετώπισής τους.
- Στους χώρους αυτούς απαγορεύεται και η είσοδος κατοικίδιων ζώων

ε) Να παρέχουν, όπου είναι αναγκαίο, τις κατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας για την υγιεινή επεξεργασία και αποθήκευση των προϊόντων

- Οι χώροι παρασκευής των τροφίμων θα πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένοι και κατασκευασμένοι ώστε να αποφεύγεται η ανάπτυξη υψηλών θερμοκρασιών κατά την επεξεργασία των τροφίμων.
- Οι χώροι διατήρησης/αποθήκευσης των τροφίμων (ψυγεία, καταψύκτες, αποθήκες τροφίμων σε θερμοκρασία περιβάλλοντος) θα πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένοι και κατασκευασμένοι, ώστε να πετυχαίνεται η διατήρηση των

τροφίμων στην απαιτούμενη θερμοκρασία. Στους χώρους αυτούς θα πρέπει να παρακολουθείται η θερμοκρασία, να καταγράφεται και να τηρείται κατάλληλο αρχείο.

- Σε ορισμένα τρόφιμα είναι δυνατόν να απαιτηθεί η παρακολούθηση της θερμοκρασίας κατά την προετοιμασία και την επεξεργασία

6.6.2 Χώροι πλύσεως, νιπτήρες και τουαλέτες

Πρέπει να υπάρχει επαρκής αριθμός νιπτήρων εγκατεστημένων στα κατάλληλα σημεία τόσο για την σωστή λειτουργία της επιχείρησης όσο και για την υγιεινή του προσωπικού.

(α) Πρέπει να υπάρχουν επαρκής αριθμός τουαλετών με καζανάκια, συνδεδεμένα με κατάλληλο αποχετευτικό σύστημα.

(β) Οι τουαλέτες δεν πρέπει να οδηγούν απευθείας στους χώρους όπου υπάρχουν τρόφιμα.

(γ) Οι νιπτήρες πρέπει να είναι εφοδιασμένοι:

με υλικά για το καθάρισμα των χεριών και το υγιεινό τους στέγνωμα. Στους χώρους προετοιμασίας και επεξεργασίας τροφίμων και στις τουαλέτες του προσωπικού συνιστάται οι νιπτήρες να είναι ποδοκίνητοι ή με φωτοκύτταρο.

- Σε κάθε νιπτήρα θα πρέπει να υπάρχει υγρό σαπουνι με απολυμαντικό σε ειδικό περιέκτη, δοχείο απορριμμάτων με ποδοκίνητο καπάκι και οδηγίες για το σωστό τρόπο πλυσίματος των χεριών.

6.6.3 Εξαερισμός

Πρέπει να υπάρχουν κατάλληλα και επαρκή μέσα μηχανικού ή φυσικού αερισμού.

(α) Πρέπει να αποφεύγεται η μηχανική ροή αέρα από μολυσμένους σε καθαρούς χώρους.

(β) Τα συστήματα αερισμού πρέπει να είναι κατασκευασμένα κατά τρόπο που να προσφέρουν εύκολη πρόσβαση σε φίλτρα και άλλα εξαρτήματα που χρειάζονται καθαρισμό ή αντικατάσταση

(γ) Όλες οι εγκαταστάσεις υγιεινής στους χώρους τροφίμων πρέπει να διαθέτουν κατάλληλο φυσικό ή μηχανικό εξαερισμό

- Οι τουαλέτες θα πρέπει να διαθέτουν φυσικό ή μηχανικό σύστημα αερισμού έτσι ώστε να προλαμβάνεται η είσοδος αερολυμάτων (αεροζόλ) και δυσάρεστων οσμών στους χώρους των τροφίμων.

6.6.4 Φωτισμός

Οι χώροι τροφίμων πρέπει να διαθέτουν επαρκή φυσικό ή /και τεχνητό φωτισμό.

- Ο φωτισμός θα πρέπει να είναι επαρκής για να επιτρέπει τον ασφαλή χειρισμό των τροφίμων, τον αποτελεσματικό καθαρισμό του χώρου και του εξοπλισμού και την επιθεώρηση των εργασιών.

6.6.5 Αποχετεύσεις

Οι αποχετευτικές εγκαταστάσεις πρέπει να είναι επαρκείς για τον επιδιωκόμενο σκοπό και σχεδιασμένες και κατασκευασμένες με τρόπο που να μην δημιουργείται κίνδυνος μόλυνσης των τροφίμων.

Όπου είναι αναγκαίο, πρέπει να προβλέπονται αποδυτήρια

6.6.6 Αποδυτήρια σε επαρκή αριθμό για το προσωπικό.

- Θα πρέπει να προβλέπονται χώροι (αποδυτήρια), στους οποίους το προσωπικό θα φορά τη στολή εργασίας του αφαιρώντας τα προσωπικά του είδη.
- Στους χώρους αυτούς, θα πρέπει να υπάρχουν ειδικά ερμάρια, επαρκή για τον αριθμό του προσωπικού, στα οποία θα φυλάσσονται τα προσωπικά είδη του προσωπικού.
- Τα ερμάρια αυτά θα πρέπει να κλειδώνουν ώστε να προστατεύονται τα προσωπικά είδη του προσωπικού.
- Το προσωπικό, δεν θα πρέπει σε καμία περίπτωση, να φορά την ίδια ενδυμασία με την οποία προσέρχεται στην εργασία .
- Τα αποδυτήρια του προσωπικού δεν θα πρέπει να έχουν άμεση επαφή με τους χώρους των τροφίμων.

6.7 ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΤΡΟΦΩΝ

Πολλές από τις ασθένειες που προέρχονται από τα τρόφιμα έχουν αιτία τους ίδιους τους ανθρώπους που τα χειρίζονται και τα επεξεργάζονται, γι' αυτό εκτός από το να εργάζονται διαρκώς σε συνθήκες υγιεινής και αποστείρωσης πρέπει να εξετάζονται τακτικά σε δημόσιες υγειονομικές υπηρεσίες.

Μια σειρά από οδηγίες προς τους εργαζόμενους στον επισιτιστικό κλάδο:

- Καθημερινό μπάνιο και χρήση αποσμητικών και αντί-ιδρυτικών προϊόντων.
- Συχνό λούσιμο ώστε τα μαλλιά να είναι υγιή και καθαρά.
- Πάντα καθαρά ρούχα ή στολές.
- Κομμένα νύχια.

- Όχι έντονα αρώματα, ή βαφές καλλωπισμού.
- Όχι κοσμήματα εκτός από απλές βέρες.
- Όχι παντόφλες ή σανδάλια, αλλά καθαρά χαμηλοτάκουνα παπούτσια που να εφαρμόζουν στο πόδι και να καλύπτουν τα δάχτυλα και τις φτέρνες.
- Συχνό πλύσιμο των χεριών με σαπούνι και ζεστό νερό. Αυτό να γίνεται σε νιπτήρες και όχι σε νεροχύτες για τρόφιμα.
- Οι πετσέτες μιας χρήσεως είναι προτιμότερες σε αυτήν την περίπτωση.
- Όχι χτένισμα ή άλλος σχετικός καλλωπισμός σε χώρους όπου παρασκευάζεται ή σερβίρεται φαγητό. Υπάρχουν συγκεκριμένοι χώροι γι' αυτό.
- Όχι κάπνισμα σε χώρους που παρασκευάζεται ή σερβίρεται φαγητό.
- Όχι βήξιμο ή φτέρνισμα κοντά σε τρόφιμα.
- Έλεγχος των εισερχόμενων προϊόντων για ασυνήθιστες ή δυσάρεστες οσμές.
- Διατήρηση των αποθηκευμένων τροφίμων μακριά από τοίχους και σωλήνες που στάζουν.
- Τρόφιμα που δεν μπορούν να αποθηκευτούν σε ράφια πρέπει να τοποθετούνται σε παλέτες ή καρότσια ακόμα και εάν είναι σε δοχεία.
- Ποτέ γαλακτοκομικά προϊόντα κοντά σε τρόφιμα με έντονη μυρωδιά.
- Τα ψάρια μακριά από όλα τα άλλα τρόφιμα.

Οι θερμοκρασίες αποθήκευσης κατά κανόνα είναι:

- ❖ κατάψυξη -18° C
- ❖ ξηρά τρόφιμα 10° C
- ❖ συντήρηση ψυγείου 2° C έως TC
- ❖ υγρασία 50% έως 60%

- Πριν αποθηκευτεί κάποιο προϊόν, σημειώστε την ημερομηνία παραλαβής πάνω στη συσκευασία ή το δοχείο του. Αυτό συμβάλλει στη σωστή χρονικά διακίνηση εντός της επιχείρησης (F.I.F.O.).
- Να γίνεται επιθεώρηση από αρμόδιους υπαλλήλους στους χώρους αποθήκευσης.
- Να γίνεται συχνή και σωστή καθαριότητα των εργαλείων που χρησιμοποιούνται στην προετοιμασία των φαγητών και να απολυμαίνονται οι επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα.
- Να καθαρίζεται η πάνω επιφάνεια της κονσέρβας πριν ανοιχθεί. Αυτές που έχουν φουσκώσει είναι άχρηστες και πρέπει να απομακρύνονται αμέσως.
- Να γίνεται σχολαστικό πλύσιμο όλων των ωμών φρούτων και λαχανικών πριν τη χρήση τους.

- Να μην αφήνονται ποτέ εκτεθειμένα τρόφιμα να ξεπαγώνουν αποβραδίζ.
- Πρέπει να ξεπαγώνουν με έναν από τους παρακάτω τρόπους:
- α. Σε μονάδες ψύξης (συντήρηση).
 - β. Κάτω από τρεχούμενο νερό με θερμοκρασία περίπου 20° C.
 - γ. Σε φούρνο μικροκυμάτων εάν το προϊόν μεταφερθεί αμέσως μετά σε άλλο μαγειρικό σκεύος.
- Να μην καταψύχονται εκ νέου ξεπαγωμένα προϊόντα. Η δεύτερη κατάψυξη, εάν δεν προκαλέσει υγειονομικά προβλήματα, σίγουρα θα υποβαθμίσει ποιοτικά.
 - Για την απόλυτη προστασία από βλαβερά μικρόβια, όλες οι τροφές πρέπει να θερμαίνονται στο κέντρο της μάζας τους, τουλάχιστον στους 60° C και χωρίς διακοπές η διαδικασία αυτή.
 - Να γίνεται συχνή επιθεώρηση των ποτηριών, των πιάτων και όλων των σκευών που θα χρησιμοποιηθούν στο σερβίρισμα.
 - Η επαφή των χεριών με τα όργανα και τα σκεύη πρέπει να γίνεται ως εξής: τα πιάτα από τις άκρες της επιφάνειάς τους, τα φλιτζάνια από τα χερούλια, τα ποτήρια από τις βάσεις τους και τα σκεύη από τις λαβές τους.
 - Πρέπει να χρησιμοποιείται ξεχωριστός δίσκος για το μάζεμα των τραπεζιών.
 - Είναι προτιμότερο να μην πηγαίνει κανείς στη δουλειά του εάν κρυολογήσει.
 - Δεν πρέπει να εργάζεται κάποιος με ακάλυπτα τραύματα και σε καμιά περίπτωση εάν είναι στην άκρη του χεριού που χρησιμοποιεί.
 - Πιο συγκεκριμένα, και όσον αφορά το σερβίρισμα στην τραπεζαρία και το πλύσιμο των σκευών στον ανάλογο χώρο (λάντζα), μπορούμε να δώσουμε τις παρακάτω οδηγίες:
 - Για υγειονομικούς λόγους αλλά και λόγους ποιότητας του προϊόντος, το φαγητό πρέπει να σερβίρεται στο πιάτο ή την πιατέλα την τελευταία στιγμή.
 - Δεν πρέπει να αγγίζονται οι τροφές με τα χέρια. Τσιμπίδες, λαβίδες, σπάτουλες, κουτάλες κ.λπ. είναι τα απαραίτητα όργανα γι' αυτό το σκοπό.
 - Οι τραπεζοκόμοι δεν πρέπει να έχουν επαφή με επιφάνειες των ποτηριών και πιάτων όπου θα τοποθετηθεί φαγητό.
 - Υπολείμματα φαγητών πρέπει να πετιούνται εκτός εάν είναι συσκευασμένα κατά τρόπο που μπορούν να ξαναχρησιμοποιηθούν, π.χ. μερίδες μαρμελάδας.
 - ❖ Τα ποτήρια, τα πιάτα και τα σκεύη πρέπει να πλένονται με έναν από τους δύο παρακάτω τρόπους:
 - Με ζεστό νερό

Θα πρέπει να έχει θερμοκρασία τουλάχιστον 82° C ώστε να επιτευχθεί και η απολύμανση τους.

- Με χημικές ουσίες

Συνήθως είναι η πιο πρακτική λύση για την απολύμανση, με την προϋπόθεση ότι η χρήση τους πρέπει να είναι προσεκτική και σύμφωνα με τις οδηγίες της εταιρείας που τις παράγει. Στην περίπτωση αυτή δεν χρειάζεται υπερβολικά ζεστό νερό. — Το μηχάνημα πλύσεως σκευών πρέπει να επιθεωρείται καλά σε βασικά σημεία λειτουργίας του όπως τα σημεία εκτόξευσης νερού κ.λπ.

Τα σκεύη, πριν τοποθετηθούν στο μηχάνημα, πρέπει να ξεπλένονται (προπλένονται) σε μία λάντζα, ώστε να υποβοηθείται η καλή και υγιεινή αποστείρωση τους.

6.8 ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Στην ενότητα αυτή θα αναφερθούμε συνοπτικά στην πρόληψη ατυχημάτων ή την αντιμετώπιση τους, ειδικά μάλιστα όσων μπορούν να βλάψουν εργαζόμενους αλλά και πελάτες της επιχείρησής μας.

Είναι γνωστό ότι τα περισσότερα από τα ατυχή συμβάντα σε μια μονάδα και ιδιαίτερα εστιατορική οφείλονται σε απροσεξία, πράγμα που σημαίνει ότι μπορούν να προληφθούν. Γι' αυτόν ακριβώς τον λόγο ο εργαζόμενος μπορεί να κάνει πολλά πράγματα λειτουργώντας προληπτικά. Θα αναφερθούμε εν προκειμένω σε διαφορετικές κατηγορίες ατυχημάτων και θα τονίσουμε κανόνες ασφαλείας οι οποίοι συμβάλλουν στην πρόληψη τους.

Τέτοιες κατηγορίες ατυχημάτων είναι:

A. ΕΓΚΑΥΜΑΤΑ

Είναι η συνηθέστερη κατάληξη ατυχημάτων στους εστιατορικούς χώρους και ιδιαίτερα στην παραγωγή. Οι οδηγίες που ακολουθούν μπορούν να βοηθήσουν στην αποφυγή αλλά και στην αντιμετώπιση τους.

- Όταν χρησιμοποιείτε μια οποιαδήποτε συσκευή, να ακολουθείτε σχολαστικά τις οδηγίες χρήσεως.
- Να προετοιμάζεστε έχοντας αφήσει ελεύθερο χώρο για την εναπόθεση του σκεύους που θα βγάλετε από το φούρνο ή την εστία.
- Να χρησιμοποιείτε στεγνά βοηθήματα όταν πιάνετε σκεύη με υψηλές θερμοκρασίες.
- Να μην χρησιμοποιείτε σκεύη με χαλαρά χερούλια ή κοίλους πάτους (μπορεί να αναποδογυρίσουν).
- Να μην υπερθερμίζετε τα σκεύη και, όταν τα ανοίγετε, να το κάνετε ανοίγοντας το καπάκι από το πίσω μέρος του ώστε ο ατμός να διαφεύγει μακριά από εσάς.
- Να χρησιμοποιείτε μακριές κουτάλες ή σπάτουλες.
- Να μην βάζετε τα χέρια σας μέσα στους φούρνους· είναι προτιμότερο να χρησιμοποιείτε κάποιο κατάλληλο εργαλείο.

- Να αφήνετε τα σκεύη και τον εξοπλισμό να κρυώσουν προτού αρχίσετε να τα καθαρίζετε.
- Μάθετε πώς να σβήνετε φωτιές.
- Μην χρησιμοποιείτε νερό σε όλες τις περιπτώσεις.
- Είναι απαραίτητο να έχετε εκπαιδευτεί στη χρήση των πυροσβεστικών και άλλων μέσων (εξοπλισμός) ασφαλείας.

B. ΘΛΑΣΕΙΣ ΜΥΩΝ ΚΑΙ ΠΤΩΣΕΙΣ

Για να αποφεύγετε το συχνό φαινόμενο των θλάσεων και των πτώσεων σε αυτούς τους χώρους, ορισμένες βασικές οδηγίες είναι απαραίτητες, διότι αφορούν καθημερινές κινήσεις που κρύβουν κινδύνους. Πιο αναλυτικά, καλό είναι:

- Να στηρίζετε καλά προτού επιχειρήσετε να σηκώσετε βαρύ αντικείμενο. Εάν είναι πολύ βαρύ, είναι προτιμότερο να ζητήσετε βοήθεια ή να χρησιμοποιήσετε καροτσάκι.
- Να μην γέρνετε προς τα μπρος ή στο πλάι όταν σηκώνετε κάτι.
- Να λυγίζετε τα πόδια σας και να "παίρνουν" αυτά το βάρος του αντικειμένου.
- Να διατηρείτε τα πατώματα καθαρά και στεγνά.
- Να επιδιορθώνετε αμέσως χαλαρά ή χαλασμένα πλακάκια.
- Να φοράτε χαμηλοτάκουνα παπούτσια με σόλες που δεν γλιστράνε και καλύπτουν τα δάχτυλα και τις φτέρνες.
- Να περπατάτε χωρίς να τρέχετε και να προσέχετε ιδιαίτερα τις πόρτες aller - retour.
- Να χρησιμοποιείτε στερεές σκάλες εάν θέλετε να φθάσετε κάπου ψηλά.
- Να παρέχετε αρκετό φωτισμό στους χώρους κίνησης και εργασίας.
- Να αποφεύγετε "χοντρούς" αστεϊσμούς στους χώρους εργασίας, μπορούν να προκαλέσουν ατυχήματα.

C. ΚΟΨΙΜΑΤΑ

Οι τραυματισμοί από κοφτερά ή αιχμηρά εργαλεία είναι μαζί με τα εγκαύματα τα συνηθέστερα ατυχήματα στους εστιατορικούς χώρους και ιδιαίτερα στην παραγωγή. Οι οδηγίες που ακολουθούν, μαζί με την "αυτοσυγκέντρωση" που απαιτεί η χρήση τέτοιων εργαλείων, μπορούν να αποτρέψουν πολλά από τα ατυχήματα αυτά. Πιο αναλυτικά:

- Τοποθετείτε πάντοτε το προϊόν που πρόκειται να κόψετε πάνω στο τραπέζι ή σε μια ξύλινη σανίδα, να το πιάνετε σταθερά και να κόβετε από πάνω προς τα κάτω.
- Τα στομωμένα μαχαίρια δημιουργούν περισσότερα προβλήματα από τα ακονισμένα, διότι αναγκάζουν το χειριστή τους να ασκεί μεγαλύτερη πίεση με απρόβλεπτες συνέπειες.
- Να πετάτε ή να επιδιορθώνετε τα μαχαίρια που έχουν χαλαρές λαβές.
- Τα επικίνδυνα εργαλεία όπως τα μαχαίρια να τοποθετούνται στο κέντρο του τραπεζιού και όχι στις άκρες του. Μην επιχειρήσετε να πιάσετε ένα μαχαίρι που πέφτει, μπορεί να σας προκαλέσει σοβαρό τραυματισμό.
- Μην χρησιμοποιείτε τα μαχαίρια σαν υποκατάστατα κατσαβιδιών ή ανοιχτηριών για κονσέρβες.
- Τα μαχαίρια και όλα τα εργαλεία αυτού του τύπου πρέπει να πλένονται χωριστά.

- Όταν καθαρίζετε μηχανήματα που κόβουν φέτες, βεβαιωθείτε ότι η λεπίδα βρίσκεται στη θέση που συνιστά ο κατασκευαστής.
- Προσοχή! Βγάλτε από την πρίζα το μηχάνημα πριν τον οποιοδήποτε καθαρισμό του.
- Η ελαχιστοποίηση της χρήσης υαλικών στο χώρο παραγωγής προλαμβάνει πιθανούς τραυματισμούς. Στην αντίθετη περίπτωση και εάν σπάσει κάτι, απομακρύνετε τα υπολείμματα με σκούπα και φαράσι. Ποτέ με τα χέρια.
- Εάν σπάσει πιάτο, και πολύ περισσότερο ποτήρι μέσα στο πλυντήριο, πιάστε τα γυαλιά με βρεγμένο πανί.
- Να χρησιμοποιείτε πάντα ξεχωριστό δοχείο απορριμμάτων αυτού του είδους.
- Να κάνετε πάντα προληπτική συντήρηση στα μηχανήματα πάσης φύσεως και ιδιαίτερα σε αυτά που κρύβουν κινδύνους.

D. ΠΥΡΚΑΓΙΑ

Μια σειρά προφυλάξεων που μειώνουν τον κίνδυνο πυρκαγιάς στους εστιατορικούς χώρους παραγωγής και διάθεσης είναι η εξής:

- Μην αποφύγετε να εφαρμόσετε τις προδιαγραφές που επιβάλλονται από τη νομοθεσία. Θα είναι κρίμα να υποστείτε το κόστος μιας πιθανής καταστροφής για την πρόσκαιρη κακώς εννοούμενη" οικονομία.
- Να καθαρίζετε και να συντηρείτε σωστά το μαγειρικό εξοπλισμό, καθώς και όλους τους αγωγούς και τα φίλτρα εξαερισμού.
- Εκτός από υγειονομικοί, είναι και λόγιοι ασφαλείας αυτοί που απαγορεύουν το κάπνισμα σε πολλούς χώρους εντός της επιχείρησης που εργαζόμαστε.
- Βεβαιωθείτε ότι υπάρχει αρκετός πυροσβεστικός εξοπλισμός σύμφωνα με τη μελέτη που έχει γίνει γι' αυτόν το σκοπό.
- Να γνωρίζετε τη χρήση του πυροσβεστικού εξοπλισμού και να έχετε εξασκηθεί σε ανύποπτο χρόνο. Μόνον έτσι θα είσαστε έτοιμοι να αντιμετωπίσετε αποτελεσματικά τέτοιο περιστατικό.
- Σε κάθε περίπτωση οι εργαζόμενοι στην επιχείρηση πρέπει να γνωρίζουν καλά τη χρήση εξόδων κινδύνου.
- Να γνωρίζετε διαδικασίες παροχής πρώτων βοηθειών.
- Είναι σκόπιμο να εξετάσουμε συνοπτικά τα βασικά σημεία της πυροσβεστικής διάταξης υπ' αριθμόν 2/1979, δεδομένου ότι σημαντικός αριθμός ξενοδοχείων και μεμονωμένων εστιατορικών μονάδων βασίζονται σ' αυτήν για την πυρασφάλεια τους.

Γενικά μέτρα

Οι κτηριακές εγκαταστάσεις των τουριστικών επιχειρήσεων, είτε διαθέτουν εστιατορικούς χώρους είτε όχι, επιβάλλεται να παρέχουν αποτελεσματική προστασία τόσο του προσωπικού όσο και του κοινού κατά του κινδύνου πυρκαγιάς. Επιπλέον, οφείλουν να εξασφαλίζουν την απρόσκοπτη, ταχεία και ασφαλή έξοδο του σε περίπτωση ατυχήματος.

Πιο συγκεκριμένα για επιχειρήσεις συνολικής επιφάνειας μικρότερης από 800 μ², που είναι και οι περισσότερες, επιβάλλεται να διαθέτουν:

Δύο ή μία τουλάχιστον σκάλες διαφυγής ή εξόδους κινδύνου που να ανταποκρίνονται στο μέγιστο αριθμό ατόμων προσωπικού και κοινού που εργάζεται ή κάνει χρήση των χώρων αυτών.

Φωτισμό ασφαλείας που να τροφοδοτείται από πηγές ηλεκτρικής ενέργειας ανεξάρτητες μεταξύ τους.

Υδροδοτικό πυροσβεστικό δίκτυο που να καταλήγει σε κρουνοί λήψεως.

Σύστημα συναγερμού φωτεινών και ηχητικών σημάτων με τα οποία να ειδοποιείται το προσωπικό πυρασφάλειας για την αντιμετώπιση της πυρκαγιάς.

Για μεγαλύτερες επιχειρήσεις, άνω των 800 μ², επιπλέον απαιτείται σύστημα πυρανίχνευσης και αυτόματης κατάσβεσης για τους χώρους της επιχείρησης μεγάλου κινδύνου όπως λεβητοστάσια, μαγειρεία και αποθήκες με εύφλεκτα υλικά.

Ειδικά μέτρα

Στα πλαίσια των ειδικών μέτρων πυροπροστασίας των τουριστικών επιχειρήσεων και των εστιατορικών μονάδων έχουμε να καταθέσουμε απαγορεύσεις και επισημάνσεις σαν προληπτικά και κατασταλτικά ως παρακάτω:

• Προληπτικά

Απαγορεύεται:

Η κατασκευή κλιμακοστασίων, εξόδων διαφυγής κ.λπ. από εύφλεκτα υλικά, δηλαδή μη ανθεκτικά στην περίπτωση πυρκαγιάς.

Η τοποθέτηση επίπλων και γενικά αντικειμένων στις διόδους διαφυγής όπως κλιμακοστάσια και εξόδους κινδύνου, τα οποία μπορούν να μειώσουν το πλάτος τους ή να εμποδίσουν με οποιονδήποτε τρόπο την ελεύθερη κυκλοφορία του κοινού σε περίπτωση κινδύνου.

Η εγκατάσταση προβολέων με μεγάλη θερμική ακτινοβολία οι οποίοι είναι δυνατόν να προκαλέσουν πυρκαγιά σε εύφλεκτα υλικά.

Η διακόσμηση και επένδυση των δαπέδων των τοίχων και των ορόφων με υλικά που μπορούν εύκολα να καούν.

Το κάπνισμα και η χρήση οποιασδήποτε γυμνής φλόγας σε χώρους μεγάλου κινδύνου ή χώρους που τους χαρακτηρίζει έτσι κατά την κρίση της η πυροσβεστική αρχή.

Η θέρμανση με θερμαντικά σώματα επικίνδυνης καύσιμης ύλης (υγραέριο, πετρέλαιο κ.λπ.) ή και ηλεκτρικά που όμως έχουν εκτεθειμένες ή ορατές πυρακτωμένες επιφάνειες.

Η άμεση προσπέλαση σε χώρους μεγάλου κινδύνου. Παράλληλα, επιβάλλεται στους χώρους αυτούς η ύπαρξη χωρισμάτων και θυρών υψηλής αντοχής στην πυρκαγιά για μια ώρα.

• Κατασταλτικά

Ως κατασταλτικά μέτρα προτείνονται:

Το αυτόματο σύστημα καταιγισμού ύδατος.

Τα φορητά μέσα (πυροσβεστήρες) ανάλογα με τους χώρους που πρέπει να προστατευθούν.

Διάφορα βοηθητικά εργαλεία και μέσα κατάσβεσης.

Πυροσβεστήρες ξηρής σκόνης που πρέπει να υπάρχουν σε επιλεγμένα σημεία, καθώς και δύο ακόμη πυροσβεστήρες (ένας ξηρής σκόνης και ένας διοξειδίου του άνθρακα) για το λεβητοστάσιο κεντρικής θέρμανσης εφ' όσον υπάρχει.

Τέλος, όσον αφορά την οργάνωση και εκπαίδευση του προσωπικού για την αντιμετώπιση περιπτώσεων πυρκαγιάς, οι τουριστικές επιχειρήσεις και ιδιαίτερα οι εστιατορικές, λόγω του αντικειμένου εκμετάλλευσής τους, υποχρεώνονται να οργανώνουν και να εκπαιδεύουν συνεχώς το προσωπικό τους σε θέματα πυροπροστασίας, κατάσβεσης πυρκαγιών και οργανωμένης εκκένωσης των χώρων τους. Είναι γεγονός ότι όσο ταχύτερα γίνεται η επέμβαση σε περίπτωση πυρκαγιάς, τόσο περισσότερο μειώνεται ο κίνδυνος εξάπλωσης της και καθίσταται ευκολότερη η κατάσβεση της. Για το λόγο αυτό, κάθε αίθουσα συγκέντρωσης κοινού πρέπει να διαθέτει ειδικό πρόγραμμα καταπολέμησης πυρκαγιάς που θα εφαρμόζεται μόλις σημάνει με οποιοδήποτε μέσο συναγερμός. Ως αρχηγός της ομάδας πυροπροστασίας επιλέγεται έμπειρο στέλεχος της επιχείρησης, ο οποίος, με τη σειρά του επιλέγει τα

υπόλοιπα μέλη της ομάδας ή υποομάδων, πάντα με την έγκριση του διευθυντή της επιχείρησης.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Το συμπέρασμα από την παρούσα εργασία είναι πως τα επισιτιστικά τμήματα είναι ένας πολύ σημαντικός κλάδος για τα ξενοδοχεία και γενικότερα για την τουριστική βιομηχανία και οικονομία.. Είναι αυτά που προβάλλουν την Ελληνική γαστρονομία και τον Μεσογειακό τρόπο διατροφής ο οποίος τα τελευταία χρόνια θεωρείται ο πιο υγιεινός σε όλο τον κόσμο. Τα επισιτιστικά τμήματα είναι η διαφήμιση και ένας σημαντικός υποστηρικτικός παράγοντας για την έλξη των τουριστών. Επίσης συνεισφέρει σημαντικά στην βελτίωση του τουριστικού προϊόντος και στην διαμόρφωση ενός ακόμη πιο ελκυστικού πακέτου. Η γαστρονομία της Ελλάδας είναι η διαφοροποίηση στη διεθνή αγορά και το πλεονέκτημα στους ανταγωνιστές παρόμοιους προορισμούς σε συνδυασμό με την ιστορία, τον πολιτισμό, το κλίμα, το φυσικό κάλλος και πολλά άλλα φυσικά. Το επίπεδο των επισιτιστικών τμημάτων στην Ελλάδα αυτή τη στιγμή θεωρείται ικανοποιητικό αλλά υπάρχουν ακόμα περιθώρια βελτίωσης και διαχρονικής ανάδειξης της αξίας τους. Αν οι κανόνες σωστής οργάνωσης και λειτουργίας που παραθέσαμε στην εργασία τηρούντο και εφαρμόζονταν σε όλα τα επισιτιστικά τμήματα το επίπεδο του Ελληνικού γαστρονομικού προϊόντος θα ήταν κατά πολύ ανώτερος και ελκυστικότερος για τον υποψήφιο επισκέπτη.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΒΙΒΛΙΑ

- ΛΑΛΟΥΜΗΣ Δ. & ΡΟΥΠΙΑΣ Β (1998). ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ. ΑΘΗΝΑ . ΕΚΔ. ΣΤΑΜΟΥΛΗ
- ΑΘΑΝ . Γ . ΜΑΡΑΣ (1997). ΟΡΓΑΝΩΣΗ – ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ. ΕΚΔ. INTERBOOKS.

- ΣΤΕΦΑΝΟΣ ΚΑΡΑΓΙΑΝΝΗΣ (1997), ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ, ΑΘΗΝΑ. ΕΚΔ.ΕΛΛΗΝ
- ΛΑΛΟΥΜΗΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ, ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ ΚΑΙ ΑΘΛΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ, ΔΕΥΤΕΡΗ ΕΚΔΟΣΗ
- KEISER JAMES. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ : ΘΕΩΡΙΑ , ΠΡΑΞΗ., ΑΠΟΣΤΟΛΟΠΟΥΛΟΥ ΑΝΤΙΓΟΝΗ.
- ΡΟΥΠΑΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ (1993), ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ . ΑΘΗΝΑ . ΕΚΔ. ΟΕΔΒ
- ΜΥΛΩΝΑ – ΠΑΡΛΙΑΡΗ ΜΑΡΙΑ(1997), ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ. ΑΘΗΝΑ ΕΚΔ. ΕΛΛΗΝ
- ΤΖΩΡΑΚΟΛΕΥΘΕΡΑΚΗΣ Ζ. (1999). ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ. ΑΘΗΝΑ, ΕΚΔ. INTERBOOKS.
- ΤΖΩΡΑΚΟΛΕΥΘΕΡΑΚΗΣ Ζ. (1994). ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ. ΑΘΗΝΑ , ΕΚΔ. INTERBOOKS.
- ΛΑΛΟΥΜΗΣ, Δ. & ΡΟΥΠΑΣ, Β. (1996).ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ. ΑΘΗΝΑ, INTERBOOKS.
- ΑΘΑΝ. Γ. ΜΑΡΑΣ (2004).ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ. ΑΘΗΝΑ. ΕΚΔ. INTERBOOKS.
- ΝΙΚΟΛΑΟΣ Κ. ΣΚΟΥΜΙΟΣ (2004). ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ. ΑΘΗΝΑ. ΕΚΔ. INTERBOOKS
- ΛΑΛΟΥΜΗΣ, Δ. & ΣΤΕΦΑΝΑΚΙΔΗΣ, Κ. (2005). ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ 1⁰² ΚΑΙ 2⁰² ΤΟΜΟΣ. ΑΘΗΝΑ, ΟΤΕΚ.
- ΚΑΠΙΚΗ – ΠΙΒΕΡΟΠΟΥΛΟΥ, Τ. (1998). ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ. ΑΘΗΝΑ, INTERBOOKS.
- ΧΥΤΗΡΗΣ. ΛΕΩΝΙΔΑΣ (1991), ΤΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, ΑΘΗΝΑ ΕΚΔΟΣΕΙΣ INTERBOOKS
- ΦΡΑΓΚΙΑΔΑΚΗΣ, Ε. (1999). ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ. ΡΕΘΥΜΝΟ, ΓΡΑΦΟΤΕΧΝΙΚΗ ΚΡΗΤΗΣ Α.Ε.Ε.

INTERNET

- www.EOT.gr
- www.TITANIA.gr
- www.wttc.org
- www.poet.gr

- www.gnto.gr
- www.astir.gr