

**ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ :

**<<Η ΚΟΥΖΙΝΑ ΣΤΙΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ>>
(ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ-ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ)**

Του σπουδαστή ΔΕΡΜΙΤΖΑΚΗ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: Κος ΣΠΗΛΙΩΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

ΠΑΤΡΑ 2005

**<<Η ΚΟΥΖΙΝΑ ΣΤΙΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ>>
(ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ-ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ)**

	Σελίδα
ΠΡΟΛΟΓΟΣ	1
A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	2
Ιστορική αναδρομή της ιστορίας των επισιτιστικών επιχειρήσεων	
B. ΚΥΡΙΟ ΜΕΡΟΣ	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ	
(ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ)	
1.1 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΓΝΩΡΙΣΜΑΤΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ	4
1.2 ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΠΟΛΕΩΣ – ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ	39
(ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ)	40
2.1 ΒΑΣΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΠΟΥ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	40
2.2 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ – ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΧΩΡΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΚΟΥΖΙΝΑΣ	40
2.3 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ	44
(ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΟΥΖΙΝΑΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ)	45
3.1 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	46
3.2 ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	48
3.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΠΡΟΣΛΗΨΗ	48
3.4 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΝΕΟΠΡΟΣΛΗΦΘΕΝΤΩΝ	51
3.5 ΑΠΟΔΟΧΕΣ	53
3.6 ΚΙΝΗΤΡΑ	55
3.7 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΒΛΕΨΗΣ	59
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ	
(ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΟΥΖΙΝΑΣ)	62
4.1 ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	63
4.2 ΠΡΟΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	65
4.3 ΕΛΕΓΧΟΣ – ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ	69
4.4 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	71
4.5 ΧΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΟΥΖΙΝΑΣ	72
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ	74
(ΑΣΦΑΛΕΙΑ – ΥΓΙΕΙΝΗ)	
5.1 ΜΕΤΡΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	75
5.2 ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	80

5.3	ΥΓΙΕΙΝΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	81
5.4	ΤΡΟΦΙΚΕΣ ΔΗΛΗΤΗΡΙΑΣΕΙΣ	85
5.5	ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΒΑΚΤΗΡΙΔΙΩΝ	90
5.6	ΠΡΟΛΗΨΗ ΤΡΟΦΙΚΩΝ ΔΗΛΗΤΗΡΙΑΣΕΩΝ	96
5.7	H.A.C.C.P. HAZARD ANALYSIS AND CRITICAL CONTROL POINTS	98
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ	103
6.1	ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	104
6.2	ΤΥΠΟΙ MENU	108
6.3	ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΚΑΡΤΑΣ – MENU	112
6.4	MENU TABLE D' HOTE	114
6.5	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	115
	ΕΠΙΛΟΓΟΣ	117
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	118

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία με θέμα <<Η κουζίνα στις επισιτιστικές επιχειρήσεις (Σχεδιασμός – Λειτουργία – Οργάνωση)>> γράφτηκε από τον σπουδαστή Δερμιτζάκη Παναγιώτη, κατόπιν διεξοδικής μελέτης της ειδικής βιβλιογραφίας, έρευνας στο διαδίκτυο και βεβαίως σε συνεχή επαφή με ανθρώπους του χώρου. Στόχος μας είναι η όσο το δυνατόν ολοκληρωμένη και αναλυτική παρουσίαση της κουζίνας στις επισιτιστικές επιχειρήσεις. Ελπίζουμε ότι επιτύχαμε τον παραπάνω στόχο και κατορθώσαμε να δώσουμε μια ολοκληρωμένη εικόνα της κουζίνας σήμερα.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Οι εστιατορικές επιχειρήσεις καθώς και τα μπαρ, προέκυψαν ως φυσική εξέλιξη της κατ' οίκον εστίασης και τις ανάγκες υποδοχής, φιλοξενίας και διατροφής των κάθε λογής οδοιπόρων και εμπόρων που ταξιδεύουν από πόλη σε πόλη για να πουλήσουν την πραγματεία τους.

Το καθημερινό φαγητό κατά τους Ομηρικούς χρόνους, ήταν κυρίως ψωμί, κρέας και φυσικά κρασί. Το κρέας μαγειρευόταν σε τρίποδους λέβητες τεμαχισμένο σε μικρά κομμάτια και αλατισμένο. Βασικά στοιχεία του διαιτολογίου της εποχής αποτελούσαν ακόμη το τυρί, το γάλα, το μέλι και τα λαχανικά. Κατά την εποχή εκείνη οι ταξιδιώτες και έμποροι έβρισκαν φιλοξενία και κατάλυμα στα σπίτια των πιο εύρωστων οικονομικά πολιτών της κάθε πόλης, οι οποίοι υπάκουαν στις επιταγές του <<Ξένιου Διός>>.

Κατά την αρχαϊκή και κλασική περίοδο, η ποιότητα και η ποικιλία των γευμάτων αναβαθμίστηκε αισθητά. Τα γεύματα περιελάμβαναν κρέας και ζωμό, μέλι, ξηρούς καρπούς, τυρί, κρεμμύδια σκόρδα και γλυκές ή αλμυρές πίτες. Την εποχή αυτή η κατανάλωση άκρατου οίνου απαγορευόταν αυστηρά. Στην Σπάρτη μάλιστα, οι παραβάτες τιμωρούνταν με θάνατο. Οι ανάγκες εστίασης και φιλοξενίας και φιλοξενίας των εμπόρων και επισκεπτών, εξυπηρετούνταν από καταλύματα τα οποία ονομάζονταν καταγώγια, ξενώνες ή πανδοχεία – εφόσον φιλοξενούσαν και τα υποζύγια των πελατών τους. Η επίπλωση στα καταγώγια περιελάμβανε ένα κρεβάτι, τραπέζι και πάνω σε αυτό λάδι, ξύδι και ένα λυχνάρι, προσφέροντας έτσι την δυνατότητα στον επισκέπτη να μαγειρέψει μόνος του. Παράλληλα, εμφανίστηκαν τα καπηλεία, τα οποία προσέφεραν επί πληρωμή φαγητό και κρασί, κατά κανόνα χαμηλής ποιότητας, σε υψηλές τιμές.

Οι Ρωμαϊκοί χρόνοι χαρακτηρίζονται από τον εμπλουτισμό του διαιτολογίου με εξωτικές τροφές και συνταγές από κάθε γωνιά της αυτοκρατορίας. Οι Ρωμαίοι για τα πανδοχεία χρησιμοποιούσαν τη λέξη *taberna*, τα οποία εξυπηρετούσαν και εξωτερικούς πελάτες. Η λειτουργία τους διέπονταν από νόμους και αυτοκρατορικά διατάγματα αγορανομικού χαρακτήρα. Κρατικοί υπάλληλοι ήλεγχαν την ποιότητα και τα είδη των παρεχομένων εδεσμάτων, την τιμή διάθεσής τους καθώς και την αραίωση του κρασιού με νερό σε συγκεκριμένη αναλογία.

Η Βυζαντινή εποχή σηματοδότησε την εμφάνιση της πρώτης μορφής ιεραρχίας στον τομέα της παράθεσης. Στην αυτοκρατορική αυλή και στα μέγαρα της αυτοκρατορίας και των πλουσίων, το γεύμα αποτελούνταν από δύο μέρη, το κυρίως γεύμα που περιελάμβανε διάφορα κρέατα παρασκευασμένα με ποικίλους τρόπους και τα επιδόρπια, όπως γλυκίσματα ή φρούτα και ξηροί καρποί. Ο επικεφαλής "Δομεστικής" – κάτι ανάλογο με τον *Maitre d' Hotel*, επέβλεπε τη διαδικασία σερβιρίσματος, το οποίο γινόταν από αριστερά. Την ευθύνη για το σερβίρισμα του κρασιού, είχε αποκλειστικά ο οινοχόος.

Στις αρχές του 12^{ου} αιώνα στη Δυτική Ευρώπη αρχικά κάνουν την εμφάνισή τους τα πρώτα αποστάγματα, όπως το Brandy και ο μηλίτης. Αργότερα ακολουθούν το Whiskey και η Vodka.

Στα σαξονικά *gildhus*, σερβίρονταν μια πρώιμη μορφή της σημερινής μύρας, καθώς και γεύματα με βάση το κρέας. Το διακριτικό γνώρισμα των *gildhus*, ήταν ένας αιθαλής θάμνος προσδεμένος σε ένα κοντάρι. Κατά τους επόμενους αιώνες, χρησιμοποιούνται απεικονίσεις όπλων και βασιλικών συμβόλων και θυρεών, ως σύμβολα ποιότητας.

Την εποχή της Αναγέννησης, τα γεύματα ήταν δύο: ένα στις δέκα το πρωί περίπου και το άλλο στις πέντε το απόγευμα. Ήταν πλούσια ιδιαίτερα στις αυτοκρατορικές αυλές με περιφερόμενα φαγητά σε δίσκους και με την συνοδεία ελαφριών κρασιών και μπύρας, που την εποχή αυτή πρωτοκάνει την εμφάνισή της με την μορφή που την γνωρίζουμε σήμερα.

Το 1634 στις Αμερικανικές αποικίες της Αγγλίας στην Βοστώνη, από τον S. COLE η ταβέρνα COLE'S ORDINARY. Το πρώτο εστιατόριο, με την σημερινή σημασία του όρου, πιστεύεται ότι ιδρύθηκε το 1765 στο Παρίσι από τον M. BOULANGER, οι υψηλές τιμές του οποίου προσέλκυσαν πελατεία από τις υψηλές οικονομικά και κοινωνικά τάξεις. Ύστερα από την Γαλλική επανάσταση του 1789, πολλοί μάγειροι, που βρίσκονταν στην υπηρεσία των ευγενών, ίδρυσαν επισιτιστικές επιχειρήσεις, οι οποίες στο εδεσματολόγιό τους περιελάμβαναν και πιάτα ala carte.

Το 1827 ιδρύθηκε στην Νέα Υόρκη το εστιατόριο DELMONICO' S, που απετέλεσε και την πρώτη σύγχρονη επισιτιστική επιχείρηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

1.1 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΓΝΩΡΙΣΜΑΤΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ

1.2 ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΠΟΛΕΩΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1. ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

1.1 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΓΝΩΡΙΣΜΑΤΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ

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.

Σαν ανεξάρτητη μονάδα ή τμήμα ξενοδοχειακής επιχείρησης, είναι μία κερδοσκοπική επιχείρηση που έχει σαν αντικείμενο δράσης την παραγωγή και διάθεση αγαθών που καλύπτουν όσο το δυνατόν περισσότερο τις ανάγκες εστίασεως των πελατών τους. Ως εστιατορική τέχνη ορίζεται η κατά ορισμένους κανόνες και επιδέξιο τρόπο παράθεση των προαναφερθέντων αγαθών, δηλαδή φαγητών και ποτών στον πελάτη ή ένοικο του ξενοδοχείου.

Τα εστιατόρια, ανάλογα με τα κριτήρια που αναφέρονται παρακάτω, διακρίνονται σε διάφορες κατηγορίες, αν όμως στο παρελθόν οι μακρινοί πρόγονοί τους δημιουργήθηκαν για να προσφέρουν φιλοξενία και φαγητό στους οδοιπόρους και τους εμπόρους, όπως αναφέρθηκε στην ιστορική αναδρομή του πρώτου μέρους της παρούσας εργασίας, σήμερα που βιώνουμε την απόλυτη υλική ευμάρεια και ευημερία, γιατί οι άνθρωποι έχουν την επιθυμία να δειπνήσουν εκτός οικίας;

Η πιο δημοφιλής θεωρία πάνω στο θέμα αυτό, προέρχεται από τον Α. Η. MASLOW, ο οποίος υποστήριζε στην θεωρία του, πως οι άνθρωποι είναι ακόρεστα όντα. Μόλις ικανοποιηθεί μία επιθυμία τους, μία άλλη παίρνει τη θέση της προηγούμενης, ανεβαίνοντας έτσι στην κλίμακα των ανθρωπίνων αναγκών από την ανάγκη για ασφάλεια στις κοινωνικές ανάγκες, τις ανάγκες του εγώ και τις ανάγκες για αυτοεκπλήρωση.

Οι άνθρωποι πάνε λοιπόν στα εστιατόρια όχι μόνο επειδή πεινούν, αλλά και για λόγους αυτοεκτίμησης, αυτοσεβασμού και δημόσιας εικόνας – image. Επιλέγουν ένα εστιατόριο, ένεκα συγκεκριμένων ψυχολογικών αναγκών, τον τρόπο που σκέφτονται για τα χρήματα που πρόκειται να ξοδέψουν, τις τιμές των εστιατορίων, την εξυπηρέτησή τους, πως θεωρείται το εστιατόριο με όρους αισθητικής και κοινωνικού status.

1.1.1 ΧΩΡΟΤΑΞΙΚΑ ΓΝΩΡΙΣΜΑΤΑ

>> ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΠΟΛΕΩΣ

Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται τα γνωστά κλασικά εστιατόρια όλων των τάσεων ανάλογα με τις κτιριακές εγκαταστάσεις τους, τον εξοπλισμό τους και το επίπεδο υπηρεσιών που παρέχουν. Η κατηγορία των εστιατορίων αυτών, αποτελεί το θέμα εξέτασης της παρούσας εργασίας. Εστιατόρια πόλεως υπάρχουν πολλά στη χώρα μας, αλλά δεν θα μπορούσαμε να πούμε ότι σε όλα συναντάμε τον ίδιο βαθμό πολυτέλειας και φυσικά ούτε το ίδιο ύψος τιμών. Οι τιμές τους ελέγχονται από διάφορες κρατικές υπηρεσίες, έτσι ώστε ο μέσος όρος τιμής και ποιότητας δεν μπορεί να έχει αποκλίσεις από εστιατόριο σε εστιατόριο, χωρίς όμως να αποκλείονται οι εξαιρέσεις.

Τα κύρια χαρακτηριστικά των εστιατορίων πόλης, είναι τα ακόλουθα:

1. Ο χώρος της τραπεζαρίας να είναι διακοσμημένος με ακριβά υλικά που προσδίδουν κύρος στο εστιατόριο. Ως τέτοια υλικά χρησιμοποιούνται το ξύλο, το μέταλλο και το μάρμαρο.
2. Ο εξοπλισμός (τραπεζαρία, καρέκλες, σερβίτσια κ.α.) να είναι καλής ποιότητας και φτιαγμένο από ακριβό υλικό, διότι στην προκειμένη περίπτωση ισχύει πώς ότι είναι ακριβό είναι και καλό.
3. Φωτισμός, εξαερισμός και ηχητικά συστήματα νέας τεχνολογίας.
4. Το προσωπικό και το σέρβις να είναι ολοκληρωμένα τέλεια. Αυτό επιτυγχάνεται με την χρησιμοποίηση έμπειρων ατόμων σε όλες τις θέσεις του προσωπικού τραπεζαρίας.
5. Τα προσφερόμενα εδέσματα να αξίζουν τα υπέρογκα ποσά που διαθέτουν πολλές φορές οι πελάτες προκειμένου να απολαύσουν κάτι ξεχωριστό. Αυτό ισχύει κυρίως για τα θαλασσινά, τα οποία είναι πιο ευπαθή, χωρίς να υποτιμούμε τα υπόλοιπα εδέσματα με βάση το κρέας, καθώς και τα λαχανικά και τα ζυμαρικά.

Καταστήματα που πληρούν τις παραπάνω προδιαγραφές, απαντώνται κυρίως στις μεγάλες πόλεις, χωρίς να λείπουν οι εξαιρέσεις στην επαρχία.

>> ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΟΧΗΜΑΤΩΝ

Είναι τα εστιατόρια των τρένων που έχουν διαρρυθμιστεί ανάλογα με ένα κεντρικό βαγόνι σε μορφή εστιατορίου, με σταθερά τραπέζια και καθίσματα. Η παραγωγή γίνεται catering και η διάθεση στο τρένο με ανάλογο προσωπικό και όλους τους κανόνες του σωστού σερβιρίσματος, απ' όπου και ο ομώνυμος τρόπος παράθεσης.

>>ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΠΛΟΙΩΝ

Είναι παρόμοια εστιατόρια με τα ανάλογα των οχημάτων, με την διαφορά ότι υπάρχει μεγαλύτερη άνεση χώρου. Ειδικά στα κρουαζιερόπλοια, οι προδιαγραφές τους καθώς και το service πολλές φορές κατατάσσονται στην πολυτελή κατηγορία. Στα εστιατόρια της β΄ και γ΄ θέσης των επιβατικών πλοίων κυριαρχεί το μοντέλο της αυτοεξυπηρέτησης των επιβατών.

>>ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΑΕΡΟΠΛΑΝΩΝ

Το είδος του εστιατορίου αυτού, συναντάται σε αεροπλάνα πολύωρων και υπερατλαντικών πτήσεων. Η σύνθεση του γεύματος είναι πάντα προκαθορισμένη και σερβίρεται ζεστό στις ανάλογες θέσεις – τραπεζάκια. Η παρασκευή του γεύματος σε τυποποιημένες μερίδες, πραγματοποιείται από εταιρίες catering, οι οποίες είτε είναι θυγατρικές των αεροπορικών εταιριών – όπως μέχρι πολύ πρόσφατα η Olympic catering ήταν θυγατρική της Ολυμπιακής Αεροπορίας, είτε ανεξάρτητες επιχειρήσεις.

>>ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ

Η μορφή αυτή αναπτύσσεται ραγδαία τα τελευταία χρόνια και στη χώρα μας. Αιτία, ο σύγχρονος τρόπος ζωής που στερεί από την κυρία του σπιτιού τον απαιτούμενο χρόνο ενασχόλησης με την προετοιμασία και παρασκευή του καθημερινού φαγητού. Ένας άλλος λόγος βέβαια, είναι η τάση για ευκολία που χαρακτηρίζει τη σύγχρονη στάση ζωής.

Η δραστηριότητα αυτή μπορεί να λειτουργεί και να δρα παράλληλα με ένα κλασσικό εστιατόριο ή και μόνη της σαν αυτόνομη επιχείρηση τροφοδοσίας. Οι παραγγελίες μπορούν να αφορούν σε απλά φαγητά, σε πακέτα ή σε οργάνωση και εκτέλεση εορτών, γενεθλίων, γευμάτων εργασίας κτλ.

>>ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΕΘΝΙΚΩΝ ΔΡΟΜΩΝ

Είναι τα γνωστά “ Drive in “ της Αμερικής, τα “ Restauroutes “ της Γαλλίας, τα “ Motta “ της Ιταλίας κτλ. Τα εστιατόρια αυτά, βρίσκονται πάνω σε μεγάλους αυτοκινητόδρομους και διαθέτουν χώρους στάθμευσης. Στην χώρα μας χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν πλέον τα δύο εστιατόρια του Λεβέντη, που βρίσκονται το ένα απέναντι από το άλλο, ανάμεσα στα Καμένα Βούρλα και τον Άγιο Κωνσταντίνο.

>>ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΠΕΡΙΗΓΗΤΩΝ

Τα εστιατόρια αυτά είναι πολύ απλής μορφής και ονομάζονται επίσης καταφύγια. Αποτελούν συνήθως μέρος ξενοδοχειακής επιχείρησης και διαθέτουν πολύ απλές εγκαταστάσεις και εξοπλισμό, ανάλογα με το είδος της πελατείας. Η ποικιλία των εδεσμάτων είναι μικρή, καθώς και το επίπεδο εξυπηρέτησης που θα συναντήσει κανείς σε αυτό το χώρο. Βασική ανάγκη αποτελεί η ύπαρξη καθαρών και εξοπλισμένων συγκροτημάτων τουαλετών και χώρων καλωπισμού.

1.1.2 ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΔΙΑΘΕΣΗΣ

>>ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ – ΨΗΣΤΑΡΙΕΣ

Είναι εστιατόρια παρασκευής ψητών κρεάτων ενώπιον του πελάτη σε ειδικά διαρρυθμισμένους χώρους – ψησταριές. Αυτός ο τύπος των εστιατορίων λέγεται και grill – room , όταν εντάσσεται σε ξενοδοχειακά συγκροτήματα.

>>ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΙΧΘΥΟΦΑΓΙΑΣ

Τα εστιατόρια αυτά συναντώνται κυρίως σε παραθαλάσσιες, παραλίμινες και παραποτάμιες περιοχές. Τα εστιατόρια αυτά προβάλλουν τα θαλασσινά προϊόντα τους σε κατάλληλα διαρρυθμισμένους χώρους, όπως ψυγεία, βιτρίνες ή συρτάρια και ενυδρεία. Το προσωπικό πρέπει να είναι εξειδικευμένο, ειδικά όταν πρέπει να κάνει ιδιαίτερα επιδέξιες ενέργειες ενώπιον του πελάτη κατά την διάρκεια του service. Για παράδειγμα ο τεμαχισμός και η μεριδοποίηση μεγάλου ψαριού ενώπιον του πελάτη (Decoupage).

>>ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΧΟΡΤΟΦΑΓΙΑΣ

Παρασκευάζουν edésματα φυτικών προϊόντων, όπως λαδερά, φρούτα, λαχανικά, χόρτα, χυμούς φρούτων και άλλα φυτικά προϊόντα σε ευφάνταστους και γευστικούς συνδυασμούς. Τα εστιατόρια αυτά απευθύνονται κυρίως σε χορτοφάγους.

>>ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΚΥΝΗΓΙΟΥ

Ο φυσικός τους χώρος είναι δασικές και ορεινές περιοχές, όπου τα είδη κυνηγίου είναι άφθονα και υπάρχει και η ανάλογη πελατεία. Σε αυτήν την περίπτωση, το προσωπικό παραγωγής και παράθεσης των edεσμάτων, πρέπει να είναι εξειδικευμένο για αυτού του είδους τις διαδικασίες, όπως η προετοιμασία, το μαρινάρισμα και το μαγείρεμα ειδών κυνηγίου, που το καθένα έχει τις δικές του ιδιαιτερότητες. Συνήθως, η διακόσμηση σε αυτά τα εστιατόρια, συμβαδίζει με το τοπικό χρώμα και την όλη ατμόσφαιρα.

1.1.3 ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ

ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΙΣ

Πρόκειται για επιχειρήσεις, που ως πρωταρχικό στόχο τους έχουν το κέρδος και είναι καθαρά εμπορικού χαρακτήρα. Μπορούν να διαχωριστούν σε τρεις βασικές κατηγορίες, ανάλογα με την οικονομική και νομική τους υπόσταση, καθώς και την ευελιξία ή αντίθετα εξάρτηση που έχουν για την λήψη αποφάσεων σε θέματα πολιτικής τιμών, τρόπου λειτουργίας και σύνθεσης προϊόντων εκμετάλλευσης. Η παρακάτω αναφορά εστιάζεται στα κύρια χαρακτηριστικά τους δίχως να εμβαθύνει σε επιμέρους λεπτομερειακές αναφορές, καθώς κάτι τέτοιο, είναι έξω από τους στόχους της παρούσας εργασίας.

ι. ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Η ιδιοκτησιακή μορφή αυτών των εστιατορικών επιχειρήσεων, συντίθεται από έναν ή περισσότερους εταίρους, οι οποίοι συμμετέχουν στη διοίκησή της και λαμβάνουν από κοινού αποφάσεις που αφορούν στη λειτουργία της σε όλους τους τομείς.

Η ανεξαρτησία που έχει μία τέτοια επιχείρηση, αποτελεί ενισχυτικό παράγοντα για την επιτυχία της. Αυτό έχει να κάνει με τις αποφάσεις για την αισθητική του χώρου, τη σύνθεση και την ποιότητα του προσφερόμενου προϊόντος. Τα μοναδικά μειονεκτήματα μιας τέτοιας εκμετάλλευσης, είναι το ύψος των κεφαλαίων που έχουν στη διάθεσή τους ο εταίρος ή οι εταίροι της εκμετάλλευσης, καθώς και η έλλειψη του ονόματος μιας μεγάλης αλυσίδας ή Franchisor.

ιι. ΑΛΥΣΙΔΕΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ

Είναι κρίκοι επιχείρησης εστιατορίων με κύριο χαρακτηριστικό τους ότι λειτουργούν με τους ίδιους κανόνες σε θέματα σχεδιασμού και διαχείρισης, όπως σύνθεση τιμοκαταλόγων, προμήθειες προσωπικό κτλ. Πολλές φορές γίνεται σύγχυση μεταξύ των επιχειρήσεων αλυσίδας και Franchise, αυτό διότι μια μονάδα Franchise ανήκει σε αλυσίδα, μία όμως αλυσίδα εστιατορίων δεν είναι απαραίτητο να λειτουργεί με το σύστημα Franchise. Τα πλεονεκτήματα αυτού του είδους των εκμεταλλεύσεων είναι αρκετά σε σχέση με τις ανεξάρτητες εκμεταλλεύσεις καθώς συνήθως διαθέτουν υψηλό δείκτη οικονομικής ρευστότητας, ενώ τυγχάνουν ευνοϊκότερης μεταχείρισης σε θέματα πίστωσης, δανειοδότησης, ενώ διαθέτουν “πρόσωπο” στην αγορά προμηθειών και εργασίας.

Έχουν ακόμη μεγαλύτερες δυνατότητες στον τομέα σχεδιασμού και προώθησης των προϊόντων τους, καθώς συνήθως διαθέτουν ικανό και εκπαιδευμένο προσωπικό για τον σχεδιασμό και την εκπόνηση οργανωμένων προγραμμάτων μάρκετινγκ. Ακόμη, έχουν την δυνατότητα να αναπαραγάγουν εσωτερικά οικονομικά στοιχεία, με αποτέλεσμα να πραγματοποιούνται έτσι προβλέψεις για μελλοντικές οικονομικές περιόδους, κάτι το οποίο δεν είναι δυνατό να γίνει σε μια ανεξάρτητη επιχείρηση.

Ως μειονέκτημα μπορούν να θεωρηθούν η γραφειοκρατία που αναπτύσσεται ευθέως, ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης και η έλλειψη προσωπικών κινήτρων για το διοικητικό προσωπικό, που συχνά τα ωθεί σε μειωμένη απόδοση.

ιιι. FRANCHISE

Οι εστιατορικές επιχειρήσεις που αναπτύσσονταν με τη μέθοδο του Franchise, εμφανίστηκαν στις Η.Π.Α. στις αρχές της δεκαετίας του 1960. Σήμερα αποτελεί την πιο διαδεδομένη μορφή εστιατορίων ταχείας εξυπηρέτησης και στη χώρα δραστηριοποιούνται εταιρείες, όπως η ελληνική Goody's , η Mc Donald's , η Pizza Hut , η Pizza Domino's και άλλες. Το σύστημα του Franchising, συνίσταται στην υπογραφή σύμβασης μεταξύ της δικαιοπαρόχου εταιρείας – Franchisor και του επενδυτή – Franchisee. Η δικαιοπάροχος εταιρεία παραχωρεί στον δικαιοδόχο το δικαίωμα της χρησιμοποίησης του ονόματός της, των διακριτικών της σημάτων, ενώ θέτει στη διάθεσή του την υποδομή και τη γνώση της.

Τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα, από μια τέτοιου είδους σύμβαση, για τον δικαιούχο είναι τα εξής:

* Ξεκινά βοηθούμενος σε θέματα χρηματοδότησης, επιλογής του χώρου, αρχιτεκτονικής και μηχανικής επίβλεψης του κτιρίου. Η φίρμα δικαιούχος παρέχει το πλεονέκτημα της μακρόχρονης μίσθωσης εάν πρόκειται για ενοικίαση κτιρίου. Παράλληλα, έχει την δυνατότητα της λήψης δανείων και πιστώσεων από τα πιστωτικά ιδρύματα και οργανισμούς, καθώς το όνομα της δικαιούχου εταιρείας αποτελεί εγγύηση.

* Έχει τη συνεχή υποστήριξη της δικαιούχου εταιρείας σε θέματα management, όπως η έρευνα αγοράς, η διαχείριση και η ανάπτυξη, ενώ η διαφήμιση της φίρμας και άλλοι τομείς του marketing, διενεργούνται σε τοπικό και εθνικό επίπεδο με άμεσα αποτελέσματα για τον δικαιούχο.

* Οι εστιατορικές επιχειρήσεις που λειτουργούν με το σύστημα Franchising εμφανίζουν ποσοστό επιβίωσης πάνω από 80% τα πρώτα δύσκολα χρόνια, τη στιγμή που τα αντίστοιχα ποσοστά, για τα ανεξάρτητα εστιατόρια, κυμαίνονται μεταξύ 40% - 50%. Σε αυτό συντελεί το γεγονός πως οι προμήθειες της επιχείρησης γίνονται με μειωμένες τιμές και συμφέροντες διακανονισμούς πληρωμής, ενώ το τμήμα "Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων" της δικαιούχου εταιρείας, αναλαμβάνει την επιλογή και την εκπαίδευση του προσωπικού, αλλά και του ίδιου του επιχειρηματία.

Ως μειονέκτημα, μπορούν να θεωρηθούν, κατά πρώτον, το γεγονός πως το κόστος της χρήσης της επωνυμίας και των συμβόλων του Franchisor από τον Franchisee ανέρχεται στο 10% - 12% των συνολικών πωλήσεων της επιχείρησης, ενώ τις περισσότερες φορές ο επιχειρηματίας Franchisee δεν φτάνει εύκολα στα οικονομικά μεγέθη που του υπόσχεται η συνεργασία του με τον Franchisor. Κατά δεύτερον οι πρωτοβουλίες που μπορεί να αναλάβει ο Franchisee σχετικά με το προφίλ, τις προδιαγραφές λειτουργίας της επιχείρησης και την ποιότητα των προϊόντων είναι εξαιρετικά περιορισμένη από την σύμβαση δικαιούχου. Σε πολλές περιπτώσεις μάλιστα, το λειτουργικό κόστος αυξάνεται αναίτια, στο όνομα της ποιότητας και του πρότυπου προϊόντος που παρέχει η δικαιούχος εταιρεία. Αρκετές φορές προϊόντα ίδιας ποιότητας, μπορούν να βρεθούν με χαμηλότερο κόστος από την τοπική αγορά.

ΙΔΡΥΜΑΤΙΚΕΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΙΣ

Πρόκειται για ιδιωτικές εταιρείες οι οποίες αναλαμβάνουν, συνήθως κατόπιν διαγωνισμού, την λειτουργία των εστιατορίων ιδρυμάτων, όπως για παράδειγμα νοσοκομείων, πανεπιστημιακών και ανώτατων τεχνολογικών σχολών κτλ. Οι συμβάσεις ανάθεσης είναι ιδιαίτερα αυστηρές και περιλαμβάνουν συγκεκριμένους όρους, όσον αφορά το κέρδος, τα ωράρια λειτουργίας και την ποιότητα των παρεχομένων εδεσμάτων.

Τα πλεονεκτήματα για ένα ίδρυμα από την συνεργασία του με μια ιδιωτική επιχείρηση, πηγάζουν από το γεγονός ότι η οργανωτική δομή, τα αυστηρά οικονομικά κριτήρια και η συστηματική συνεργασία της ιδιωτικής εταιρείας, με συγκεκριμένους προμηθευτές, αποτελούν εγγύηση για την λειτουργία της εκμετάλλευσης με χαμηλό λειτουργικό κόστος και σταθερή ποιότητα των προσφερομένων προϊόντων.

Τα μειονεκτήματα που πιθανόν να προκύψουν από μία τέτοια συνεργασία, έγκειται στο γεγονός πως απαιτείται αυστηρός συνεχής έλεγχος της διεύθυνσης του ιδρύματος, όσον αφορά την τήρηση των όρων της σύμβασης, καθώς πολλές φορές, ο τρόπος λειτουργίας δεν συνάδει με το κοινωνικό προφίλ του ιδρύματος.

1.2 ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΠΟΛΕΩΣ

Όπως προαναφέρθηκε, τα εστιατόρια πόλεως στις διάφορες μορφές τους, θα αποτελέσουν αντικείμενο εξέτασης της παρούσας εργασίας. Πριν όμως πραγματοποιηθεί αναφορά στα διάφορα είδη εστιατορίων πόλεως και παρουσιαστούν διάφορες αντιπροσωπευτικές επιχειρήσεις, είναι χρήσιμο να παρατεθούν ορισμένοι παράγοντες επιτυχίας, που ο κάθε επιχειρηματίας θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη του πριν προχωρήσει στην έναρξη λειτουργίας του εστιατορίου ή και του μπαρ του.

1.2.1 ΤΟΠΟΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Η επιλογή του τόπου εγκατάστασης μιας εστιατορικής επιχείρησης αποτελεί την πιο σημαντική και ταυτόχρονα την πιο κρίσιμη απόφαση που καλείται να λάβει ένας επιχειρηματίας και αυτό γιατί ανάλογα με την επιτυχή ή όχι επιλογή του τόπου εγκατάστασης της επιχείρησης, αυξάνονται ή μειώνονται αντίστοιχα οι πιθανότητες επιτυχίας της. Σπάνια εστιατόρια, τα οποία βρίσκονται σε περιοχές μη ευνοϊκές, καταφέρνουν να συγκεντρώσουν μεγάλο όγκο πελατείας. Η σημασία του τόπου εγκατάστασης, γίνεται περισσότερο αντιληπτή από τα συμβόλαια δικαιοχρησίας των μεγάλων αλυσίδων fast – food , που προβλέπουν πώς η δικαιοπάροχος εταιρεία αναλαμβάνει την ευθύνη για την εξεύρεση του κατάλληλου χώρου για την λειτουργία της επιχείρησης, είτε ο χώρος τον οποίο διαθέτει ή έχει επιλέξει ο δικαιοδόχος θα ελεγχθεί όσον αφορά την εμπορικότητά του , την κίνησή του, με απλά λόγια αν αποτελεί << πέρασμα >> .

Οι παράγοντες που αποτελούν κριτήριο για την καταλληλότητα ενός χώρου, όσον αφορά τη στέγαση και λειτουργία μιας επισιτιστικής επιχείρησης είναι οι ακόλουθοι:

- Η αγορά στόχος στην οποία θα απευθύνεται η επιχείρηση
- Το ύψος και στυλ που θα εισάγει η επιχείρηση
- Το φυσικό και τεχνικό περιβάλλον εντός του οποίου λειτουργεί το εστιατόριο
- Η εξεύρεση του κατάλληλου ακινήτου και οι όροι εκμίσθωσής του. Αν πρόκειται για ιδιόκτητο ακίνητο, ο προϋπολογισμός για τη διαμόρφωση ή την κατασκευή του, ανάλογα την περίπτωση.
- Οι κυκλοφοριακές ρυθμίσεις που θα προκύψουν λόγω της εγκατάστασης της επιχείρησης.
- Το ύψος των λειτουργικών δαπανών της επιχείρησης (φόροι, ασφάλειες, συντήρηση, Δ.Ε.Η, Ο.Τ.Ε, Ε.Υ.Δ.Α.Π).

Τέλος, είναι απαραίτητη η διεξαγωγή έρευνας αγοράς, με σκοπό την εξεύρεση στοιχείων που αφορούν τις προτιμήσεις της πελατείας, τις τάσεις της αγοράς, καθώς και ο μελλοντικός ανταγωνισμός. Ακόμη το μέσο εισόδημα, την

κοινωνική και εθνολογική διαστρωμάτωση της περιοχής που πρόκειται να δραστηριοποιηθεί η επιχείρηση. Για παράδειγμα, ένα εστιατόριο πολυτελείας, το οποίο θα έχει και μία συγκεκριμένη πρόταση όσον αφορά το ύψος και την ατμόσφαιρά του, έχει αρκετές πιθανότητες επιτυχίας στο Κολωνάκι, ειδικά αν διαθέτει κοσμοπολίτικο << αέρα >> , αμελητέες ή ελάχιστες όμως, σε περιοχές όπως τα Καμίνια ή το Κερατσίνι, που αποτελούν εργατικές συνοικίες. Παρακάτω, θα αναφερθούν αναλυτικότερα μερικοί από τους ανωτέρω παράγοντες, σύμφωνα με την άποψη του Allen Z. Reich.

i. ΟΠΤΙΚΗ ΠΡΟΒΟΛΗ

Είναι κανόνας των εμπορικών επιχειρήσεων πως το γωνιακό μαγαζί πουλάει περισσότερο. Από τον κανόνα αυτό δεν μπορούν να ξεφύγουν οι εστιατορικές επιχειρήσεις, αλλά και τα μπαρ, καθώς όσα αναφέρονται στην ενότητα αυτή, ισχύουν σε γενικές γραμμές και για αυτά. Όταν ο πελάτης είναι σε θέση να εντοπίσει την επιχείρηση, τότε και οι εισπράξεις είναι αυξημένες. Αυτό επιτυγχάνεται όταν το εστιατόριο ή η επιγραφή του βρίσκεται σε εμφανές σημείο. Η επιγραφή θα πρέπει να είναι ορατή από απόσταση 90 τουλάχιστον μέτρων μακριά από την δεξιά λωρίδα και 120 από την αριστερή, ώστε ο οδηγός να έχει το περιθώριο να στρίψει και να μην προσπεράσει το μαγαζί. Στο σημείο αυτό, θα πρέπει να αναφερθεί ένα επιχειρησιακό παράδειγμα:

Το εστιατόριο “ THAT’ S EAT ” που βρίσκεται στον πεζόδρομο της οδού Τσακάλωφ στο Κολωνάκι, αποτελεί ανακαινισμένη εκδοχή του παλαιότερου “ NEON “. Καθώς όμως βρίσκεται κάτω από το επίπεδο του δρόμου και οι επιγραφές του δεν είναι ευδιάκριτες, τρεις μήνες μετά την επαναλειτουργία του, η παλαιά του πελατεία ανεξαρτήτως ηλικιακής κατηγορίας, δεν έχει ενημερωθεί πλήρως για το γεγονός. Το πόσο μεγάλο μειονέκτημα αποτελεί η έλλειψη πρόσοψής του πάνω στον δρόμο γίνεται αντιληπτό από το γεγονός ότι ενώ οι εργαζόμενοι σε αυτό μοιράζουν ενημερωτικούς καταλόγους στους περαστικούς στεκούμενοι στην κορυφή της κλίμακας που οδηγεί στην είσοδο του εστιατορίου, οι περαστικοί αδυνατούν να εντοπίσουν με την πρώτη ή ακόμη και με τη δεύτερη ματιά το μαγαζί, ειδικά κατά τις πρωινές ώρες.

ii. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗ

Η τοποθεσία θα πρέπει να έχει εύκολη πρόσβαση με μια λειτουργική είσοδο και έξοδο. Είναι δυνατόν να επιδράσουν αρνητικά στους πελάτες του εστιατορίου φανάρια και σήματα της τροχαίας, όπως επίσης και η κατάσταση του οδοστρώματος και του πεζοδρομίου μπροστά και πέριξ της επιχείρησης. Για το λόγο αυτό και ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματίας, θα πρέπει να επισκέπτεται τακτικά τις τοπικές αρχές, για να μάθει τα μελλοντικά τους σχέδια για τα οδικά έργα ή κυκλοφοριακές παρεμβάσεις. Αυτό, διότι τα προβλήματα που σχετίζονται με την έλλειψη χώρου στάθμευσης καθίσταται συνεχώς οξύτερο με την αύξηση του αριθμού των αυτοκινήτων. Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί η περίπτωση του snack – bar “ ΚΡΕΠΑ JAZZ ”, που βρίσκεται επί της Λεωφόρου Κηφισίας στο ύψος του Παραδείσου Αμαρουσίου. Το γεγονός πως βρίσκεται σε σημείο εύκολα προσβάσιμο, που

προσφέρει άνεση στην στάθμευση των αυτοκινήτων στον παράδρομο της λεωφόρου στους διερχόμενους οδηγούς, αλλά και στους θαμώνες των παρακειμένων club, το είχε καταστήσει δημοφιλές ως χώρο γρήγορης εστίασης.

Τα έργα όμως που πραγματοποιούνταν κατά τους τελευταίους μήνες στην λεωφόρο, είχαν σαν αποτέλεσμα την απώλεια του πλεονεκτήματος της πρόσβασης, καθώς πραγματοποιούνταν έργα στην περίμετρο του bar. Συνέπεια αυτού η κατά 90% μείωση των πωλήσεων για τους τελευταίους οχτώ μήνες.

iii. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΜΠΟΡΙΚΟΤΗΤΑΣ

Η κίνηση σε ένα εστιατόριο κατά πρώτον και σε ένα μπαρ κατά δεύτερον, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το πλήθος των ατόμων που κινούνται σε αυτήν. Η ύπαρξη πολυκαταστημάτων, εμπορικών κέντρων κτιρίων γραφείων, βιομηχανικών χώρων, νοσοκομείων και λιανικών αγορών σε μια περιοχή συνεπάγεται μεγάλο αριθμό εργαζομένων και επισκεπτών.

Τα εστιατόρια που βρίσκονται σε περιοχές, όπως οι προαναφερθείσες, δίνουν κυρίως έμφαση στα μεσημεριανά γεύματα. Εκτός του ότι πρέπει να είναι βολικά, με εύκολη πρόσβαση, θα πρέπει να είναι έτοιμα να εξυπηρετήσουν τους πελάτες σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, μιας και συνήθως ο χρόνος του διαλείμματος, που έχουν στη διάθεσή τους, δεν υπερβαίνει τα 30 με 60 λεπτά. Εστιατόρια που ευδοκιμούν σε τέτοιες περιοχές είναι και τα fast food, καθώς πλεονεκτούν όσον αφορά το χρόνο προετοιμασίας και παρασκευής του φαγητού, από τις υπόλοιπες μορφές εστιατορίων. Τα bar τα οποία βρίσκονται σε τέτοιες περιοχές ευνοούνται επίσης, χαρακτηριστικό παράδειγμα η πλατεία Κεφαλαρίου στην Κηφισιά.

iv. Ο ΚΥΚΛΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΜΙΑΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ

Κατά τον Allen Z. Reich, η εμπορικότητα κάθε περιοχής, διέρχεται από κάποια στάδια, τα οποία ομοιάζουν με τα στάδια του οικονομικού κύκλου. Ο κύκλος ανάπτυξης περιλαμβάνει τα παρακάτω στάδια:

• ΑΡΧΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Κατά το στάδιο αυτό υπάρχουν αρκετά αρνητικά στοιχεία, τα οποία αρκούν για να αποτρέψουν έναν επενδυτή επιχειρηματία από το να επενδύσει στη συγκεκριμένη περιοχή. Ο μικρός αριθμός επιχειρήσεων που λειτουργούν στην ευρύτερη περιοχή και η μειωμένη κίνηση, συνεπάγονται υπολειτουργία της επιχείρησης και μειωμένα έξοδα. Αν πρόκειται για κατάστημα αλυσίδας, ίσως αναγκαστεί να ακολουθήσει ακόμη και την πολιτική του dubbing. Μεγάλο πλεονέκτημα αποτελεί το γεγονός πως περιοχές που βρίσκονται σε αυτό το στάδιο ανάπτυξης έχουν χαμηλά ενοίκια, τα οποία επιτρέπουν στον επιχειρηματία να διατηρεί σε χαμηλά επίπεδα τα σταθερά έξοδα του εστιατορίου ή και του μπαρ, ακόμη και στην περίπτωση που υπολειτουργεί εμφανίζοντας αρνητικά αποτελέσματα χρήσης.

- **ΕΞΕΛΙΞΗ**

Κατά το στάδιο αυτό η κίνηση της περιοχής, καθώς και τα κέρδη της επιχείρησης αυξάνονται με γρήγορους ρυθμούς. Φυσικό επακόλουθο είναι η αύξηση της ζήτησης για την ίδια τοποθεσία, πράγμα που σημαίνει ραγδαία άνοδο των τιμών των ενοικίων.

- **ΩΡΙΜΑΝΣΗ – ΚΟΡΕΣΜΟΣ**

Στο στάδιο αυτό, η κίνηση της περιοχής βρίσκεται στα υψηλότερα επίπεδά της. Σε αυτό συμβάλλει η λειτουργία πολλών καταστημάτων στην περιοχή. Μέσα στα πολλά όμως καταστήματα, είναι φυσικό να λειτουργούν και αρκετά εστιατόρια ή και μπαρ, με αποτέλεσμα την ύπαρξη αυξημένου ανταγωνισμού. Υπάρχει όμως πρόσφορο έδαφος για να ευδοκιμήσουν πρωτότυπες ιδέες. Άλλο πρόβλημα είναι πως αναπτύσσονται κοντινές περιοχές, οι οποίες αποσπών σημαντικό μέρος της πελατείας.

- **ΠΑΡΑΚΜΗ**

Μετά το στάδιο της ωρίμανσης και της μεγιστοποίησης των κερδών, ακολουθεί ο κορεσμός της αγοράς – στόχου και μοιραία επέρχεται η ύφεση.

Συνέπεια αυτού η παύση της λειτουργίας των λιγότερο εύρωστων οικονομικά επιχειρήσεων λόγω της συνεχώς μειούμενης κίνησης και του φθίνοντος τζίρου. Ως μόνο θετικό στοιχείο θα μπορούσε να χαρακτηριστεί η μείωση των ενοικίων, καθώς σε μία περιοχή μειωμένης εμπορικότητας, δεν δημιουργούνται εύκολα επιχειρήσεις.

- **ΑΝΑΖΩΟΓΟΝΗΣΗ**

Το τελευταίο στάδιο στον οικονομικό κύκλο μιας περιοχής είναι αυτό της αναζωογόνησης. Όταν μια ξεπερασμένη περιοχή είναι πολύ παλιά και έχει το όνομα και την προσωπικότητα που μπορεί να προσελκύσει το ενδιαφέρον των πολιτών είναι απόλυτα λογικό να προσελκύσει το ενδιαφέρον των επιχειρηματιών. Μια καλή και πρωτότυπη ιδέα, σε συνδιασμό με τα χαμηλά ενοίκια που υπάρχουν στην περιοχή, δημιουργούν αρκετές ενθαρρυντικές προϋποθέσεις για το ξεκίνημα μιας επιχείρησης που θα αποφέρει υψηλά κέρδη. Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων περιοχών, είναι η Πλάκα, του Ψυρρή, το Γκάζι.

1.2.2. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ

1. ΕΘΝΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ

Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν εστιατόρια, τα οποία προσφέρουν πιάτα, τα οποία βασίζονται στην παραδοσιακή κουζίνα άλλων χωρών πλην της Ελληνικής. Τέτοιου είδους εστιατόρια υπάρχουν πολλά στην Αθήνα καθώς τα τελευταία χρόνια κερδίζουν συνεχώς έδαφος στις προτιμήσεις των Αθηναίων, γεγονός που έχει να κάνει με τον κορεσμό του κοινού από τα εστιατόρια που

προσέφεραν ελληνικά πιάτα ή αντλούσαν την έμπνευσή τους από τη γαλλική κουζίνα. Τα εστιατόρια αυτά διαφοροποιούνται από τα ελληνικά, όχι μόνο στο εδεσματολόγιο, αλλά και στη διακόσμηση, η οποία υιοθετεί σύμβολα και αντικείμενα παραδοσιακά. Ακόμη και η στολή των σερβιτόρων διαφέρει από αυτά που έχουμε συνηθίσει. Οι εθνικές κουζίνες που απαντώνται στην Αθήνα είναι:

- ΑΙΓΥΠΤΙΑΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ
- ΑΝΑΤΟΛΙΤΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ
- ΒΡΑΖΙΛΙΑΝΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ
- ΓΑΛΛΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ
- ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ
- ΙΑΠΩΝΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ
- ΙΝΔΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ
- ΙΣΠΑΝΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ
- ΙΤΑΛΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ
- ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ
- ΚΙΝΕΖΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ
- ΛΙΒΑΝΕΖΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ
- ΜΕΞΙΚΑΝΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ
- ΠΟΛΩΝΕΖΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ
- ΤΣΕΧΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ

ALBEN – STUBE



Το ALBEN – STUBE είναι η πρώτη αυθεντική βουαρέζικη μπουραρία που λειτούργησε στην Αθήνα και συγκεκριμένα στην Γλυφάδα, στην οδό Κύπρου 18. Ιδρύθηκε από τον Ιωάννη Σπυρόπουλο και Κωνσταντίνο Ψυχούλη το 1991 και από τότε ανεβαίνει σταθερά στις προτιμήσεις όχι μόνο των κατοίκων των νοτίων προαστίων, αλλά και των υπολοίπων περιοχών της Αθήνας. Σε ελεύθερη απόδοση το όνομα μεταφράζεται σαν “κουτούκι των Άλπεων”.

Η πελατεία του ανήκει σε όλες τις ηλικιακές ομάδες, ενώ οι τιμές του είναι προσιτές για όλους. Η ατμόσφαιρά του είναι ζεστή και κυριαρχεί ο διάκοσμος από ξύλο καρυδιάς. Οι καρέκλες και τα τραπεζάκια είναι αυθεντικού βουαρέζικου στυλ.

Ο χώρος στο εσωτερικό του ζεσταίνεται από τζάκι, ενώ στον κήπο υπάρχει ένα μικρό συντριβάνι. Υπάρχουν πολλές λεπτομέρειες στη διακόσμηση του χώρου που εντυπωσιάζουν τον επισκέπτη, όπως η συλλογή από μπουκάλια μύρας FIX με το πιο παλιό να χρονολογείται από το 1863 ή η προθήκη στην οποία εκτίθεται συλλογή από ποτήρια για μύρα Weiss.



Το επιχείριο που περιλαμβάνει τον χώρο όπου έχει ο σεφ Δημήτρης Ρ

Την επιμέλεια των πικάντικων γεύσεων, έχει ο Δημήτρης Ρετζής με πολύχρονη πείρα στην Γερμανική κουζίνα. Τα πιάτα που συνοδεύουν τη μπίρα, συνήθως περιέχουν λουκάνικα. Παρ' όλα αυτά, οι γεύσεις διαρκώς ανανεώνονται και βελτιώνονται, ενώ τα πιάτα είναι πλούσια σε χορταρικά. Για όσες και όσους ενδιαφέρονται να διατηρήσουν τη γραμμή τους, λειτουργεί salad – bar, που προσφέρει ποικιλία γευστικών συνδυασμών. Ο σεφ Δημήτρης προτείνει:

- Πιάτο με λουκάνικα και ζάουερκράουτ (ποικιλία από Γερμανικά λουκάνικα και ξινό λάχανο), συνοδευόμενο από Paulaner weisse, ξανθιά - θολή βαυαρική μπίρα.
- Frikadellen μπιφτέκια από συνδυασμό μοσχαρίσιου και χοιρινού κιμά με τη συνοδεία Warsteiner, κριθαρένιας μύρας με ευχάριστο άρωμα.
- Alpen-stube, ρολό από χοιρινό φιλέτο με γέμιση χαλούμι και ψητή πατάτα, με σάλτσα και συνοδεία της La Crappe Red.
- Schweinshaxe mit Sauerkraut, χοιρινό κότσι Μονάχου, με τηγανιτές πατάτες και ξινό λάχανο.

Στην κάβα του ALBEN – STUBE, υπάρχουν 100 ετικέτες και 8 βαρέλια από μύρες, με χαρακτήρα και ιστορία. Φυλάσσονται στις ειδικές εγκαταστάσεις του καταστήματος, όπου λειτουργεί ψυκτικός θάλαμος, ο οποίος διατηρεί σταθερή τη θερμοκρασία της μύρας χειμώνα καλοκαίρι, τηρώντας τους κανόνες των ζυθοποιών. Το προσωπικό του ALBEN - STUBE, φορά κόκκινα γιλέκα βαυαρικού τύπου,

λευκό πουκάμισο και μαύρο παντελόνι. Απασχολεί τρία άτομα στο σέρβις και τρία στην κουζίνα.

Τρεις φορές το χρόνο, οργανώνονται βραδιές μύρας και happening: Στις 16 Μαΐου, στα γενέθλια της μπυραρίας, στο Hallween και την ημέρα του Αγίου Πατρικίου, που είναι ο προστάτης των ζυθοποιών για τους Άγγλους και τους Ιρλανδούς. Εντύπωση δημιουργεί το γεγονός, πως δεν υπάρχει γιορτή την εποχή του Octoberfest, είναι μία παράλειψη που αξίζει να σημειωθεί. Οι ώρες λειτουργίας του είναι 20:00 – 02:30.

MEKONG

Το MEKONG, λειτουργεί από το 1994 στο Παλαιό Φάληρο. Η πλήρης ονομασία του είναι MEKONG ORIENTAL FOOD RESTAURANT. Η ονομασία του προέρχεται από τον ποταμό MEKONG, που διασχίζει την Κίνα και το Βιετνάμ, τόπο καταγωγής των ιδιοκτητών του εστιατορίου.



The image shows a promotional graphic for the MEKONG restaurant. On the left is a vertical bamboo stalk. In the center, the Chinese characters '湄宮飯店' are written in red. Below them is the MEKONG logo, which consists of a red circle with a black silhouette of a bird or branch, and the word 'MEKONG' in bold black letters. Underneath the logo, it says 'RESTAURANT' and 'CHINESE FOOD'. At the bottom, there are two lines of text: one in English and one in Greek, both describing the restaurant's focus on Asian cuisine and quality service.

湄宮飯店

MEKONG
RESTAURANT CHINESE FOOD

MEKONG. *Featuring Asian taste, emphasis on CHINA. Enjoy a special savoury experience, finest quality, carefully prepared and artistically inspired with attentive service.*

MEKONG. *Ασιατική γεννηση στην Αθήνα με έμφαση στην ΚΙΝΑ. Απολάυστε μια ιδιαίτερη γενεστική εμπειρία, άριστη ποιότητα φαγητών, παραιοσκενασμένα με επιμέλεια, καλλιτεχνική έμπνευση και άψογο σέρβις.*

Η ατμόσφαιρα στο εσωτερικό του, σε συνδιασμό με την διακόσμηση, τον κατάλληλο φωτισμό και την ανατολίτικη μουσική, αποπνέει μια αίσθηση ζεστασιάς, ενώ παράλληλα, ταξιδεύει τους πελάτες του στην μακρινή Ανατολή. Χαρακτηριστικό στοιχείο της διακόσμησης, είναι το ενυδρείο μεγάλων διαστάσεων, το οποίο φιλοξενεί εξωτικά ψάρια.



Το MEKONG είναι οικογενειακή επιχείρηση τη διεύθυνση του

Από την οροφή κρέμονται παραδοσιακά Κινέζικα φωτιστικά χώρου, που σκορπίζουν στον περιβάλλοντα χώρο ένα απαλό φως δημιουργώντας μία ονειρική ατμόσφαιρα, το γεγονός αυτό επιτείνεται από τα χρώματα που κυριαρχούν στον χώρο και είναι το μπεζ, το καφέ και το βαθύ κόκκινο.

Η διακόσμηση ολοκληρώνεται από πίνακες, οι οποίοι απεικονίζουν κινέζικα τοπία και σχέδια και από τις γλάστρες που είναι τοποθετημένες σε κάθε γωνιά του εστιατορίου.

Τα τραπέζια στο εστιατόριο είναι τετράγωνα και στρώνονται με ένα σκούρο υποτραπεζομάντιλο και ένα λευκό τραπεζομάντιλο από πάνω του. Το κουβέρ, αποτελείται από ένα πορσελάνινο πιάτο για τα ορεκτικά, στα αριστερά του τοποθετούνται τα πιρούνια και στα δεξιά τα μαχαίρια. Παράλληλα, τοποθετείται και ένα ζευγάρι ξυλάκια, τα λεγόμενα "chopsticks". Μετά το τέλος του γεύματος στους πελάτες προσφέρονται αποστειρωμένες πετσέτες.

Το MEKONG, είναι μια οικογενειακή επιχείρηση, τη διεύθυνση του εστιατορίου και του μαγειρείου την έχουν τρία αδέρφια από την Κίνα, ενώ για τις υπόλοιπες εργασίες, απασχολούν εξειδικευμένο προσωπικό. Οι σερβιτόροι, τέσσερις τον αριθμό, διακρίνονται για την άψογη επαγγελματική τους κατάρτιση και την ευγενική συμπεριφορά τους απέναντι στους πελάτες. Η ενδυμασία τους περιλαμβάνει

κόκκινο πουκάμισο, μαύρο παντελόνι και μαύρα παπούτσια. Στο χώρο του μαγειρείου εργάζονται πέντε άτομα, όλοι Κινέζοι, με βαθιά γνώση της εθνικής τους κουζίνας, γεγονός που εξασφαλίζει την αρτιότητα του αποτελέσματος και την αυθεντικότητα των προσφερομένων πιάτων.

Το εστιατόριο λειτουργεί καθημερινά από Δευτέρα έως Κυριακή, από τις 19:00 έως τις 02:00 . Οι τιμές του κρίνονται προσιτές, ενώ η πελατεία του αποτελείται από άτομα διαφόρων ηλικιών. Οι πελάτες έχουν την δυνατότητα να επιλέξουν οι ίδιοι τους γευστικούς συνδυασμούς που επιθυμούν να απολαύσουν από το Menu ala carte ή να επιλέξουν κάποια πιάτα από το Menu table d' hote του εστιατορίου.

2. ΤΑΒΕΡΝΕΣ

Οι ταβέρνες αποτελούν παραδοσιακά το πιο διαδεδομένο τύπο εστιατορικής επιχείρησης στην Ελλάδα. Η ονομασία ταβέρνα όπως αναφέρθηκε στο πρώτο μέρος της παρούσας εργασίας, έλκει την καταγωγή της από την λατινική γλώσσα. Οι ταβέρνες, σε αντίθεση με τα εστιατόρια, έχουν πιο λαϊκό προφίλ, είναι λιγότερο επιτηδευμένα και προσφέρουν άνεση και οικειότητα στους θαμώνες τους. Οι ταβέρνες που λειτουργούν στην Αθήνα, ανέρχονται σε αρκετές δεκάδες, καθώς σχεδόν σε κάθε γειτονιά υπάρχει τουλάχιστον μία. Οι χώροι αυτοί προσφέρονται είτε για μια χαλαρή κουβέντα με φίλους, με την συνοδεία κρασιού και του απαραίτητου μεζέ, είτε για έξοδο, με αποκλειστικό σκοπό το πολύ και καλό φαγητό. Η φιλοσοφία λειτουργίας των εστιατορίων αυτών είναι απόλυτα προσαρμοσμένη στην Ελληνική νοοτροπία και το χαρακτηριστικό τους είναι ότι κάνουν τους πελάτες να νιώθουν άνετα, ακόμα και ανάμεσα σε άγνωστα άτομα. Συχνά, αναπτύσσονται φιλικές σχέσεις ανάμεσα στους ιδιοκτήτες ή το προσωπικό και τους σταθερούς πελάτες.

Φημισμένη για τις ταβέρνες της είναι η Πλάκα, που αποτελεί σταθερό σημείο αναφοράς για τους Αθηναίους φίλους του καλού φαγητού, αλλά και πόλο έλξης για τους χιλιάδες τουρίστες που επισκέπτονται κάθε χρόνο την πόλη μας. Αποτέλεσμα αυτού, τα τελευταία χρόνια να έχει εξελιχθεί σε μια περιοχή όχι μόνο γραφική, αλλά και αρκετά ακριβή. Άλλη περιοχή, που τα τελευταία χρόνια διεκδικεί με αξιώσεις την προτίμηση των φίλων του καλού φαγητού, είναι του Ψυρρή. Περιοχές σαν την Πλάκα και του Ψυρρή, υπάρχουν και σε άλλα μέρη, όπως τα Βλάχικα στη Βάρη, οι ψησταριές στην Χασιά και τα Λαδάδικα στην Θεσσαλονίκη .

Οι ταβέρνες μπορούν να διακριθούν σε κάποιες υποκατηγορίες, ανάλογα κυρίως με το κύριο προϊόν που προσφέρουν :

ΜΕΖΕΔΟΠΩΛΕΙΑ

Τα μεζεδοπωλεία, είναι ένα είδος ταβέρνας πολύ δημοφιλές στη χώρα μας. Χαρακτηριστικό κυρίως των επαρχιακών πόλεων, που τα τελευταία χρόνια έχουν καταστεί πολύ δημοφιλή και στα μεγάλα αστικά κέντρα, όπως η Θεσσαλονίκη, η Πάτρα και η Αθήνα. Χαρακτηριστικό τους είναι το άνετο, ζεστό και φιλικό περιβάλλον τους. Το σέρβις είναι απλό χωρίς πολυτέλεια, ενώ η συμπεριφορά του προσωπικού είναι εγκάρδια. Πρέπει να σημειωθεί ότι και στη γειτονική μας Ιταλία υπάρχουν τα αντίστοιχα των μεζεδοπωλείων, οι τρατόριες, οι οποίες όμως ανάλογα με την περιοχή εμφανίζουν μεγάλες αποκλίσεις, τόσο γαστριμαργικές όσο και υφολογικές.

ΚΟΥΤΟΥΚΙΑ

Τα κουτούκια χαρακτηρίζονται από το συνδυασμό φαγητού, ποτού και ζωντανής μουσικής και είναι πολύ δημοφιλή σε πολύ κόσμο.

ΡΑΚΑΔΙΚΑ

Τα ρακάδικα αποτελούν είδος μεζεδοπωλείων με χαρακτηριστικό Κρητικό χρώμα. Οι νοστιμιές που προσφέρουν προέρχονται από την Κρητική κουζίνα, συνοδεία της ρακής.

ΨΑΡΟΤΑΒΕΡΝΕΣ

Οι ψαροταβέρνες, απαντώνται σε όλα τα μέρη της Ελλάδας που βρίσκονται κοντά στο υγρό στοιχείο, είτε αυτό είναι γλυκό είτε αλμυρό. Τα προϊόντα τους είναι κατά κανόνα φρέσκα, αλλά και ακριβά, καθώς το φρέσκο ψάρι και τα θαλασσινά κοστίζουν ακριβά, ενώ και η συντήρησή τους, απαιτεί ιδιαίτερη φροντίδα και ειδικό εξοπλισμό.

BYZANTINO



Το BYZANTINO, είναι μια παραδοσιακή ταβέρνα στην καρδιά της Πλάκας, στην οδό Κυδαθηναίων 18. Είναι ένα από τα παλαιότερα, αλλά και πιο δημοφιλή καταστήματα της περιοχής, με μεγάλο εύρος πελατείας, στην οποία συγκαταλέγονται πολλοί διάσημοι και επώνυμοι. Παλαιότερα, εξυπηρετούσε σχεδόν αποκλειστικά ξένους τουρίστες, αλλά ακόμη και σήμερα αποτελούν σημαντικό ποσοστό της πελατείας του. Η διακόσμησή του είναι ο κλασικός της παραδοσιακής ταβέρνας.

Το κατάστημα προσφέρει μεγάλη ποικιλία κρύων και ζεστών πιάτων, όπως μεζέδες και ορεκτικά, σαλάτες, μαγειρευτά φαγητά, κρέατα της ώρας και ψάρια. Το προσωπικό του Βυζαντίου απαρτίζεται από δέκα σερβιτόρους και τρεις βοηθούς κατά

τους θερινούς μήνες, ενώ το χειμώνα, που η κίνησή του είναι περιορισμένη, οι σερβιτόροι περιορίζονται σε επτά και οι βοηθοί σε δύο. Κύριο προσόν των σερβιτόρων του είναι η άψογη επαγγελματική κατάρτιση και η μεγάλη εμπειρία, ώστε να ανταπεξέρχονται με επιτυχία στο καθήκον της εξυπηρέτησης της πολυεθνικής πελατείας του. Η ηλικία των σερβιτόρων κυμαίνεται μεταξύ 35 και 45 ετών. Ο πιο ευφράδης από αυτούς αναλαμβάνει το ρόλο του “ κράχτη “, προκειμένου να πείσει δηλαδή τους περαστικούς να προτιμήσουν το συγκεκριμένο κατάστημα. Η ενδυμασία των σερβιτόρων αποτελείται από άσπρο πουκάμισο, μαύρο παντελόνι και μαύρα παπούτσια. Το χειμώνα φορούν και ένα λαδί σακάκι.



Στην κουζίνα του απασχολούνται τέσσερα άτομα, όλοι τους έμπειροι μάγειροι. Το ωράριο λειτουργίας του Βυζαντίου είναι από τις 07:00 έως την 01:00, αλλά φυσικά κλείνει μόνο εφόσον φύγουν και οι τελευταίοι πελάτες. Οι υπάλληλοι εργάζονται σε εναλλασσόμενες βάρδιες, με ωράρια 07:00 – 16:00 και 16:00 – 01:00. οι σερβιτόροι αμείβονται με ποσοστό 13% επί των ημερησίων εισπράξεων, ενώ οι βοηθοί και οι μάγειροι με μηνιαίο μισθό.

ΚΑΛΥΨΩ



Από το 1983 λειτουργεί στο Παλαιό Φάληρο το Καλυψώ, ένα από τα διασημότερα κουτούκια στην Αθήνα. Στεγάζεται σε ένα κτίριο του 1926 και το 1990 πραγματοποιήθηκε η τελευταία ανακαίνισή του.

Οι κύριοι χώροι του εστιατορίου, αποτελούνται από τρεις μεγάλες αίθουσες, στις οποίες σερβίρονται οι πελάτες και δύο μαγειρεία, εκ των οποίων το ένα λειτουργεί ως παρασκευαστήριο και το άλλο ως χώρος τελικής επεξεργασίας. Η διακόσμηση και στις τρεις αίθουσές του έχει σαφείς αναφορές στην ζωή του χωριού και της υπαίθρου, καθώς περιλαμβάνει παραδοσιακά χαλιά, εξαρτήματα αργαλειού, χάλκινα σκεύη και αγροτικά προϊόντα. Κάθε αίθουσα είναι διακοσμημένη με μία εντυπωσιακή τοιχογραφία, που απεικονίζει τα ήθη και τα έθιμα των Ελλήνων την εποχή της Τουρκοκρατίας. Η επένδυση της οροφής είναι ξύλινη και το δάπεδο από μάρμαρο, διακοσμημένο με βυζαντινά σχέδια.

Οι βοηθητικοί χώροι του εστιατορίου περιλαμβάνουν το office, τα βαρέλια όπου φυλάσσεται το κρασί, την λάντζα, τις δύο αποθήκες και την ιματιοθήκη. Η επίπλωση αποτελείται από ξύλινα, τετράγωνα τραπέζια και ψάθινες καρέκλες, ενώ το σερβίτσιο περιλαμβάνει πορσελάνινα πιάτα, γυάλινα ποτήρια και ανοξείδωτα κουτάλια, μαχαίρια και πιρούνια. Έκπληξη αποτελούν οι κανάτες, μέσα στις οποίες

τοποθετείται το νερό και το κρασί, καθώς είναι πήλινες και φέρουν χαραγμένο το όνομα του εστιατορίου.

Το προσωπικό αποτελείται από έξι άτομα που εργάζονται στον χώρο της κουζίνας και τέσσερις σερβιτόρους. Τα προσόντα τους περιλαμβάνουν μεγάλη επαγγελματική πείρα και ευχάριστη εμφάνιση. Βασική προϋπόθεση για την πρόσληψη ενός σερβιτόρου, αποτελούν η προϋπηρεσία, οι καλές συστάσεις και όπως προαναφέρθηκε η ευχάριστη εμφάνιση. Η ενδυμασία τους αποτελείται από πουκάμισα και παντελόνια στις αποχρώσεις του μπλε. Ο ιδιοκτήτης του καταστήματος αναλαμβάνει την υποδοχή και την ψυχαγωγία των πελατών, μέχρι την ώρα της παραγγελίας. Οι υπάλληλοι αμείβονται με το μήνα, ενώ οι σερβιτόροι μοιράζονται εξ ίσου τα φιλοδωρήματα.

Οι τιμές του εστιατορίου είναι χαμηλές ή πολύ προσιτές, όπως χαρακτηρίζονται από τοπικό περιοδικό, στο οποίο διαφημίζεται το Καλυψώ. Η πελατεία του Καλυψώ, αυξάνεται σταθερά με το πέρασμα του χρόνου και σε αυτό συντελεί και η διάδοση της καλής ποιότητας και των φιλικών τιμών του από στόμα σε στόμα.

ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΠΟΛΥΤΕΛΕΙΑΣ

Στην χώρα μας υπάρχει μεγάλος αριθμός εστιατορίων πολυτελείας, τα οποία όπως είναι αναμενόμενο, διαφέρουν τόσο σε βαθμό πολυτέλειας όσο και σε ύψος τιμών. Οι τιμές των εστιατορίων πολυτελείας δεν παρουσιάζουν μεταξύ τους μεγάλες αποκλίσεις, καθώς υπόκεινται σε αυστηρό αγορανομικό έλεγχο. Τα κυριότερα χαρακτηριστικά των εστιατορίων πόλεως είναι τα ακόλουθα :

- Ο χώρος της τραπεζαρίας τους είναι συνήθως διακοσμημένος με πολυτελή υλικά, τα οποία προσδίδουν κύρος στο εστιατόριο. Τέτοια υλικά είναι το ξύλο, το μάρμαρο και οι μεταλλικές επενδύσεις.
- Ο εξοπλισμός (τραπεζία, καρέκλες, σερβίτσια) είναι καλής ποιότητας, φτιαγμένος από ακριβά υλικά.
- Ο φωτισμός, εξαερισμός και τα ηχητικά συστήματα, είναι σύγχρονης τεχνολογίας.
- Το προσωπικό της κουζίνας και του σέρβις, είναι καλά καταρτισμένο και εκπαιδευμένο, με αποτέλεσμα την άψογη λειτουργία της επιχείρησης.
- Τα προσφερόμενα εδέσματα συνήθως αξίζουν τα υπέρογκα ποσά που δαπανούν οι πελάτες προκειμένου να απολαύσουν κάτι το ξεχωριστό. Τις περισσότερες φορές τα εδέσματα αυτά είναι θαλασσινά, χωρίς όμως να αγνοείται η δημοφιλία της Κινέζικης κουζίνας τα τελευταία χρόνια

ΙΘΑΚΗ

Η ΙΘΑΚΗ, αποτελεί ένα από τα πιο πολυτελή και ακριβά εστιατόρια της Αθήνας. Βρίσκεται απέναντι από το ξενοδοχείο Αστέρας. Το ΙΘΑΚΗ αποτελεί στέκι



για άτομα υψηλής εισοδηματικής τάξης και αυτό γιατί οι τιμές του είναι αρκετά υψηλές για τον μέσο άνθρωπο. Το κατάστημα λειτουργεί όλο τον χρόνο. Κατά την καλοκαιρινή περίοδο η πληρότητά του φτάνει τα 1700 couverts εβδομαδιαίως, ενώ τον χειμώνα τα 500. Η διαφορά αυτή έγκειται στο γεγονός πως το καλοκαίρι τα τραπέζια είναι 100, ενώ τον χειμώνα μόλις 30.



Με την άφιξη του πελάτη στο εστιατόριο, τον καλοσωρίζει ο Μετρ ή ο Captain, που εκτελεί χρέη και τον οδηγεί στο τραπέζι του, προσφέρονται το μενού των φαγητών και των ποτών και δίνεται η παραγγελία στον Captain. Η ΙΘΑΚΗ

διαθέτει πλούσια κάβα , με μεγάλη ποικιλία κρασιών και ποτών. Υπεύθυνος για το σερβίρισμα είναι ο σερβιτόρος, επικουρούμενος από τους βοηθούς. Το σερβίρισμα γίνεται με πολυτελή τρόπο, όπως αρμόζει σε εστιατόριο της κατηγορίας του, με κινητό τραπέζακι και καθαρισμό και τεμαχισμό μπροστά στον πελάτη. Η ενδυμασία του Captain, αποτελείται από σκούρο μπλε κουστούμι και γιλέκο, σε συνδυασμό με άσπρο πουκάμισο. Οι σερβιτόροι, φορούν επίσης μπλε σκούρο παντελόνι με άσπρο πουκάμισο, ενώ οι βοηθοί είναι ντυμένοι με σκούρο παντελόνι και άσπρο πουκάμισο, καλυμμένα όμως με μεγάλη σκούρα ποδιά.

Τα τραπέζια στο εστιατόριο είναι τετράγωνα και στρώνονται με ένα σκούρο υποτραπεζομάντιλο και ένα λευκό τραπεζομάντιλο από πάνω του. Το κουβέρ αποτελείται από ένα πορσελάνινο πιάτο για τα ορεκτικά, στα αριστερά του τοποθετούνται τα πιρούνια και στα δεξιά τα μαχαίρια. Παράλληλα τοποθετείται και ένα ζευγάρι ξυλάκια, τα λεγόμενα “chopsticks”. Μετά το τέλος του γεύματος στους πελάτες προσφέρονται αποστειρωμένες πετσέτες. Τα υλικά που έχουν χρησιμοποιηθεί για την διακόσμηση του χώρου, είναι ιδιαίτερα προσεγμένα. Κυριαρχεί το ξύλο και οι μεγάλες περιμετρικές τζαμαρίες, που γεμίζουν το χώρο με άφθονο φυσικό φως. Υπάρχουν δύο ειδών τραπέζια, τα απλά τραπέζια, που είναι στρωμένα με υφάσματα πολυτελείας και έχουν ξύλινες καρέκλες με μπλε βελούδινα μαξιλαράκια και τα ιδιαίτερα τραπέζια, τα οποία είναι ελαφρώς πιο χαμηλά και πλαισιώνονται με λευκούς καναπέδες. Το couvee αποτελείται από ένα μεγάλο πιάτο με μια υφασμάτινη πετσέτα πολυτελείας στο κέντρο, που πλαισιώνεται από ένα μαχαίρι και πιρούνι. Στα δεξιά τοποθετείται το πιάτο του ψωμιού με το μαχαίρι του βουτύρου και ακριβώς από πάνω τα κολονάτα ποτήρια του κρασιού και του νερού.

Το μενού προσφέρει μεγάλη ποικιλία γευστικών επιλογών για τους πελάτες του εστιατορίου, βασιζόμενο κατά κύριο λόγο στην Μεσογειακή κουζίνα και χρησιμοποιώντας κυρίως ψάρια και θαλασσινά. Σπεσιαλιτέ του συγκεκριμένου εστιατορίου, είναι τα ψάρια στην σχάρα, οι ψητοί αστακοί, καθώς και οι αστακομακαρονάδες.

4. ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Τα εστιατόρια που λειτουργούν μέσα στα ξενοδοχεία, μπορούν να διακριθούν στις εξής κατηγορίες:

ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

I. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

II. ΑΥΤΟΝΟΜΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

ΕΙΔΟΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ

I. ΠΕΛΑΤΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

II. ΠΕΛΑΤΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ

III. ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΑ ΕΛΕΣΜΑΤΑ

I. ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ

II. ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

III. ΑΛΛΟΥ ΕΙΔΟΥΣ

Οι χώροι εστίασης των ξενοδοχείων ελέγχονται από τον Ε.Ο.Τ. Για την λειτουργία τους απαιτείται έκδοση άδειας λειτουργίας, όπως και στα υπόλοιπα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος. Η κατηγορία του εστιατορίου δεν είναι υποχρεωτικό να συμπίπτει με την κατηγορία του ξενοδοχείου, καθώς εστιατόριο πολυτελείας μπορεί να βρίσκεται μέσα σε ξενοδοχείο Α΄ κατηγορίας.

KONA KAI





Στο ξενοδοχείο LEDRA MARRIOTT, που βρίσκεται στην λεωφόρο Συγγρού 115, λειτουργεί ένα εξαιρετικό εστιατόριο, το KONA KAÏ. Πρόκειται για εστιατόριο Πολυνησιακής κουζίνας και όμοια εστιατόρια, λειτουργούν σε όλα τα ξενοδοχεία της εταιρείας MARRIOTT. Το εστιατόριο ιδρύθηκε το 1983, κατατάσσεται στην κατηγορία πολυτελείας και οι τιμές του – περίπου 70 Ευρώ το άτομο, απευθύνονται σε εύρωστα οικονομικά άτομα. Ο μέσος όρος ηλικίας των πελατών είναι 45 ετών. Το KONA KAÏ διαιρείται σε τρία τμήματα, το Bali Lounge, το Terranyaki, και το Πολυνησιακό. Το Bali Lounge, είναι το bar του KONA KAÏ και όπως είναι φυσικό, είναι διακοσμημένο σε Πολυνησιακό ρυθμό. Διαθέτει δύο επίπεδα, στο Bali Lounge, μπορούν να χαλαρώσουν απολαμβάνοντας ένα εξαιρετικό κοκτέιλ ή να περιμένουν μέχρι να αδειάσει κάποιο από τα τραπέζια του εστιατορίου. Τα κοκτέιλ σερβίρονται



σε πολύ ξεχωριστά από άποψη σχεδίου ξύλινα και γυάλινα ποτήρια και συνοδεύονται από Πολυνησιακά ορεκτικά. Η διακόσμηση, περιλαμβάνει τους τοίχους, οι οποίοι είναι επενδεδυμένοι με πέτρα, σε φυσικό και πράσινο χρώμα, το πάτωμα είναι ξύλινο, ενώ υπάρχουν ακόμη ξυλόγλυπτα, ενώ τα εξωτικά φυτά και το εντυπωσιακό, πραγματικά, ενυδρείο του σε συνδιασμό με τον κρυφό φωτισμό, που φιλτράρεται από αυθεντικά Πολυνησιακά παραβάν, δημιουργούν μια ονειρική ατμόσφαιρα, που παρασύρει το μυαλό σε νοητικά ταξίδια.

Τα καθίσματα του μπαρ είναι ψηλά μαύρα σκαμπό, φτιαγμένα από μπαμπού με κοκκινα μαξιλαράκια στο επάνω μέρος. Το Πολυνησιακό αποτελεί το μεγαλύτερο τμήμα του εστιατορίου, με μέγιστη χωρητικότητα 140 ατόμων και η διακόσμησή του ακολουθεί την ίδια φιλοσοφία με αυτή του Bali Lounge. Εδώ το πάτωμα είναι επενδεδυμένο με ξύλο, σε συνδιασμό με παχιά μοκέτα, ενώ ο φωτισμός προέρχεται από χειροποίητα μπαμπού φαναράκια, που όμως λειτουργούν με ηλεκτρικό. Το Πολυνησιακό διαρθρώνεται σε διάφορα επίπεδα, που ενώνονται μεταξύ τους με ξύλινες σκάλες και ξύλινους διαδρόμους. Ανάλογα με το επίπεδο διαφοροποιείται και η διακόσμηση των τραπεζιών και των καθισμάτων, που όμως είναι φτιαγμένα από ίδιο υλικό. Τα πιο επίσημα τραπέζια βρίσκονται στο υψηλότερο επίπεδο και έχουν χωρητικότητα τεσσάρων ατόμων. Στο χώρο αυτό η διακόσμηση διαφοροποιείται καθώς δεν υπάρχουν καρέκλες, αλλά πολυθρόνες με ψηλή πλάτη, σε δύο μεγέθη, μάλιστα με διαφορετικό χρώμα το καθένα. Τα τραπέζια είναι κατασκευασμένα από ακριβό ξύλο και είναι διακοσμημένα με σχέδια ξερών φύλλων.

Το Terranyaki, αποτελεί το Ιαπωνικό τμήμα του εστιατορίου. Στο τμήμα αυτό η διακόσμηση διαφοροποιείται, αν και τα υλικά παραμένουν τα ίδια.

Ο φωτισμός εδώ προέρχεται από καλαμένια φαναράκια, που κρέμονται από το ταβάνι. Στο χώρο αυτό υπάρχουν τρεις μεγάλοι χτιστοί πάγκοι των οχτώ ατόμων, σχήματος Π. Στις δύο άκρες του κάθε πάγκου, υπάρχουν εστίες για ψήσιμο του φαγητού μπροστά στον πελάτη. Το σερβίρισμα γίνεται με κινούμενο τραπέζακι, το οποίο περιέχει επίσης κάθε είδους συστατικό ή μπαχαρικό για την παρασκευή ή το τελείωμα του κάθε πιάτου. Το σερβίτσιο περιλαμβάνει και κινέζικα ξυλάκια – chop sticks.

Η διαδικασία παραγγελίας είναι η ίδια και στα τρία τμήματα του εστιατορίου.

Με την άφιξη και την τοποθέτηση του πελάτη στο τραπέζι, του δίνεται ο πρώτος κατάλογος, που περιλαμβάνει κάθε είδους ποτού, ορεκτικά και επιδόρπια πιάτα, καθώς και μεγάλη ποικιλία πούρων. Αφού πραγματοποιήσει την επιλογή του, από τον πρώτο κατάλογο και σερβιριστεί το ποτό του, συνεχίζει με την παραγγελία από τον δεύτερο κατάλογο, που περιλαμβάνει τα ορεκτικά του πρώτου, σαλάτες, καθώς και συνοδευτικά πιάτα.

Το προσωπικό τραπεζαρίας του KONA ΚΑΪ διαρθρώνεται ως εξής:

- Προϊστάμενος εστιατορίου (Restaurant Manager)
- Μετρ
- Οικοδέσποινα (Hostess)
- 3 Captain
- 10 Σερβιτόροι
- 4 Βοηθοί σερβιτόρου

Ο προϊστάμενος, έχει τη γενική ευθύνη για ότι συμβαίνει στο εστιατόριο. Στις αρμοδιότητες του και τα καθήκοντά του, περιλαμβάνεται η ευθύνη της πραγματοποίησης των προμηθειών τροφίμων και ποτών, σε συνεργασία με τον μετρ και τον σεφ, την αρχειοθέτηση και την λογιστική ενημέρωση των βιβλίων του

τιμήματος. Η στολή του αποτελείται από μαύρο σταυρωτό σακάκι, γκρι ριγέ παντελόνι και σκούρα γραβάτα.

Ο μετρ, είναι υπεύθυνος για το σέρβις. Στα καθήκοντά του περιλαμβάνεται η κατάρτιση του προγράμματος εργασίας των υπαλλήλων της τραπεζαρίας. Η ενδυμασία του περιλαμβάνει φράκο, άσπρο γιλέκο και μαύρο παπιγιόν.

Η Hostess, είναι αυτή που υποδέχεται τους πελάτες στην είσοδο του εστιατορίου, τους οδηγεί στο τραπέζι τους και τους συνοδεύει κατά την αναχώρησή τους. Η ενδυμασία της είναι Πολυνησιακής προέλευσης.

Κάθε Captain, είναι επικεφαλής ενός από τα τρία πόστα του εστιατορίου. Παίρνουν την παραγγελία από τον πελάτη και στο τέλος παραδίδουν τον λογαριασμό. Η περιβολή τους αποτελείται από μπλε σακάκι και άσπρο παντελόνι, ενώ των σερβιτόρων, εντυπωσιάζει με τα εξωτικά πουκάμισα και τα άσπρα παντελόνια.

Τέλος οι βοηθοί, είναι υπεύθυνοι για το σερβίρισμα του κρασιού και του νερού, το καθάρισμα των τραπεζιών και την συγκέντρωση των διαφόρων σκευών. Η ενδυμασία τους, είναι ίδια με των σερβιτόρων.

Η κουζίνα του KONA ΚΑΪ διαρθρώνεται από τα παρακάτω τμήματα:

- Τμήμα προετοιμασίας
- Τμήμα ορεκτικών
- Τμήμα κρύων πιάτων
- Ζεστή κουζίνα
- Λάντζα
- Αποθήκη

5. TAXYESTIATOPIA (FAST FOOD)



Τα ταχυεστιατόρια, είναι μία μορφή εστίασης, που όπως γίνεται φανερό από το όνομά της, στοχεύει στην διάθεση στους πελάτες φαγητού σε σύντομο χρονικό διάστημα. Για τον λόγο αυτό, στο εδεσματολόγιό τους περιλαμβάνονται τυποποιημένες συνταγές εύκολες στην παρασκευή τους. Βασικό χαρακτηριστικό τους είναι ότι οι πρώτες ύλες είναι κυρίως κατεψυγμένα κρέατα και λαχανικά. Τα ταχυεστιατόρια χαρακτηρίζονται επίσης από την αυτοεξυπηρέτηση ή self service. Οι πελάτες δίνουν την παραγγελία στο ταμείο, προπληρώνουν και κατόπιν μεταφέρουν τα φαγητά τους με δίσκο στο τραπέζι που κάθονται. Τα πρώτα ταχυεστιατόρια, αναπτύχθηκαν στις Η.Π.Α. κατά την δεκαετία του 1920. Σήμερα, εστιατόρια fast food, υπάρχουν σε όλες τις χώρες του κόσμου.

Η πιο γνωστή αλυσίδα, είναι αυτή των Mc Donald's, χιλιάδες καταστήματα της οποίας λειτουργούν σε όλο τον κόσμο. Στην χώρα μας το πρώτο κατάστημα fast food εγκαινιάστηκε το 1979 στην Θεσσαλονίκη από την Ελληνικών συμφερόντων εταιρεία GOODY' S. Οι εταιρείες αυτές εξαπλώνονται κυρίως με την μέθοδο του franchising, η οποία αναφέρθηκε σε προηγούμενο σημείο της εργασίας. Τα τελευταία χρόνια την λογική των ταχυεστιατορίων ακολουθούν και μεγάλες αλυσίδες παρασκευής σουβλακίου, όπως η ΠΙΤΤΑ ΠΑΝ ή ΤΟ ΣΟΥΒΛΑΚΙ ΤΗΣ ΛΩΞΑΝΤΡΑΣ. Το προϊόν που προσφέρουν είναι το κλασικό Ελληνικό σουβλάκι με τα παρελκόμενά του σε πιο εξευγενισμένη όμως μορφή.



Τελευταία όμως έκαναν την εμφάνισή τους και επιχειρήσεις οι οποίες πωλούν μόνο σάντουιτς, όπως το EVEREST και το ΓΡΗΓΟΡΗΣ ΜΙΚΡΟΓΕΥΜΑΤΑ. Νεωτερικότητα επίσης για τα δεδομένα των ταχυεστιατορίων, είναι η εμφάνιση fast food , που ακολουθούν τους τύπους τόσο αυτών, όσο και των κλασικών εστιατορίων. Σε αυτή την κατηγορία εμπίπτει και το εστιατόριο THAT' S EAT, το οποίο θα παρουσιαστεί παρακάτω , ενώ την ίδια μορφή θα υιοθετήσει και το κατάστημα NEON, που λειτουργεί στην πλατεία Ομονοίας.

THAT' S EAT



Το ταχυεστιατόριο THAT' S EAT , εγκαινιάστηκε πρόσφατα στις 23 Οκτωβρίου 2002 και αποτελεί μετεξέλιξη του παλαιότερο NEON, που λειτουργούσε στον ίδιο χώρο. Βρίσκεται στον πεζόδρομο της οδού Τσακάλωφ, στον αριθμό 6, στο Κολωνάκι. Είναι συμφερόντων της εταιρείας ΓΡΗΓΟΡΗΣ ΜΙΚΡΟΓΕΥΜΑΤΑ ΑΒΕΕ. Το ιδιαίτερο χαρακτηριστικό του είναι πως στον ίδιο χώρο ο επισκέπτης έχει να επιλέξει μεταξύ τριών διαφορετικών κουζινών, της Ελληνικής, που αντιπροσωπεύεται από το NEON Μαγειρέματα, της Κινέζικης, που αντιπροσωπεύεται από τη WOK 88 και της Ιταλικής, που αντιπροσωπεύεται από το MOSTRA.



Η είσοδος του καταστήματος βρίσκεται κάτω από την επιφάνεια του πεζοδρομίου, για τον λόγο αυτό ο επισκέπτης είναι αναγκασμένος να κατέλθει μία μεγάλη σκάλα, που οδηγεί σε αυτήν και αποτελεί χαρακτηριστικό αρχιτεκτονικό στοιχείο του εστιατορίου. Στο εσωτερικό, το πρώτο πράγμα που αντικρίζει κανείς, είναι η Κινέζικη κουζίνα στα αριστερά του και η Ελληνική στα δεξιά του. Η Ιταλική, βρίσκεται στη αριστερή πλευρά, πίσω από την Κινέζικη. Οι τρεις κουζίνες είναι διαμορφωμένες σε στιλ περιπτέρου. Στο WOK 88, κυριαρχεί το κόκκινο και το μαύρο χρώμα, ενώ στην πλευρά του περιπτέρου είναι αναρτημένα κόκκινα πανό με μαύρους κινέζικους χαρακτήρες, που μεταφράζονται σε τι άλλο ;; WOK 88.

Η κουζίνα του NEON Μαγειρέματα, χαρακτηρίζεται από πορτοκαλί γράμματα της φωτεινής επιγραφής του και την ξύλινη βάση πορτοκαλί απόχρωσης, πάνω στην οποία στηρίζεται ο πάγκος. Στο MOSTRA, επικρατούν οι αποχρώσεις του πράσινου, καθώς ο φωτεινός πίνακας πάνω στον οποίο αναγράφονται τα διάφορα πιάτα, έχει πράσινο φόντο. Οι τρεις κουζίνες δίνουν την ευκαιρία στους πελάτες να παρακολουθήσουν την διαδικασία παρασκευής των πιάτων τηγανιού, καθώς προσατεύονται με διαφανές πλαστικό τοιχείο.



Δεξιά και αριστερά της σκάλας, σχηματίζονται δύο μικρές αίθουσες, στις οποίες είναι τοποθετημένα από 5 τετράγωνα μεταλλικά τραπέζια, σε κάθε ένα από τα οποία αντιστοιχούν 3 πορτοκαλί πλαστικά καθίσματα. Στο εσωτερικό του καταστήματος η αίθουσα χωρίζεται σε δύο τμήματα. Το δεξί τμήμα προορίζεται για τους μη καπνιστές και περιλαμβάνει μεγάλους ξύλινους καναπέδες στο χρώμα του σφενδάμου, καλυμμένους με καφέ πλαστική επένδυση και δέκα τραπέζια ξύλινα, στα οποία αντιστοιχούν από δύο ξύλινες καρέκλες. Φυσικά, το χρώμα παραμένει το ίδιο. Ο χώρος των καπνιστών, βρίσκεται στην αριστερή πλευρά, όπου βρίσκονται τοποθετημένα 18 τραπέζια, όμοια με αυτά της πτέρυγας των μη καπνιστών.

Εντυπωσιακό διακοσμητικό στοιχείο στο τμήμα αυτό, αποτελεί η διαφανής γυάλινη πυραμίδα που έχει αντικαταστήσει την οροφή. Η πελατεία ανήκει σε διάφορες ηλικιακές ομάδες, με αλαφρά υπεροχή των ατόμων κάτω των 30 ετών. Η μουσική που ακούγεται συνεχώς σε αρκετά υψηλή ένταση, αρέσει στους νεαρότερους, καθώς συνίσταται σε μίξεις δημοφιλών ξένων τραγουδιών και καταφέρνει να δημιουργήσει μια ζωντανή ατμόσφαιρα, η οποία προσελκύει ολοένα περισσότερους νέους, οι οποίοι αποτελούν και το target group της διεύθυνσης.

Το καινοτόμο στοιχείο που εισάγει είναι πως ενώ οι πελάτες δίνουν την παραγγελία τους και πληρώνουν το αντίστοιχο αντίτιμο στο ταμείο, όπως σε ένα κλασσικό εστιατόριο, τους δίσκους με τις παραγγελίες τους μεταφέρουν οι σερβιτόροι στα τραπέζια των πελατών.

Στο κατάστημα εργάζονται περί τα 30 άτομα, τα οποία κατανέμονται σε έξι πόστα. Τα τρία πόστα απαρτίζονται από τις αντίστοιχες κουζίνες, το τέταρτο από το χώρο όπου οι σερβιτόροι πραγματοποιούν την συγκέντρωση των χρησιμοποιούμενων πιάτων και ποτηριών, ενώ τα άλλα δύο βρίσκονται στο υπόγειο του καταστήματος και αποτελούνται από την λάντζα και το παρασκευαστήριο.

Σε κάθε κουζίνα είναι δυνατόν να εργάζονται ταυτόχρονα από δύο έως πέντε άτομα, ενώ οι σερβιτόροι που κινούνται στο χώρο, μπορεί να είναι από ένας έως τέσσερις. Κάθε περίπτερο – κουζίνα, περιλαμβάνει δύο ταμιακές μηχανές, δύο φριτέζες διπλές, εστίες για τηγάνια και από ένα φούρνο μικροκυμάτων. Στο Ελληνικό περίπτερο υπάρχει και σχάρα πάνω στην οποία ψήνονται τα σουβλάκια.

Η αμφίεση που φέρουν οι υπάλληλοι σε κάθε πόστο, διαφέρει σημαντικά. Κοινό χαρακτηριστικό όλων είναι το καπέλο που καλύπτει τα μαλλιά καθώς και τα καρτελάκια, τα οποία αναρτώνται στην αριστερή πλευρά των υποκαμίσων των υπαλλήλων, όπου αναγράφεται το πόστο και το όνομά τους. Οι υπάλληλοι που εργάζονται στο WOK 88, καθώς και αυτοί της λάντζας και του παρασκευαστηρίου, φέρουν την ίδια στολή, η οποία αποτελείται από μαύρο παντελόνι – για άνδρες και γυναίκες, κόκκινο πουκάμισο χωρίς γιακά, το οποίο κουμπώνει ψηλά στο λαιμό και μεγάλη μαύρη ποδιά που κρεμιέται από τον αυχένα και δένει στη μέση. Ανάλογα με το ύψος του υπαλλήλου, μπορεί να φτάσει και έως το ύψος των γονάτων του. Πάνω στην ποδιά και στο καπέλο, είναι ραμμένη πλαστική ετικέτα με το ομώνυμο λογότυπο. Οι του NEON και οι σερβιτόροι, φέρουν τα ίδια μαύρα παντελόνια, αλλά φορούν άσπρα πουκάμισα, που στην περίπτωση του NEON, διαθέτουν πτυχές. Οι του NEON, φέρουν ριγέ ασπρόμαυρο σκούφο και μακριά ποδιά στο ίδιο χρώμα που δένει στη μέση και καλύπτει τα πόδια κατά μήκος. Οι σερβιτόροι φέρουν μικρή ποδιά που δένει στη μέση. Τέλος οι υπάλληλοι που ανήκουν στο MOSTRA, φέρουν γκρι-μπλε παντελόνια και λαχανί πουκάμισα. Η ποδιά τους είναι όμοια με αυτή του WOK 88, μόνο που φέρει το λογότυπο MOSTRA.

Στα καθήκοντα των εργαζομένων περιλαμβάνεται η καθαριότητα των πόστων τους, ενώ οι σερβιτόροι, πέρα από τα κλασικά τους καθήκοντα, επωμίζονται και άλλες ευθύνες, όπως το σκούπισμα και το σφουγγάρισμα του δαπέδου, την συγκέντρωση και αποκομιδή των απορριμμάτων μετά το κλείσιμο του μαγαζιού, καθώς επίσης και το γυάλισμα των μεταλλικών επιφανειών και το καθάρισμα των τζαμιών. Ευκαιρίες εξέλιξης υπάρχουν εφόσον διαθέτει κανείς την απαιτούμενη επιμονή και υπομονή. Η διευθύντρια του καταστήματος και οι δύο αναπληρωτές της ήταν παλαιότερα απλοί υπάλληλοι σε άλλα καταστήματα των αλυσίδων ΓΡΗΓΟΡΗΣ ΜΙΚΡΟΓΕΥΜΑΤΑ ΑΒΕΕ. Ο βασικός μισθός είναι για όλους 600 ΕΥΡΩ, στον οποίο προσυπολογίζονται οι νόμιμες προσαυξήσεις και οι νυχτερινές βάρδιες.

Το κατάστημα είναι ανοιχτό για το κοινό από τις 11.00 το πρωί έως τις 12.00 τα μεσάνυχτα. Την Παρασκευή και το Σάββατο είναι ανοιχτό για το κοινό μέχρι τις 01.00. Η πρώτη βάρδια ξεκινά στις 09.30 το πρωί και η τελευταία σχολάει πάντα μιάμιση ώρα μετά το κλείσιμο του καταστήματος για τους πελάτες. Εξαιρέση αποτελούν οι σερβιτόροι, οι οποίοι είναι επιφορτισμένοι και με το καθήκον της παραλαβής των προμηθειών του καταστήματος, με αποτέλεσμα να ξεκινά για αυτούς η πρώτη βάρδια στις 06.30 το πρωί.

6. ΕΙΔΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν εστιατόρια που λόγω της ιδιομορφίας του προϊόντος που προσφέρουν δεν μπορούν να ενταχθούν σε κάποια από τις προαναφερθείσες κατηγορίες.

ΑΡΧΑΙΩΝ ΓΕΥΣΕΙΣ

Στην οδό Κοδράτου 22 στην Αθήνα, λειτουργεί ένα μοναδικό στο είδος εστιατόριο, το οποίο απέκτησε πρόσφατα ένα αδερφάκι. Ο επιχειρηματίας Γιάννης Αδάμης, είχε πάντα την απορία, όπως οι περισσότεροι άλλωστε, τι έτρωγαν οι αρχαίοι πρόγονοί μας. Ειδικό τμήμα μελέτης και έρευνας αρχαίων συγγραμμάτων



έβαξε πηγές, ανεξερευνήτες έως σήμερα, καθώς και περιγραφές αρχαίων Ελληνικών συμποσίων, σχετικά με τις γαστριμαργικές προτιμήσεις των αρχαίων Ελλήνων. Έτσι ξεκίνησε το 1998 το πρώτο στον κόσμο εστιατόριο αρχαίας Ελληνικής κουζίνας και πρόσφατα ακολούθησε και δεύτερο.

Η διακόσμηση του εστιατορίου δεν θα μπορούσε παρά να είναι επηρεασμένη από τη αρχαϊκή και κλασική νοοτροπία. Την επιμέλεια της διακόσμησης επιμελήθηκε ο αρχαιογνώστης αρχιτέκτονας Νικόλαος Θεολόγος. Οι χώροι είναι διαμορφωμένοι με πέτρα, τοιχογραφίες, κίονες, κήπους και χώρους ανακλίντρων.

Στο ΑΡΧΑΙΩΝ ΓΕΥΣΕΙΣ, εργάζονται 5 σερβιτόροι, οι οποίοι βρίσκονται ανά πάσα στιγμή στη διάθεση των πελατών για να τους βοηθήσουν να πραγματοποιήσουν τις επιλογές τους και να τους εξυπηρετήσουν. Πάνω από τα πουκάμισά τους φέρουν λευκό μανδύα που στηρίζεται στον δεξί ώμο με χάλκινη πόρπη. Ο μανδύας στα άκρα του στολίζεται από γαλάζιους μαϊανδρους.

Στην κουζίνα δημιουργεί ο chef Δημήτρης Κέχρης, εφαρμόζοντας τις συνταγές περί γαστρονομίας που του δίνει το τμήμα μελέτης και έρευνας. Ακολουθούν πολλές γευστιγνώσιες μέχρι να επιτευχθεί το επιθυμητό αποτέλεσμα και να διαμορφωθεί η τελική συνταγή. Τα υλικά που χρησιμοποιούνται είναι ελαιόλαδο, ψάρι, κρέας, κυρίως σε συνδυασμούς με λαχανικά. Οι αρχαίοι Έλληνες αγνοούσαν την ύπαρξη της πατάτας, της τομάτας και της ζάχαρης. Ακόμη χρησιμοποιούσαν μόνο κουτάλι, μαχαίρι και τα χέρια τους. Η συνήθεια αυτή διατηρήθηκε και στο εστιατόριο. Η κάβα του εστιατορίου περιλαμβάνει τα κρασιά που παρασκευάζει το ΑΡΧΑΙΩΝ ΓΕΥΣΕΙΣ με βάση τις αναφορές που γίνονται στα αρχαία κείμενα. Το κρασί είναι χύμα και διατίθεται σε ποικιλίες από λευκό, κόκκινο, καθώς και κρίθινο οίνο κόκκινο ή ξανθό. Σε κάθε περίπτωση το κρασί είναι απαστερίωτο. Κατά την υποδοχή, προσφέρεται στους πελάτες ως πρόπομα οινόμελο ή μελίκρατος, που αποτελεί μυστική συνταγή του καταστήματος.

Ο σεφ μας προτείνει ως αγαπημένες του δημιουργίες την “κωλή εριφίου”, τον “κρεωκάκκαβο, την “πρασσαία”, τα “ακρόδρυα παντάμεικτα” και για συνέχεια “Δελφάκειον οπτόν”.

Το ΑΡΧΑΙΩΝ ΓΕΥΣΕΙΣ επισκέπτονται κυρίως άτομα ηλικίας μεταξύ 25 και 45 ετών. Η μουσική προέρχεται από μελωδίες παιγμένες από αντιπροσωπευτικά αρχαία όργανα και ακούγεται σε χαμηλούς τόνους, ώστε να μην εμποδίζουν την συζήτηση των θαμώνων. Πολλοί είναι αυτοί που το επιλέγουν για επαγγελματικό γεύμα ή για μεσημεριανό. Λόγω της μεγάλης απήχησής του οι κρατήσεις είναι απαραίτητες, ειδικά στις περιπτώσεις τραπεζιών άνω των δέκα ατόμων – εορταστικά, τουριστικά, εταιρικά. Οι κρατήσεις για τον αυστηρώς prime χώρο των ανακλίντρων, όχι μόνο είναι απαραίτητες, αλλά πρέπει να συνοδεύονται και με μίνι βιογραφικό των συμποσιαζομένων. Αυτό γίνεται για να ρυθμίζεται η ομοιογένεια του συμποσίου, ώστε να ψηφίζεται πιο εύκολα ο συμποσίαρχος ως υπεύθυνος της καλοπέρασης των συνδαιτημόνων. Οι συμποσιαζόμενοι δεν επιτρέπεται να υπερβαίνουν ποτέ τα επτά άτομα, για τον λόγο αυτό οι ημερομηνίες των συμποσίων ορίζονται από τον αρχιτρικόκλινο. Ειδικές βραδιές λαμβάνουν χώρα στην αίθουσα με τα ανάκλιτρα. Καθημερινά είναι διαθέσιμη για επτά άνδρες πλην της Τετάρτης, οπότε είναι διαθέσιμη για επτά γυναίκες. Κατά την διάρκεια του συμποσίου, υπάρχει ζωντανή μουσική από την αυλήτριδα ή το κιθαρωδό.

Το εστιατόριο λειτουργεί από τις 12.30 το μεσημέρι έως τις 01.00 τη νύχτα, πλην Κυριακής.

CRAFT ATHENS



Το εστιατόριο CRAFT ATHENS, είναι το δεύτερο κατάστημα της αλυσίδας CRAFT και βρίσκεται στην Λεωφόρο Αλεξάνδρας, πολύ κοντά στον σταθμό του Μετρό στους Αμπελοκήπους. Μαζί με το CRAFT BREWERY RESTAURANT, αποτελούν ξεχωριστή κατηγορία εστιατορίων καθώς εντάσσονται στα ζυθεστιατόρια. Χαρακτηριστικό των εστιατορίων αυτών είναι πως μέσα στο εστιατόριο υπάρχουν εγκαταστάσεις για την παρασκευή της ομώνυμης μπίρας CRAFT. Άλλο ένα χαρακτηριστικό της διακόσμησης του εστιατορίου είναι ότι οι εγκαταστάσεις αυτές είναι τοποθετημένες πίσω από την γυάλινη πρόσοψη του κτιρίου που στεγάζει το εστιατόριο, με αποτέλεσμα να επιτυγχάνεται ένα μοναδικό θέαμα. Στο ισόγειο του καταστήματος υπάρχει ένα δοχείο εκχύλισης και ένα δοχείο βρασμού, τα οποία είναι συνδεδεμένα με τα ζυμωτήρια και τις αποθηκευτικές δεξαμενές που βρίσκονται στον πρώτο όροφο.



Σωλήνες ξεκινούν από αυτές και καταλήγουν στο μπαρ, όπου υπάρχει σύστημα με κάνουλα για απευθείας σερβίρισμα της μπίρας. Εντύπωση προκαλεί επίσης η μεγάλη μπλε φωτεινή επιγραφή με την ονομασία του καταστήματος που τραβάει την προσοχή των περαστικών.

Στο εσωτερικό βρίσκεται το μπαρ, ελικοειδούς σχήματος, το οποίο βρίσκεται δίπλα στην πόρτα, με αποτέλεσμα να είναι το πρώτο πράγμα που βλέπουν οι πελάτες.



Εισερχόμενοι στον χώρο του εστιατορίου. Το χρώμα που κυριαρχεί είναι το μπλε καθώς και οι αποχρώσεις του. Ο φωτισμός είναι μπλε αφού στο ταβάνι υπάρχουν διάσπαρτες σειρές από μπλε φωτάκια, ανάμεσα σε άσπρους προβολείς που είναι στραμμένοι προς διαφορετικές κατευθύνσεις. Ακόμη και στο πάτωμα μπλε λάμπες φθορίου, αντικαθιστούν ορισμένες σανίδες.

Πάνω στο πεζοδρόμιο υπάρχουν είκοσι στρογγυλά, μεταλλικά τραπέζια και σε κάθε ένα από αυτά, αντιστοιχούν τρεις καρέκλες. Στο ισόγειο του καταστήματος σερβίρεται μόνο ποτό και τα τραπέζια είναι στρογγυλά, παραλληλόγραμμα και τετράγωνα. Στον πρώτο όροφο, υπάρχουν μόνο τετράγωνα τραπέζια, στρωμένα με λευκά τραπεζομάνδιλα, ενώ οι καρέκλες διαθέτουν ποικίλα χρώματα, κάποιες είναι κόκκινες, άλλες είναι πράσινες, ενώ άλλες είναι σε λευκό χρώμα.

Στο εστιατόριο εργάζονται πέντε σερβιτόροι, δύο barmen, ένας maitre, ένας D.J. και τέσσερα με πέντε άτομα στην κουζίνα. Δύο από τους σερβιτόρους απασχολούνται στο ισόγειο και τρεις στον πρώτο όροφο. Η καλή εξωτερική εμφάνισή τους και η προϋπηρεσία, αποτελούν κύρια κριτήρια για την πρόσληψή τους. Προτιμώνται άτομα μεταξύ 20 και 32 ετών, χωρίς σπουδαστικές υποχρεώσεις. Ευκαιρίες εξέλιξης υπάρχουν. Ο maitre του μαγαζιού προηγουμένως ήταν σερβιτόρος. Η ενδυμασία τους περιλαμβάνει γαλάζιο πουκάμισο και μαύρο παντελόνι, φορούν ακόμη ποδιά, πάνω στην οποία είναι κεντημένο με κίτρινα γράμματα το όνομα του εστιατορίου. Η αμοιβή τους είναι με τον μήνα.

Η κουζίνα του CRAFT, περιλαμβάνει κυρίως Γερμανικούς μεζέδες, που συνοδεύουν την μπίρα των θαμώνων. Υπάρχουν όμως και άλλα πιάτα, όπως μοσχαρίσια μπιριζόλα ala Americana, Μεξικάνικα nachos και fajitas και άλλα. Οι τιμές μπορούν να χαρακτηρισθούν ελαφρώς τσιμπημένες, κάτι το οποίο δικαιολογείται όμως από τον ιδιαίτερο χαρακτήρα και την μοναδικότητα του μαγαζιού. Το εστιατόριο είναι ανοιχτό καθημερινά από τις 17.00 έως τις 02.00.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

**2.1 ΒΑΣΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΠΟΥ
ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

**2.2 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ – ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ
ΧΩΡΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΚΟΥΖΙΝΑΣ**

2.3 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ – ΚΟΥΖΙΝΑΣ

2.1 ΒΑΣΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΠΟΥ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Ένας παράγοντας ο οποίος διαδραματίζει εξαιρετικά σημαντικό ρόλο στην επιτυχία των τουριστικών επιχειρήσεων, είναι ο τόπος εγκατάστασής τους. Αυτό συμβαίνει, γιατί ο τόπος που βρίσκεται μια επισιτιστική επιχείρηση, επιδρά άμεσα στην πορεία της επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα, διαφορετική πελατεία θα έχει μια επιχείρηση που βρίσκεται σε έναν κεντρικό δρόμο και αποτελεί πέρασμα, από κάποια άλλη η οποία βρίσκεται σε κάποιον παράδρομο. Σημαντικότερο είναι λοιπόν η επιχείρηση να βρίσκεται σε εμφανές σημείο και να μπορεί ο πελάτης να εντοπίζει το μαγαζί πολύ πριν φτάσει μπροστά του. Όταν ο πελάτης δυσκολεύεται να εντοπίσει το εστιατόριο, τότε απλά το ξεχνάει. Ένα παράδειγμα είναι το κατάστημα THAT'S EAT της εταιρείας 'ΓΡΗΓΟΡΗΣ ΜΙΚΡΟΓΕΥΜΑΤΑ', Το οποίο φιλοξενούσε το NEON, το ΜΟΣΤΡΑ και το WOK 88, το οποίο βρισκόταν στο Κολωνάκι σε κεντρικό δρόμο, ήταν υπόγειο, κάτω από ένα μεγάλο εμπορικό κέντρο. Οι πελάτες είχαν μεγάλη δυσκολία να το εντοπίσουν και ακόμη μετά από 5 μήνες λειτουργίας πολλοί δεν είχαν καταλάβει πού ακριβώς βρισκόταν. Είναι λοιπόν εξαιρετικά σημαντικός ο τόπος εγκατάστασης αν λοιπόν λάβουμε υπ όψιν, ότι τελικά το συγκεκριμένο κατάστημα διέκοψε την λειτουργία του. Σημαντικό είναι ακόμα να υπάρχει και χώρος στάθμευσης, ειδικά σε περιοχές όπου αυτοί είναι λιγοστοί.

2.1 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ – ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΧΩΡΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

Έχοντας αναφερθεί ήδη στα είδη των επισιτιστικών επιχειρήσεων, καθώς και στην σημασία του τόπου εγκατάστασής τους, είναι η κατάλληλη στιγμή να γίνει μία εκτενής αναφορά στους εσωτερικούς χώρους τους με έμφαση κυρίως στην κουζίνα, η οποία αποτελεί και το αντικείμενο μελέτης της παρούσας.

Φυσικά, κάθε επισιτιστική επιχείρηση, ανάλογα με το μέγεθός της, το χαρακτήρα της και το είδος της, έχει την ανάλογη αρχιτεκτονική και σχεδιασμό. Όλες οι επισιτιστικές επιχειρήσεις, αποτελούνται από τον χώρο του εστιατορίου όπου βρίσκονται τα τραπέζια, στα οποία κάθονται και τρώνε οι πελάτες, επίσης υπάρχει ο χώρος της κουζίνας στην οποία παρασκευάζονται τα φαγητά, καθώς και κάποιοι βοηθητικοί χώροι. Δεν θα γίνει αναφορά στον χώρο του εστιατορίου γιατί ξεφεύγει από το άμεσο πεδίο της εργασίας, αλλά θα γίνει εκτενής αναφορά στον σχεδιασμό της κουζίνας και των βοηθητικών χώρων.

Ο χώρος της κουζίνας είναι διαμορφωμένος ανάλογα με το είδος επιχείρησης. Συνήθως, υπάρχει ο χώρος της κύριας κουζίνας, που διαχωρίζεται στον χώρο της κρύας και της ζεστής, υπάρχουν ακόμη χώροι για την παρασκευή γλυκισμάτων, η λάντζα, οι αποθήκες, το γραφείο του προϊσταμένου κλπ. Αυτονόητο είναι ότι υπάρχουν πολλοί συνδιασμοί και πολλές επισιτιστικές επιχειρήσεις διαθέτουν περισσότερους ή λιγότερους χώρους. Σε κάθε περίπτωση οι φάσεις παραγωγής και διάθεσης των φαγητών, προϋποθέτουν χώρους που αφορούν τις παρακάτω λειτουργίες:

- προμήθεια πρώτων υλών
- αποθήκευση
- επεξεργασία – προετοιμασία
- μαγείρεμα – παρασκευή
- προετοιμασία
- διανομή
- πλύσιμο

Ακόμη υπάρχουν και βοηθητικοί χώροι, όπως :

- γραφείο αρχιμάγειρου (chef de cuisine)
- εστιατόριο προσωπικού
- αποδυτήρια

Στα καταστήματα FAST – FOOD για παράδειγμα, υπάρχει ένας ενιαίος χώρος για την παρασκευή των φαγητών, η λάντζα και οι αποθήκες, οι οποίες βρίσκονται σε άλλο χώρο μη εμφανή στους πελάτες. Στα περισσότερα εστιατόρια και ταβέρνες, η κουζίνα δεν είναι ορατή στον πελάτη ή εμφανίζεται μικρό μόνο μέρος αυτής κυρίως στα παραδοσιακά εστιατόρια και ταβέρνες. Σε αυτές τις επιχειρήσεις υπάρχει συνήθως χώρος παρασκευής ζεστών και κρύων φαγητών, καθώς και γλυκών, αυτοί οι χώροι διακρίνονται συνήθως μεταξύ τους στα μεγάλα εστιατόρια, ενώ σε μικρότερες επιχειρήσεις και δη οικογενειακές, πρόκειται για έναν ενιαίο χώρο. Βεβαίως ο διαχωρισμός αυτός πρέπει να είναι τέτοιος ώστε να μην εμποδίζεται η απρόσκοπτη λειτουργία του τμήματος και η επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων. Οι βοηθητικοί χώροι της κουζίνας, όπως η λάντζα, η αποθήκη και τα ψυγεία, βρίσκονται συνήθως πολύ κοντά στον χώρο της κουζίνας. Η λάντζα στις περισσότερες επιχειρήσεις βρίσκεται μέσα στην κουζίνα ώστε γρήγορα να καθαρίζονται τα σκεύη και να δίνονται σε χρήση. Οι αποθήκες και τα ψυγεία συνήθως βρίσκονται πίσω ή δίπλα από τον χώρο της κουζίνας και αυτό είναι πολύ δύσκολο για οποιονδήποτε εργαζόμενο να δουλεύει σε έναν ασφυκτικά γεμάτο χώρο, όπως επίσης και να πρέπει να διανύσει μεγάλη απόσταση όταν χρειαστεί κάτι από την αποθήκη, γιατί έτσι χάνεται χρόνος.

Όλα όσα αναφέραμε παραπάνω αφορούν κυρίως εστιατόρια, ταβέρνες, ξενοδοχεία, υπάρχει όμως και άλλη μια μεγάλη κατηγορία επιχειρήσεων παρασκευής φαγητών, τα λεγόμενα FAST FOOD. Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στο χώρο αυτό είναι πολλές και με μεγάλα κέρδη, όπως είναι τα GOODY' S, τα Mc DONALD, τα WENDY' S, ο ΓΡΗΓΟΡΗΣ ΜΙΚΡΟΓΕΥΜΑΤΑ, το NEON και άλλες. Οι επιχειρήσεις αυτές, προσπαθούν να καλύψουν την ανάγκη του σύγχρονου ανθρώπου για γρήγορο και φτηνό φαγητό. Προσφέρουν συνήθως, σε σύντομο χρονικό διάστημα, με λογική τιμή, φαγητό το οποίο είναι τυποποιημένο και όχι ιδιαίτερης

ποιότητας και θρεπτικής αξίας. Τα καταστήματα αυτών των επιχειρήσεων, λειτουργούν με διαφορετικό τρόπο από τις υπόλοιπες επισιτιστικές επιχειρήσεις και για αυτό το λόγο η κουζίνα είναι διαμορφωμένη διαφορετικά. Τα περισσότερα έχουν χώρο μόνο κρύας κουζίνας, ο οποίος είναι ενιαίος και βρίσκεται όλος ή σχεδόν όλος μπροστά στα μάτια του πελάτη. Οι αποθήκες, τα ψυγεία και η λάντζα, βρίσκονται εκτός πεδίου οράσεως του πελάτη. Συνήθως, είναι χώροι περιορισμένης έκτασης, στους οποίους δουλεύουν 4 – 5 άτομα.

Βασικό χαρακτηριστικό για όλες τις επισιτιστικές επιχειρήσεις και πολύ σημαντικό, είναι να ακολουθούν κάποιες βασικές αρχές όσον αφορά τον χώρο της κουζίνας. Η κουζίνα πρέπει να είναι ευρύχωρη για να μην εμποδίζεται η διαδικασία παραγωγής, να μην υπάρχει φόβος τραυματισμού, να αερίζεται και να καθαρίζεται καλά για να αποφεύγεται ο κίνδυνος δηλητηριάσεων. Ακόμα πρέπει να έχει πάτωμα που να μη γλιστράει, να καθαρίζεται εύκολα και να είναι ανθεκτικό, καθώς επίσης και ο φωτισμός να είναι πολύ καλός. Ο σωστός σχεδιασμός της κουζίνας, είναι ένα βασικό κλειδί όπως φάνηκε τελικά για την σωστή και ομαλή λειτουργία αυτής και των εργαζομένων.

2.2 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

Ο εξοπλισμός της κουζίνας αποτελεί μέρος της περιουσίας της επιχείρησης και θα πρέπει να συγκεντρώνει τόσο κατά την επιλογή του, όσο και κατά την χρήση του, την προσοχή του ιδιοκτήτη. Ο σωστός εξοπλισμός είναι πολύ σημαντικός, αφού επηρεάζει άμεσα τον όγκο παραγωγής και την ποιότητα των προϊόντων. Η επιλογή λοιπόν του σωστού εξοπλισμού, είναι καίριας σημασίας και πρέπει να γίνει βάσει ορισμένων κριτηρίων, τα οποία είναι:

- Οι ανάγκες της επιχείρησης
- Το κόστος
- Η εκτέλεση της εργασίας
- Η ασφάλεια και η υγιεινή
- Η γενική ωφελιμότητα

Πολύ σημαντικό είναι στην επιλογή του εξοπλισμού της κουζίνας να γνωρίζουμε τι ανάγκες υπάρχουν και ποιος εξοπλισμός τις καλύπτει καλύτερα. Άλλο ένα σημαντικό στοιχείο αφορά το κόστος του εξοπλισμού, το οποίο δεν αφορά μόνο το κόστος κτήσης, αλλά και το κόστος χρήσης, όπως κόστος εγκατάστασης, ανταλλακτικά, επισκευές, κατανάλωση ρεύματος, αλλά και υποτίμηση της αξίας του με την πάροδο του χρόνου. Το κόστος πρέπει να είναι ο βασικός παράγοντας για την επιλογή του, γιατί δεσμεύονται κεφάλαια τα οποία θα πρέπει να αποσβεστούν σε λογικό διάστημα. Σημαντικό είναι να προηγηθεί της αγοράς μια σύγκριση των συσκευών και να επιλεγεί η πιο χρήσιμη, με την λιγότερη κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, τις λιγότερες γνώσεις χειρισμών, καθώς και η εύκολη εξεύρεση ανταλλακτικών – σημείο το οποίο πρέπει να ληφθεί υπ όψιν ιδιαίτερα. Ακόμα και η διάρκεια ζωής του μηχανήματος θα πρέπει να προσεχθεί ιδιαίτερα. Ο εξοπλισμός θα πρέπει να μειώνει τον χρόνο και να βοηθάει στην εκτέλεση των διαφόρων εργασιών, ώστε να αυξάνεται η απόδοση των εργαζομένων. Επίσης η ασφάλεια και η υγιεινή, που σημαίνει πόσο εύκολα καθαρίζεται ο εξοπλισμός, πόσο ασφαλής είναι, μήπως είναι εύκολο να προκληθεί κάποιος τραυματισμός, όλα αυτά είναι κάποια ερωτήματα που θα πρέπει να έχουν απαντηθεί πριν από την αγορά αυτού του εξοπλισμού.

Ο εξοπλισμός της κουζίνας μπορεί να χωρισθεί σε δύο κατηγορίες:

A) στα μικρά είδη εξοπλισμού και B) στα μεγάλα.

A) Μικρά είδη εξοπλισμού

Στην κατηγορία αυτή ανήκει όλος ο κινητός εξοπλισμός της κουζίνας, που διακρίνεται για την μεγάλη αντοχή του στην συχνή χρήση και είναι ανθεκτικός στα χτυπήματα, στην χάραξη, στα οξέα και στα αλκαλικά. Συνήθως χρησιμοποιείται ανοξείδωτος χάλυβας, ο οποίος όμως είναι βαρύς και ακριβός και αργεί να μεταδώσει την θερμότητα. Από ανοξείδωτο χάλυβα κατασκευάζονται μαρμίτες, τηγάνια, μπεν μαρί, κατσαρόλες, δοχεία, σύρματα, μαχαίρια κτλ. Το αλουμίνιο είναι ένα άλλο υλικό που χρησιμοποιείται πολύ, αφού είναι ελαφρύ, φθηνό και καλός αγωγός της θερμότητας. Συνήθως από αλουμίνιο κατασκευάζονται ταψιά, μαρμίτες και ψαριέρες.

B) Μεγάλα είδη εξοπλισμού

Τα μεγάλα είδη εξοπλισμού πρέπει να είναι χρηστικά, ασφαλή και αποδοτικά και διακρίνονται σε είδη μαγειρεύματος και σε εξοπλισμό άλλων εργασιών. Τα είδη αυτά είναι τα ακόλουθα:

- ηλεκτρική κουζίνα
- κουζίνα αερίου
- ηλεκτρικό τηγάνι
- βραστήρας
- βραστήρας ατμού
- φούρνος
- φριτέζα
- σαλαμάνδρα
- σχάρα
- φούρνος ζαχαροπλαστικής
- φούρνος μικροκυμάτων
- αναμείκτης
- μηχανή καθαρισμού πιάτων
- μηχανή κοπής λαχανικών
- μηχανή τεμαχισμού κρεάτων
- μηχανή κιμά
- θερμοτράπεζες
- θερμοθάλαμοι
- ψυγεία
- καταψύκτες
- τραπέζια εργασίας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

3. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΟΥΖΙΝΑΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

3.1 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

3.2 ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

3.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΠΡΟΣΛΗΨΗ

3.4 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΝΕΟΠΡΟΣΛΗΦΘΕΝΤΩΝ

3.5 ΑΠΟΔΟΧΕΣ

3.6 ΚΙΝΗΤΡΑ

3.7 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΒΛΕΨΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

3. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΟΥΖΙΝΑΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Οι επιχειρήσεις ανεξαρτήτως κατηγορίας, αποτελούν κερδοσκοπικούς οργανισμούς, οι οποίοι έχουν ως στόχο τον κατάλληλο συνδιασμό των παραγωγικών συντελεστών, με σκοπό την επίτευξη κέρδους. Σημαντικό ρόλο για την επίτευξη αυτών των επιθυμητών αποτελεσμάτων διαδραματίζει η αξιοποίηση του συντελεστή “εργασία”, καθώς αφορά το έμψυχο δυναμικό που απασχολεί η κάθε επιχείρηση.

Για την επίτευξη του μεγίστου δυνατού αποτελέσματος και την εκμετάλλευση στο έπακρο του συντελεστή εργασία, είναι αναγκαία η ύπαρξη ενός συγκροτημένου συστήματος οργάνωσης και διοίκησης. Ο όρος “διοίκηση” που ετοιμολογικά προέρχεται από την φράση “διαχειρίζομαι τα του οίκου” συνίσταται στην πραγματοποίηση όλων εκείνων των ενεργειών που σχετίζονται με την διεύθυνση της επιχειρήσεως και έχει να κάνει με την λήψη αποφάσεων και την εφαρμογή αυτών στα πλαίσια λειτουργίας της επιχείρησης.

Η ανάγκη για επιστημονική προσέγγιση της Διοίκησης και της Οργάνωσης των επιχειρήσεων, ανέκυψε στα τέλη του 19^{ου} αιώνα και στις αρχές του 20^{ου}, όταν η μηχανοποίηση στο χώρο των βιομηχανιών και των επιχειρήσεων άρχισε να αγγίζει τα όρια της αυτοματοποίησης. Συνέπεια αυτού η εμφάνιση της ανάγκης για καταμερισμό της εργασίας, καθώς τα μηχανήματα αντικαθιστούσαν την χειρωνακτική εργασία στον χώρο παραγωγής, ενώ παράλληλα έγινε αισθητή η ανάγκη για την ύπαρξη προσωπικού που θα διεκπεραίωνε τις γραφειοκρατικές υποθέσεις που αφορούσαν την λειτουργία των επιχειρήσεων. Για την επίτευξη των στόχων αυτών έγινε αντιληπτό πως απαιτείται η ύπαρξη ενός ολοκληρωμένου μοντέλου διοίκησης των επιχειρήσεων.

Πολλές είναι οι θεωρίες οι οποίες διατυπώθηκαν κατά καιρούς από θεωρητικούς όπως ο Fayol, ο Taylor, ο Weber, ο Mayo- που ήταν ο πρώτος που διαπίστωσε πως κάθε προσπάθεια βελτίωσης της απόδοσης εργασίας προϋποθέτει ποιοτική βελτίωση των ανθρωπίνων σχέσεων στον εργασιακό χώρο, ο Douglas Mc Gregor, ο οποίος διατύπωσε την θεωρία Χ και Υ σχετικά με την συμπεριφορά των ατόμων στον χώρο εργασίας τους. Η σημασία της ύπαρξης οργανωμένου συστήματος Διοίκησης του Προσωπικού έγγυται στο γεγονός πως το προσωπικό αποτελεί την κινητήρια δύναμη της επιχείρησης και είναι το πιο ζωτικό κομμάτι της. Αν παρομοιασθεί μία επιχείρηση με το ανθρώπινο σώμα, τότε το έμψυχο δυναμικό αντιστοιχεί στα διάφορα όργανα και μέλη του σώματος. Ο διευθυντής και τα ανώτερα στελέχη αποτελούν τον εγκέφαλο, ο οποίος δίνει τις εντολές για την αρμονική λειτουργία των διαφόρων οργάνων και μελών. Όσο πιο υγιείς είναι τόσο πιο αρμονικά λειτουργεί το σώμα. Στον επισιτιστικό τομέα το γεγονός αυτό μπορεί να γίνει αντιληπτό καθώς μαζί με τον ξενοδοχειακό κλάδο αποτελεί τον πιο ανθρωποκεντρικό επιχειρηματικό κλάδο. Το προϊόν “υπηρεσία” παράγεται τη στιγμή που προσφέρεται στον πελάτη και ο υπάλληλος έρχεται σε άμεση επαφή με αυτόν, κατά συνέπεια, για τις επιχειρήσεις αυτές, η άψογη συμπεριφορά του προσωπικού τους αποτελεί ζήτημα επιβίωσης για αυτές. Ας μη λησμονείται το γεγονός πως η συμπεριφορά του προσωπικού διαμορφώνει την άποψη των πελατών για την επιχείρηση.

Την ευθύνη για την οργάνωση και την καλή λειτουργία του έμψυχου υλικού έχει ο διευθυντής της επιχείρησης. Στις μεγάλες επιχειρήσεις, υπεύθυνος είναι ο διευθυντής προσωπικού ή αλλιώς προσωπάρχης. Τα κύρια καθήκοντά του συνίστανται: α) στον καθορισμό των θέσεων εργασίας και τον αριθμό των ατόμων που θα απασχοληθούν σε αυτές, β) τα προσόντα και τις προϋποθέσεις που πρέπει να συγκεντρώνουν οι υποψήφιοι, γ) την αποτελεσματική πρόσληψη αυτών, δ) την εκπαίδευσή τους, ε) τον καθορισμό των αποδοχών τους, στ) την παροχή κινήτρων και ζ) την επίβλεψη κι τον έλεγχο της εργασίας τους.

Πιο συγκεκριμένα, στόχος κάθε επισιτιστικής επιχείρησης, όσον αφορά την κουζίνα, θα πρέπει να είναι η ομαλή λειτουργία του τμήματος, το χαμηλό κόστος παραγωγής και η υψηλή απόδοσή της σε θέματα ποιότητας και ποσότητας, για αυτό πρέπει να θεσπιστούν οδηγίες και κανόνες συμπεριφοράς, να δοθούν κίνητρα και να δημιουργηθούν πρότυπες κοστολογημένες συνταγές, οι οποίες θα κατευθύνουν το προσωπικό στην σωστή και αποδοτική εργασία.

3.1 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το πρώτο βήμα κατά την δημιουργία μιας επισιτιστικής επιχείρησης, είτε πρόκειται για το εστιατόριο ή μπαρ ενός ξενοδοχείου, είτε για ανεξάρτητες επιχειρήσεις, είναι ο προσδιορισμός των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό. Αυτό συνίσταται στον προσδιορισμό του αριθμού των ατόμων που απαιτούνται για την στελέχωση και διεκπεραίωση του έργου των διαφόρων τμημάτων. Για να καταστεί αυτό δυνατόν, είναι απαραίτητο πρώτα από όλα να προσδιοριστεί το πόσο πολύπλοκο ή απλοποιημένο θα είναι το οργανόγραμμα του προσωπικού. Τα ξενοδοχεία τριών αστέρων και άνω, όπως και τα εστιατόρια και μπαρ πολυτελείας, υιοθετούν την κλασική μορφή ιεραρχίας, που αποτελείται από πολλές βαθμίδες. Οι επισιτιστικές επιχειρήσεις χαμηλότερων κατηγοριών, διακρίνονται από μία πιο απλοποιημένη προσέγγιση της οργάνωσης του προσωπικού, που στις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης περιορίζεται στα απολύτως αναγκαία. Παρακάτω θα παρατεθούν η ιεραρχία του εστιατορίου, της κουζίνας και του μπαρ. Στο σημείο αυτό είναι απαραίτητο να τονιστεί πως ο καθορισμός των θέσεων εργασίας, είναι απαραίτητο να συνοδεύεται και από την περιγραφή των καθηκόντων κάθε θέσης, έτσι ώστε να μην υπάρξει σύγχυση αρμοδιοτήτων κατά την άσκηση των καθηκόντων των υπαλλήλων της επιχείρησης. Η περιγραφή εργασίας αιτιολογεί τον λόγο ύπαρξης μιας θέσης στην οργανωτική δομή του οργανισμού. Αποτελεί αφετηρία για την λήψη οποιασδήποτε απόφασης που αφορά σε πρόσληψη προσωπικού. Περιλαμβάνει συνοπτική και περιεκτική ανάλυση του στόχου, των καθηκόντων, των ευθυνών και των αρμοδιοτήτων μιας συγκεκριμένης θέσης εργασίας.

Η τυπική διάρθρωση και οι αρμοδιότητες των διαφόρων θέσεων εργασίας είναι:

- **Διευθυντής εστιατορίου**

Είναι υπεύθυνος για την οικονομική πορεία του εστιατορίου. Κάνει το marketing, παρακολουθεί τις εξελίξεις στον επισιτιστικό τομέα και τις μεταβολές στις προτιμήσεις των πελατών. Ελέγχει τα οικονομικά αποτελέσματα του εστιατορίου και έχει την ευθύνη για την χάραξη της πολιτικής της επιχείρησης.

- **Διευθυντής τραπεζαρίας (Maitre)**
Είναι επαγγελματίας με πείρα , γνώστης της εστιατορικής τέχνης και των προεκτάσεών της. Μιλάει ξένες γλώσσες και έχει ιδιαίτερη ευχέρεια στην διαπροσωπική επικοινωνία. Συντονίζει τους εργαζόμενους στην σάλα και φροντίζει για τις εργασιακές τους ανάγκες.
- **Υποδιευθυντής τραπεζαρίας (Captain)**
Βοηθάει τον διευθυντή τραπεζαρίας, όπου χρειάζεται και είναι παρόν στο πρωινό και το μεσημεριανό σερβίρισμα, στα οποία ο Maitre συνήθως απουσιάζει.
- **Αρχιτραπεζοκόμοι**
Επιβλέπουν έναν αριθμό από πόστα, εξυπηρετούν τους πελάτες, όπου δεν προλαβαίνει το λοιπό προσωπικό, δίνουν διευκρινίσεις για τα προσφερόμενα είδη και οργανώνουν τον τομέα τους από πλευράς εξοπλισμού και διαδικασιών.
- **Τραπεζοκόμοι**
Σερβίζουν τους συνδαιτυμόνες. Γνώστες της εστιατορικής, πάντα πρόθυμοι, γρήγοροι και καθαροί.
- **Βοηθοί τραπεζοκόμων**
Βοηθούν τους τραπεζοκόμους σε ότι χρειαστούν.
- **Υπεύθυνος ποτών (Οινοχόος)**
Προτείνει το κατάλληλο κρασί που μπορεί να συνοδεύσει το κάθε πιάτο. Παίρνει παραγγελίες για τα ποτά και ανοίγει τα κρασιά ο ίδιος.
- **Ταμπλίστας**
Είναι ο ταμίας του εστιατορίου.

Η οργανωτική δομή στο μαγειρείο ενός μεγάλου εστιατορίου είναι η εξής:

- * **Διευθυντής μαγειρείου**
Οργανώνει το χρονοδιάγραμμα βάσει του οποίου θα συντονισθούν τα τμήματα για την παρασκευή των προγραμματισμένων εδεσμάτων για την συγκεκριμένη ημέρα. Παρακολουθεί την εφαρμογή του προγράμματος, συντονίζει τις εργασίες της ομάδας του μαγειρείου και ελέγχει συνεχώς τα αποτελέσματα.
- * **Αρχιμάγειρας ζεστών παρασκευών**
Είναι αρμόδιος για την προετοιμασία των κρεάτων, των ψαριών και των πουλερικών. Στην συνέχεια φροντίζει για το κατάλληλο μαγείρεμά τους, που συνήθως γίνεται με βράσιμο ή ψήσιμο. Επίσης οργανώνει την προετοιμασία και το μαγείρεμα των λαχανικών. Η προετοιμασία αφορά στο ξεφλούδισμα, καθάρισμα, πλύσιμο, κλάδεμα, κόψιμο σε διάφορα σχήματα κτλ., ενώ το μαγείρεμα αφορά σε βράσιμο σε νερό ή ατμό, ψήσιμο σε φούρνους ή ψησταριές ή τηγάνισμα σε φριτούρα.
- * **Αρχιμάγειρας ζαχαροπλαστικής και αρτοποιίας**
Φροντίζει την ετοιμασία ζεστών και κρύων γλυκών, παγωτών, ζύμης και αρτοσκευασμάτων.

- * **Υπεύθυνος μπουφέ**
Είναι αρμόδιος για την ετοιμασία πρωϊνών και ειδών καφετέριας.
- * **Υπεύθυνος κάβας**
Παραδίδει στον οινοχόο ή στους τραπεζοκόμους τα ποτά που ζηρούν οι πελάτες.
- * **Αποστειρωτές σκευών**
Φροντίζει για την απομάκρυνση των επιστροφών και την καθαριότητα των σκευών.

3.2 ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Τα προσόντα του προσωπικού που θα καλύψει τις κενές θέσεις εργασίας, καθορίζονται από την περιγραφή εργασίας για κάθε θέση, όπως αναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα. Ανάλογα με την θέση τα πρόσωπα αυτά διαφοροποιούνται. Για τις θέσεις ευθύνης, όπως των προϊσταμένων και των διευθυντών, είναι εύλογο ότι εκτός, από τα προσόντα που θα αναφερθούν παρακάτω, απαιτούνται και οι ανάλογες σπουδές πάνω στο αντικείμενο, όπως και η προϋπηρεσία. Σε γενικές γραμμές, τα προσόντα που απαιτούνται από τους υποψηφίους είναι:

- **Σωματικά προσόντα**
Όπως αρτιμέλεια, παράστημα, σωστό σωματικό βάρος, ευχάριστη εμφάνιση.
- **Κατάλληλη ηλικία**
Για το διευθυντικό προσωπικό, πρέπει να επιλέγονται άτομα άνω των 25 ετών, ενώ για απλές θέσεις, όπως αυτές των βοηθών, μπορούν να προσληφθούν άτομα μέχρι 16 ετών.
- **Επικοινωνιακές ικανότητες**
Αφορά τους υπαλλήλους των τμημάτων του εστιατορίου και του μπαρ, όπου απαιτείται ευστροφία, ευγένεια, κανονική νοημοσύνη και διορατικότητα.
- **Άριστη κατάσταση υγείας**
- **Γνώση ξένων γλωσσών**

3.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΠΡΟΣΛΗΨΗ

Με τον όρο αποτελεσματική πρόσληψη νοείται η διαδικασία που ακολουθείται από την επιχείρηση, ώστε τα άτομα που θα επιλεγούν για πρόσληψη, να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της επιχείρησης όπως αυτές καταγράφονται μέσα από τον καθορισμό των θέσεων εργασίας και την κατάρτιση του προσωπολογίου. Το προσωπικό μπορεί να προέρχεται από εσωτερικές ή εξωτερικές πηγές.

3.3.1 ΠΗΓΕΣ ΑΝΕΥΡΕΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Εσωτερικές πηγές αποτελούν τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης, όπου μετακινούνται υπάλληλοι από το ένα τμήμα στο άλλο, π.χ. από την αποθήκη στο εστιατόριο ή αν πρόκειται για αλυσίδα η μετάταξη του προσωπικού από το ένα

κατάστημα στο άλλο, πρακτική πολύ διαδεδομένη κυρίως στις αλυσίδες καταστημάτων ταχείας εστίασης. Οι εξωτερικές πηγές, αναφέρονται σε προσωπικό το οποίο ανευρίσκεται από το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης. Οι κυριότεροι μέθοδοι εύρεσης προσωπικού για μία επισιτιστική επιχείρηση είναι:

- **Αγγελία στις εφημερίδες**

Αποτελεί το πιο διαδεδομένο μέσο εύρεσης προσωπικού. Το κόστος καταχώρησης είναι χαμηλό και το αποτέλεσμα εγγυημένο. Είναι χρήσιμες, τόσο για την προσέλκυση στελεχών, όσο και απλών εργαζόμενων. Η επαγγελματική αγγελία πρέπει να είναι σύντομη και να αποσπά αμέσως την προσοχή ανάλογα με τα ενδιαφέροντα του αναγνώστη και πρέπει να αναφέρεται στην αμοιβή εργασίας, στις πιθανές συμπληρωματικές παροχές (διαμονή, γεύματα, δωρεάν στολές) στο περιβάλλον εργασίας (προαγωγές, ανάπτυξη νέων προσόντων, εκπαίδευση) .

- **Αναγγελία στο διαδίκτυο**

Οι μεγάλες ξενοδοχειακές και επισιτιστικές εκμεταλλεύσεις, που διαθέτουν δική τους ιστοσελίδα στο διαδίκτυο, συχνά γνωστοποιούν μέσω αυτών τις ανάγκες τους σε προσωπικό. Αποτελεί ένα νέο μέσο ανεύρεσης προσωπικού το οποίο απευθύνεται κυρίως στους νεότερους υποψηφίους και στα άτομα ανώτερης και ανώτατης μόρφωσης.

- **Προγράμματα του Ο.Α.Ε.Δ.**

Προσωπικό μπορεί να ανευρεθεί μέσω των επιδοτούμενων προγραμμάτων του Ο.Α.Ε.Δ. που αφορούν τους νέους και τους μακροχρόνια άνεργους. Πλεονέκτημα της οδού αυτής είναι ότι η επιχείρηση – εργοδότης, επιδοτείται με συγκεκριμένο ποσό ανά άτομο που απασχολεί, συνιστά λοιπόν μία οικονομική λύση ανεύρεσης έμπειρου και μη έμπειρου προσωπικού.

- **Γραφεία εύρεσης εργασίας**

Σε αυτά απευθύνονται κυρίως οι μεγάλες ξενοδοχειακές και επισιτιστικές αλυσίδες, καθώς οι υπηρεσίες τους κοστίζουν λίγο και δεν σπαταλάται χρόνος για την ανεύρεση προσωπικού.

- **Γνωστοί των διοικούντων και των εργαζομένων**

Πολύ συχνά οι διοικούντες, αλλά και οι εργαζόμενοι, μεσολαβούν για την κάλυψη κενών των θέσεων με γνωστούς τους συναδέλφους.

- **Α.Ε.Ι. - Τ.Ε.Ι - Σχολές Τουριστικών Επαγγελμάτων Ανωτέρας και Βασικής Εκπαίδευσης - Ι.Ε.Κ κτλ.**

Αφορά κυρίως τις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις, οι οποίες στρατολογούν τελειόφοιτους και απόφοιτους των ανωτέρω σχολών στα πλαίσια της εξάμηνης πρακτικής εξάσκησης τους ή για μόνιμη απασχόληση.

- **Σύνδεσμοι αποφοίτων Τουριστικών Σχολών**

Οι σύνδεσμοι αποφοίτων τουριστικών σχολών, έχουν στη διάθεσή τους λίστα ανέργων κατά ειδικότητα. Με τον τρόπο αυτό μπορούν να ικανοποιήσουν επαρκώς τις ανάγκες τους σε προσωπικό.

3.3.2 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ

Το δεύτερο στάδιο της αποτελεσματικής πρόσληψης συνίσταται στην αξιολόγηση και την επιλογή των υποψηφίων εκείνων, οι οποίοι θα καλύψουν τις κενές θέσεις. Αυτό το στάδιο είναι ιδιαίτερα σημαντικό καθώς δεν αποδίδουν όλα τα άτομα το ίδιο. Η αγάπη για την δουλειά που προορίζονται να κάνουν, σε συνδιασμό με την εργατικότητα και την εντιμότητα, είναι τα στοιχεία εκείνα που ωθούν ορισμένους εργαζόμενους σε υψηλότερα επίπεδα απόδοσης σε σχέση με τους υπολοίπους. Τα πιο διαδεδομένα μέσα επιλογής είναι α) τα βιογραφικά σημειώματα, β) το έντυπο πρόσληψης, γ) η συνέντευξη.

α) Τα βιογραφικά σημειώματα περιλαμβάνουν γενικές πληροφορίες για τον εργαζόμενο, όπως την ηλικία του, την οικογενειακή του κατάσταση, τις σπουδές του, την προϋπηρεσία του σε άλλες επιχειρήσεις, τα ενδιαφέροντά του κ.α.

β) Το έντυπο πρόσληψης χρησιμοποιείται κυρίως από μικρής δυναμικότητας επιχειρήσεις, όπου οι υποψήφιοι σπεύδουν επί τόπου για να δηλώσουν το ενδιαφέρον τους για τις προσφερόμενες θέσεις. Η διαφορά του από το βιογραφικό σημείωμα είναι πως το πρώτο συντάσσεται από τον υποψήφιο, ενώ το δεύτερο είναι έτοιμο σε φόρμες, όπου ο υποψήφιος συμπληρώνει τα προσωπικά του στοιχεία, τις σπουδές του και τα στοιχεία της προϋπηρεσίας του.

γ) Οι συνεντεύξεις αποτελούν το βασικό εργαλείο επιλογής των ατόμων εκείνων που θα κληθούν να καλύψουν τις κενές θέσεις της εκάστοτε επιχείρησης, γιατί βοηθάει τον υπεύθυνο για επιλογή να αξιολογήσει τον υποψήφιο και την συμπεριφορά του απευθείας και να συνδιάσει τα δεδομένα της έντυπης αίτησης με τις εντυπώσεις και τις παρατηρήσεις του, που οδηγούν στην απόφαση σχετικά με την καταλληλότητα του υποψηφίου για την θέση.

3.3.3. ΤΕΛΙΚΗ ΕΠΙΛΟΓΗ

Τελευταίο στάδιο επιλογής αποτελεί η ιατρική εξέταση πριν από την πρόσληψη και έχει τέσσερις σκοπούς:

- Να απορρίψει εκείνους των οποίων τα σωματικά προσόντα είναι ανεπαρκή για τις απαιτήσεις του έργου για το οποίο προορίζονται
- Να αποκλειστεί η πρόσληψη αυτών που πάσχουν από κάποια μεταδοτική ασθένεια
- Να αποκτηθούν στοιχεία της σωματικής κατάστασης, για την περίπτωση κάποιου ατυχήματος αργότερα
- Να τοποθετηθούν κατάλληλα εκείνοι που προκρίνονται για πρόσληψη, αλλά εξαιτίας κάποιου σωματικού ελαττώματος, πρέπει να αναλάβουν μόνο ειδικά καθήκοντα.

Οι υποψήφιοι παραπέμπονται για συγκεκριμένες εξετάσεις σε κάποιο δημόσιο νοσοκομείο και ύστερα παρουσιάζουν τα σχετικά έγγραφα σε ιατρική επιτροπή της

αρμόδιας Νομαρχίας, ώστε εφόσον κριθούν υγιείς, να τους χορηγηθεί το Ατομικό Βιβλιάριο Υγείας, που είναι απαραίτητο σε όσους πρόκειται να εργασθούν στον επισιτιστικό τομέα και το οποίο πρέπει να ανανεώνεται κάθε τέσσερα χρόνια.

3.4 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ – ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΝΕΟΠΡΟΣΛΗΦΘΕΝΤΩΝ

Αφού επιλεγούν τα άτομα τα οποία θα στελεχώσουν τις κενές θέσεις της επιχείρησης, το επόμενο βήμα είναι η εγκατάστασή τους στην επιχείρηση ή αλλιώς ο κατατοπισμός τους και βέβαια η ενημέρωση και η εξοικείωση με τις χρησιμοποιούμενες τεχνικές εργασίας, καθώς και η εκπαίδευσή τους πάνω στα νέα τους καθήκοντα. Όσον αφορά τον κατατοπισμό του νεοπροσληφθέντος προσωπικού, παρατίθεται παρακάτω η άποψη του Δ. Λαλούμη, όπως καταγράφεται στο βιβλίο του “Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων”, καθώς και η πρακτική που ακολουθείται από διάφορες επιχειρήσεις.

3.4.1 ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΝΕΟΠΡΟΣΛΗΦΘΕΝΤΩΝ

Πρωταρχικό μέλημα των υπευθύνων της επιχείρησης πρέπει να είναι η γνωριμία του νεοπροσληφθέντος με τους συναδέλφους του, έτσι ώστε να νιώσει άνετα και να μην αισθάνεται ξένο σώμα, δεδομένης της επιφυλακτικότητας των καινούριων συναδέλφων τους απέναντί του. Ακολούθως και ανάλογα με την ιεραρχική βαθμίδα στην οποία ανήκει ο νέος υπάλληλος, μπορεί να ακολουθηθεί η εξής διαδικασία:

α) ΑΝΩΤΕΡΗ ΒΑΘΜΙΔΑ (Στελέχη – Διευθυντές). Σε αυτό το επίπεδο η διεύθυνση προσωπικού, έχει την υποχρέωση να κατατοπίσει τον νεοπροσληφθέντα σχετικά με την ιστορία της επιχείρησης, την οικονομική πολιτική που ακολουθεί για τα βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα μελλοντικά προγράμμάτα της και τον κανονισμό λειτουργίας της. Επίσης, πληροφορίες προσωπικού ενδιαφέροντος, που αφορούν στην

- μισθοδοσία
- φόρο εισοδήματος
- είδη αδειών
- συνταξιοδότηση
- διάφορες κρατήσεις
- ασφάλεια ζωής, ατυχημάτων και ευρείας ιατρονοσοκομειακής περίθαλψης
- προοπτικές εξέλιξης και προαγωγών
- διάφορες πρόσθετες παροχές, όπως υποτροφίες παιδιών, δώρο γάμου, που αφορούν νέα στελέχη που προσλαμβάνονται στην επιχείρηση.

β) ΚΑΤΩΤΕΡΗ ΒΑΘΜΙΔΑ. Όσον αφορά στα άλλα επίπεδα του νεοπροσλαμβανόμενου προσωπικού, βρίσκεται στην κρίση του διευθυντή προσωπικού, το κατά πόσο θα έπρεπε να τους ενημερώσει σε μία συντομότερη έκδοση της ιστορίας της εταιρίας, την πολιτική που ακολουθεί κτλ. Βασικού ενδιαφέροντος όμως παραμένει η ενημέρωση του νεοπροσληφθέντος στα ζητήματα του ατομικού του ενδιαφέροντος όπως, μισθοί και ημερομίσθια, υπερωρίες, συνθήκες εργασίας, ασφάλιση, άδειες κτλ. Επίσης άλλα θέματα που αφορούν άμεσα τον

νεοπροσληφθέντα είναι ζητήματα ασφάλειας, λεπτομερή υπόδειξη των κινδύνων που πιθανόν διατρέχει κατά την εκτέλεση της εργασίας του, η διαδικασία υποβολής τυχόν παραπόνων, καθώς και η πλήρης ξενάγησή του στους χώρους ενδιαίτησης της εταιρίας.

3.4.2 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Όσον αφορά την εκπαίδευση του προσωπικού, ο τρόπος εκπαίδευσης εξαρτάται από το αν το προσωπικό είναι εξειδικευμένο ή ανειδίκευτο. Στον χώρο των επισιτιστικών και ψυχαγωγικών επιχειρήσεων υπάρχουν πολλοί οργανισμοί που προσφέρουν κατάρτιση και εξειδίκευση στους τομείς της κουζίνας, του εστιατορίου και του bar. Τέτοιοι οργανισμοί είναι ο Ο.Α.Ε.Δ., με τα προγράμματα κατάρτισης και εξειδίκευσης των ανέργων, τα τμήματα των Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι., οι Σχολές Τουριστικών Επαγγελματιών της μέσης και ανώτερης εκπαίδευσης, διάφορα δημόσια και ιδιωτικά Ι.Ε.Κ. Το προσωπικό αυτό, είναι ήδη καταρτισμένο και κατέχει το αντικείμενο της εργασίας του, οπότε θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα μόνο για την εξοικειώσή του με τον εξοπλισμό που θα χειρίζεται και την διαδικασία παραγωγής.

Για το ανειδίκευτο προσωπικό όμως, πρέπει να λαμβάνεται ειδική μέριμνα, ώστε να είναι σε θέση να ανταποκριθεί στα καθήκοντά του. Σύμφωνα με έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί, η σωστή εκπαίδευση μπορεί να οδηγήσει σε μείωση, μέχρι και 73% του κόστους λειτουργίας μιας επισιτιστικής επιχείρησης – “ Διοίκηση και Εποπτεία Προσωπικού” των Σ. Ζευγάρη και Γ. Σταματιάδη, εκδόσεις INTERBOOKS. Οι δύο πιο δημοφιλείς μέθοδοι εκπαίδευσης του ανειδίκευτου προσωπικού είναι:

- ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (on the job training)

Στην περίπτωση αυτή, ένας πεπειραμένος υπάλληλος ή και ο ίδιος ο προϊστάμενος, αναλαμβάνουν να δείξουν στον εκπαιδευόμενο τον τρόπο με τον οποίο εκτελείται μια συγκεκριμένη εργασία και στην συνέχεια να παρακολουθήσουν την εκτέλεσή της από τον εκπαιδευόμενο, διορθώνοντάς τον και δίνοντάς του οδηγίες, ώσπου να καταφέρει να την εκτελέσει σωστά. Η μέθοδος αυτή παρουσιάζει το πλεονέκτημα ότι δεν απαιτείται πρόσθετος εξοπλισμός για την επιχείρηση και επιπλέον, ο εκπαιδευόμενος μαθαίνοντας παράγει έργο, μειονεκτεί όμως ως προς το ότι η επιτυχία της βασίζεται αποκλειστικά στην διδακτική ικανότητα του προϊσταμένου ή οποιουδήποτε πεπειραμένου υπαλλήλου, η οποία μπορεί να είναι ελάχιστη ή ανύπαρκτη και ως προς το ότι μπορεί να προκληθεί καταστροφή ακριβών και πολύπλοκων μηχανισμών, λόγω απειρίας του εκπαιδευόμενου.

- ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (Vestibule raining)

Στην περίπτωση αυτή, η επιχείρηση διαθέτει έναν ειδικό χώρο, ο οποίος είναι εξοπλισμένος ακριβώς όπως και ο χώρος της συγκεκριμένης εργασίας, στην οποία θα εκπαιδευτεί ο υποψήφιος. Μέσα σε αυτόν το χώρο, ο εκπαιδευόμενος μπορεί να μάθει πιο γρήγορα και πιο εύκολα την συγκεκριμένη εργασία, γιατί θα είναι απαλλαγμένος από την πίεση για παραγωγή έργου και γιατί θα μπορεί να συνεργάζεται περισσότερο χρόνο με τον εκπαιδευτή του. Πλεονέκτημα της μεθόδου αυτής, θεωρείται η μείωση του χρόνου εκπαίδευσης, καθώς και η καλύτερη κατανόηση των απαραίτητων γνώσεων. Μειονέκτημα θεωρείται το υψηλό κόστος που

απαιτείται για να διατηρεί η επιχείρηση τέτοιους ειδικά εξοπλισμένους χώρους.

Στις μεμονωμένες επισιτιστικές επιχειρήσεις, όπως και στην πλειονότητα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, η εκπαίδευση πραγματοποιείται στον χώρο εργασίας, ενώ οι μεγάλες αλυσίδες εστίασης, όπως π.χ. η Goody's, η Mc Donald's, η Γρηγόρης Μικρογεύματα Α.Β.Ε. διαθέτουν δικούς τους χώρους. Ειδικά για την τελευταία, η εκπαίδευση πραγματοποιείται είτε επί τόπου στα κατά τόπους καταστήματά της, είτε στο κέντρο εκπαίδευσής της στο Άλιμο.

Ανεξάρτητα από την μέθοδο εκπαίδευσης, στόχος της επιχείρησης, μετά το πέρας του χρονικού διαστήματος που θα απαιτηθεί για την ολοκλήρωσή της, είναι ο νεοπροσληφθείς υπάλληλος, να είναι σε θέση να ανταπεξέλθει στα καθήκοντά του με επιτυχία και να μην υστερεί έναντι των άλλων συναδέλφων του. Το πόσο σημαντική είναι η εκπαίδευση των υπαλλήλων, αποδεικνύεται από διάφορες μελέτες, που απέδειξαν ότι τα ατυχήματα ανάμεσα στους ανεκπαιδευτους υπαλλήλους είναι τρεις φορές περισσότερα από ότι εκείνα που συμβαίνουν μεταξύ των εκπαιδευμένων και τα οποία, σε μεγάλο ποσοστό, οφείλονται στην ψυχολογική πίεση που δημιουργείται από την έλλειψη γνώσεων. Όταν η διαδικασία εκπαίδευσης ολοκληρωθεί με επιτυχία, τότε όλο το τμήμα λειτουργεί άψογα και κατά συνέπεια και η ίδια η επιχείρηση.

3.5. ΑΠΟΔΟΧΕΣ

Ένα από τα πιο σημαντικά κριτήρια για την επιλογή, αλλά και την παραμονή σε κάποια θέση εργασίας, αποτελεί το οικονομικό ζήτημα ή αλλιώς οι αποδοχές που ο εργαζόμενος απολαμβάνει απασχολούμενος στη συγκεκριμένη θέση. Αυτό είναι λογικό από την στιγμή που ο καθένας από εμάς εργάζεται για να αντιμετωπίσει και ικανοποιήσει τις βιοτικές του ανάγκες. Οι οικονομικές απολαβές από την εργασία, επηρεάζουν ψυχολογικά τον εργαζόμενο, καθώς αν ληφθεί υπόψη η πυραμίδα των αναγκών του Maslow, ένας επαρκής μισθός ικανοποιεί όχι μόνο τις ανάγκες του "εγώ", αλλά και της αυτοεκτίμησης και της αυτοπραγμάτωσης του εργαζόμενου. Είναι επίσης αναμενόμενο το γεγονός πως όσο πιο ικανοποιημένος από τις απολαβές του είναι ένας εργαζόμενος, τόσο πιο αυξημένη θα είναι και η απόδοσή του.

3.5.1. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΘΕΣΗΣ

Το ύψος βέβαια των αποδοχών, καθώς και ο τρόπος υπολογισμού αυτών, ποικίλει από επιχείρηση σε επιχείρηση. Παράλληλα, οι μεγάλες επιχειρήσεις και κυρίως οι ξενοδοχειακές, οι οποίες στις εγκαταστάσεις τους διατηρούν εστιατόρια και μπαρ, στηρίζουν το ύψος των αποδοχών που προσφέρουν στους υπαλλήλους τους, σε ένα σύστημα αξιολόγησης των θέσεων εργασίας. Το σύστημα αυτό, έγκειται στην κατάταξη των θέσεων εργασίας σε κατηγορίες, ανάλογα με τις υπευθυνότητες που συνδέονται με κάθε μία από αυτές. Είναι εύλογο, ότι οι διοικητικές θέσεις, όπως διευθυντής εστιατορίου ή μπαρ ή γενικά του επισιτιστικού τμήματος, καθώς και οι άμεσα υφιστάμενοι αυτού, θα αμείβονται με ποσά υψηλότερα από το απλό προσωπικό και αυτό γιατί οι θέσεις αυτές συνεπάγονται υψηλό βαθμό ευθύνης, γνώσεις οι οποίες αποκτώνται όχι μόνο μέσω της εργασιακής εμπειρίας, αλλά και των σπουδών. Από την άλλη πλευρά, οι χαμηλότερες θέσεις, οι οποίες συνήθως απαιτούν

μόνο εργασιακή εμπειρία και είναι χειρωνακτικής φύσεως, αμείβονται πολύ λιγότερο. Η αξιολόγηση αυτή γίνεται ώστε κατά το δυνατόν να παρέχονται στους εργαζόμενους δίκαιες αμοιβές, ανάλογα με την φύση των καθηκόντων τους. Στην βιβλιογραφία περιγράφονται αρκετά συστήματα, τα οποία εφαρμόζονται στην πράξη.

Τα συστήματα αυτά, που αποτελούν μία επιστημονική – τεχνοκρατική προσέγγιση μπορούν να διακριθούν σε μη ποσοτικά – μη αναλυτικά και ποσοτικά – αναλυτικά. Στην πρώτη κατηγορία τοποθετείται το σύστημα της κατάταξης των θέσεων (Ranking) και κατάταξης κατά κατηγορίες ομάδων εργασίας, ενώ στη δεύτερη κατηγορία το σύστημα σύγκρισης συντελεστών (Factor comparison) και το σύστημα καθορισμών αξίας ουσιαστικών χαρακτηριστικών των θέσεων (Point estimation). Κοινό χαρακτηριστικό των συστημάτων αυτών, είναι πως λαμβάνονται υπόψη παράγοντες, όπως η απαιτούμενη μόρφωση και εμπειρία, η πνευματική και σωματική προσπάθεια που απαιτείται για την διεκπεραίωσή της και βαθμός ευθύνης που εμπεριέχει η κάθε θέση.

Όσον αφορά το ύψος των αποδοχών, αυτό εξαρτάται και από την κατηγορία στην οποία ανήκει μία επιχείρηση. Είναι αναμενόμενο πως ο μισθός ενός σερβιτόρου ενός ξενοδοχείου πολυτελείας, όπως είναι το Hilton, απέχει παρασάγγες από τον μισθό ενός σερβιτόρου άλλου ξενοδοχείου Β' κατηγορίας. Πάντως σημαντική διαπίστωση αποτελεί το γεγονός πως οι μισθοί των μαγείρων, αναλόγως των προσόντων και της εμπειρίας τους, μπορούν να είναι πολύ υψηλότεροι από τους μισθούς των υπολοίπων υπαλλήλων μιας ξενοδοχειακής μονάδας, εκτός ίσως από αυτούς του διευθυντή και του υποδιευθυντή της μονάδος. Οι μισθολογικές συμβάσεις που υπογράφονται κάθε χρόνο μεταξύ εργοδοσίας και εργαζομένων, μπορούν να προβλέπουν τα εξής:

- Παροχή εκπτώσεων αποδοχών για τους υπαλλήλους στους οποίους παρέχεται στέγη και τροφή
- Οδοιπορικά έξοδα των υπαλλήλων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις
- Αποδοχές Μπάρμαν ξενοδοχείου
- Επίδομα βασικής εκπαίδευσης σχολής τουριστικών επαγγελματιών
- Επίδομα 15% στους αποφοίτους ανωτέρων σχολών τουριστικών επαγγελματιών
- Επίδομα 10% για τους έγγαμους
- Ποσοστά των εργαζομένων στο εστιατόριο
- Αποδοχές του Maitre
- Αμοιβές υπερεργασίας βάσει της Ε.Γ.Σ.ΣΕ
- Προσαυξήσεις μισθών για εργασία τις Κυριακές, γιορτές και νυχτερινές ώρες.

3.5.2 ΜΙΣΘΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Στις αλυσίδες ταχείας εστίασης κυριαρχεί η λογική της εξίσωσης των μισθών ανεξαρτήτων θέσεως εργασίας. Έτσι οι λαντζιέρηδες, οι παρασκευαστές, οι εξωτερικοί σερβιτόροι, οι ταμίες και οι μπουφετζήδες – ψήστες αμείβονται με τον ίδιο μισθό. Όπως είναι λογικό, οι μισθοί των προϊσταμένων και των διευθυντών καταστημάτων, είναι αρκετά υψηλότεροι. Η πολιτική αυτή, της εξίσωσης των μισθών σε αυτού του είδους τις επιχειρήσεις, συχνά επιφέρει την δυσαρέσκεια του προσωπικού ή μέρους αυτού, κυρίως όταν ορισμένες ειδικότητες, καλούνται να αντιμετωπίσουν μεγαλύτερο φόρτο εργασίας από τις υπόλοιπες, ένεκα του

καθορισμένου από την διεύθυνση πλάνου εργασίας. Για παράδειγμα, σε συγκεκριμένη αλυσίδα ταχείας εστίασεως, οι εξωτερικοί – σερβιτόροι όχι μόνο είναι επιφορτισμένοι με τις εξωτερικές εργασίες, το σερβίρισμα των δίσκων και την συλλογή αυτών, αλλά και με τον καθαρισμό του δαπέδου, των γυάλινων επιφανειών, την οργάνωση της αποθήκης και των ψυγείων, καθώς και την διανομή φυλλαδίων και την απομάκρυνση των απορριμμάτων. Μια τέτοιου είδους πρακτική, αφενός έχει ως αποτέλεσμα την υπέρμετρη κόπωση των επιφορτισμένων με τα καθήκοντα αυτών υπαλλήλων και αφετέρου την δυσαρέσκειά τους, καθώς αντιμετωπίζοντας 3 – 4 φορές υψηλότερο φόρτο εργασίας από τους υπόλοιπους υπαλλήλους, αμείβονται το ίδιο. Εκτενέστερη αναφορά θα πραγματοποιηθεί στην επόμενη παράγραφο, που αναφέρεται στα κίνητρα αύξησης παραγωγικότητας των εργαζομένων.

3.6. ΚΙΝΗΤΡΑ

Με τον όρο κίνητρα νοούνται οι διαδικασίες εκείνες που ακολουθούνται από τις διαδικασίες εκείνες που ακολουθούνται από τις διοικήσεις των κάθε είδους επιχειρήσεων, ώστε να επιτύχουν την παρακίνηση των εργαζομένων σε αυτές και αύξηση της παραγωγικότητάς τους. Τα κίνητρα αυτά μπορεί να είναι μισθολογικά, δηλαδή να συνδέεται η παραγωγικότητα με την αμοιβή, διάφορες παροχές, καθώς και την ιεραρχική εξέλιξη των εργαζομένων μέσω του συστήματος των προαγωγών. Προτού όμως πραγματοποιηθεί αναλυτική αναφορά στις διάφορες μορφές κινήτρων που οι επιχειρήσεις και δη οι επισιτιστικές και ψυχαγωγικές, είναι απαραίτητο να αναφερθούν οι λόγοι για τους οποίους οι επιχειρήσεις καταφεύγουν στη υιοθέτηση τέτοιων προγραμμάτων.

3.6.1 ΗΘΙΚΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Το ηθικό των εργαζομένων, αποτελεί έναν από τους πιο σημαντικούς παράγοντες επηρεασμού της απόδοσής τους. Ως ηθικό ορίζεται η ανταπόκριση των υπαλλήλων στις προσπάθειες της διοίκησης να επιτευχθούν αρμονικές ανθρώπινες σχέσεις και είναι μια ένδειξη θέλησης για αξιόπιστη, συνεργατική και ειλικρινή υποστήριξη των στόχων της επιχείρησης. Το χαμηλό ηθικό επηρεάζει όπως αναφέρθηκε ήδη την παραγωγικότητα των υπαλλήλων. Το γεγονός αυτό είναι πολύ σημαντικό στον επισιτιστικό κλάδο, καθώς το προσφερόμενο προϊόν – υπηρεσίες, παράγονται παρουσία του πελάτη. Για παράδειγμα, ένας δυσαρεστημένος σερβιτόρος, είναι σίγουρο ότι θα εργάζεται σε αργούς ρυθμούς, αλλά η δυσαρέσκειά του θα βρίσκει διέξοδο στους πελάτες. Υπάρχουν διάφορες τεχνικές εκτίμησης του ηθικού των εργαζομένων.

Οι αποχρώσεις του προσωπικού είναι μια προσπάθεια μέτρησης του ηθικού και χρησιμοποιείται σε ευρεία κλίμακα. Οι αποχρώσεις των υπαλλήλων αναφέρονται στο πόσες φορές σε μια δεδομένη περίοδο αντικαθίσταται το εργατικό δυναμικό. Η αντικατάσταση των υπαλλήλων κοστίζει πολύ στην προκειμένη περίπτωση, τόσο οι υποστηρικτές των ανθρωπίνων σχέσεων, όσο και οι ψυχροί αριθμοί, συμφωνούν σε αυτό, καθώς πρέπει να ληφθεί υπόψη το κόστος για την εύρεση υπαλλήλων, την εκπαίδευσή τους και την απορρόφηση των σφαλμάτων τους. Σε συζήτηση με άτομο με πολύχρονη πείρα στον κλάδο, στα καταστήματα συγκεκριμένης αλυσίδας ταχείας εστίασης, ο δείκτης ανανέωσης του προσωπικού, ξεπερνά το 300% ετησίως. Άλλη τεχνική μέτρησης του ηθικού, πέρα από τις εργατικές αποχωρήσεις, είναι οι ημέρες απουσίας λόγω ασθένειας ή άλλων προσωπικών λόγων. Ο υπολογισμός των ημερών αυτών, χρησιμεύει για τον καθορισμό των τμημάτων, όπου επικρατεί δυσαρέσκεια. Η

παρακολούθηση των αργοποριών και των απουσιών, αποτελούν επίσης σημαντική ένδειξη για το χαμηλό ηθικό, όταν αυτές είναι ασυνήθιστα πολλές, γεγονός που θα μπορούσε να οφείλεται στην δυσαρέσκεια των υπαλλήλων.

Στο σημείο αυτό, χρήσιμο είναι να παρατεθούν ορισμένοι παράγοντες, οι οποίοι επηρεάζουν το ηθικό των εργαζομένων.

- Ικανοποίηση των αναγκών

Όπως έχει αναφερθεί προηγουμένως, οι άνθρωποι εργάζονται για να καλύψουν τις βιοτικές τους ανάγκες. Καθώς όμως ο θεσμός της εργασίας είναι κατ' εξοχήν "κοινωνικός", αναπόφευκτα η εργασία κατά συνέπεια, το είδος της και η αμοιβή της, αποτελούν το όχημα για την ικανοποίηση των ανωτέρω αναγκών του ατόμου, στην πυραμίδα του Maslow, όπως της αυτοεκτίμησης και της αυτοπραγμάτωσης. Με χαμηλό μισθό, ανασφάλεια θέσης, ανυπαρξία προσωπικής ικανοποίησης και κοινωνικής καταξίωσης, το ηθικό των υπαλλήλων καταρρέει.

- Μέθοδοι υποβολής πειθαρχίας

Η αυστηρή πειθαρχία είναι ένα μέσο που έχει χρησιμοποιηθεί από πολύ παλιά στην διαδικασία επίβλεψης του προσωπικού, αλλά τα αρνητικά χαρακτηριστικά της – φόβος, απειλές, τιμωρία, ταπείνωση, σαρκασμός, εκδίκηση – περιορίζουν την αποτελεσματικότητά της και ρίχνουν το ηθικό των εργαζομένων. Η εκδίκηση είναι ένα από τα αρνητικά της άσχημα επιβαλλόμενη πειθαρχίας, που επιφέρει υψηλό κόστος στην επιχείρηση – πεταμένα ή δωρεάν φαγητά, κατανάλωση φαγητού σε ώρες και μέρη που δεν επιτρέπεται. Αυτό οφείλεται στο γεγονός πως η αυστηρή επιβολή της πειθαρχίας δεν επιτρέπει την δημιουργία μιας βάσης, πάνω στην οποία η εξουσία και η πειθαρχία θα χρησιμοποιούνται μόνο περιστασιακά και σε αυτές τις περιπτώσεις, η έχθρα και η μνησικακία μεταξύ υπαλλήλου και επόπτη θα μειώνεται στο ελάχιστο.

- Η επίβλεψη

Η επίβλεψη, είναι ο τρίτος παράγοντας που επηρεάζει το ηθικό, καθώς μία διοίκηση με κοινή επίβλεψη και ανίκανη ηγεσία, θα πρέπει να αναμένει χαμηλό ηθικό.

- Το εργασιακό περιβάλλον

Οι φυσικές συνθήκες σε μια επιχείρηση, είναι ζήτημα που επηρεάζει το ηθικό και πρέπει να απασχολεί την διοίκηση. Η καταλληλότητα, η καθαρότητα και η ασφάλεια του εξοπλισμού των χώρων εργασίας, συντείνει στην διατήρηση του ηθικού των εργαζομένων. Ακόμη η ποιότητα και η ποσότητα του φαγητού που σερβίρεται στο προσωπικό, έχει και αυτό αντίκτυπο στο ηθικό του προσωπικού. Μια γενική αντίληψη ότι το φαγητό είναι κακό, συνιστά αρνητικό παράγοντα.

Ολοκληρώνοντας την αναφορά αυτή στο ηθικό των εργαζομένων, κρίνεται σκόπιμο να παρατεθούν τα κυριότερα συμπτώματα του ηθικού των εργαζομένων:

- α) Ασυνήθιστα μεγάλος αριθμός παραπόνων και προβλημάτων
- β) Χαμηλή παραγωγή ή επιβράδυνσή της
- γ) Έλλειψη ενδιαφέροντος και ακαταλληλότητα
- δ) Ασυνήθιστα πολλές απουσίες και καθυστερήσεις
- ε) Πολλές ασθένειες
- στ) Ένδειξη κούρασης χωρίς φανερή αιτία
- ζ) Μεγάλος αριθμός αποχωρήσεων, διαπληκτισμοί και εσωτερικές διαμάχες

3.6.2. ΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΙΝΗΤΡΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Από την αναφορά και καταγραφή των αιτίων και συνεπειών του χαμηλού ηθικού των εργαζομένων, καταδεικνύεται η σημαντικότητα του σχεδιασμού από μέρους της διεύθυνσης ενός συστήματος κινήτρων, τα οποία θα αποσκοπούν στην αναπέρωση του ηθικού των εργαζομένων και την διατήρησή του σε υψηλά επίπεδα. Τα κίνητρα μπορεί να είναι χρηματικά, διάφορες παροχές ή ψυχολογικά. Η σύγχρονη θεώρηση της Διοίκησης Προσωπικού, σε αντίθεση με το παρελθόν, που επικεντρωνόταν μόνο στα χρηματικά κίνητρα, δίνει έμφαση στις ψυχικές και πνευματικές ανάγκες. Αυτό διότι εκτός από την ικανοποίησή του από τις χρηματικές του απολαβές, ο εργαζόμενος αναζητά την ταύτιση και την ικανοποίηση από το εργασιακό περιβάλλον. Για να επωφεληθεί ένας προϊστάμενος από την διάθεση εργασίας και προσφοράς που επιδεικνύουν οι υφιστάμενοί του, πρέπει να προσθέσει και άλλους πιο ελκυστικούς όρους, για να αποσπάσει έτσι από τους εργαζόμενους, τον πιο παραγωγικό εαυτόν τους. Συμπερασματικά λοιπόν, ένα σύστημα κινήτρων, είναι απαραίτητο να συνδιάζει τα εξής στοιχεία:

- Θα πρέπει να ικανοποιεί ανάγκες, κυρίως τις βασικές ανθρώπινες ανάγκες, όπως τροφή, στέγη, ένδυση, μέσα στο γενικότερο περιβάλλον που λειτουργεί η επιχείρηση.

Ακόμη το αίσθημα ασφάλειας, την ανάγκη για κοινωνική αναγνώριση, την ανάγκη να ανήκει κανείς σε μια ομάδα, την οποία και να παραδέχεται. Επίσης, να ικανοποιεί τις ανάγκες του "εγώ".

- Θα πρέπει να είναι σε θέση να αποδεσμεύσει την παραγωγική ικανότητα του ατόμου για εργασία.

Τα άτομα διαθέτουν τεράστια αποθέματα από φυσικές και πνευματικές ικανότητες, που κατά κανόνα, ποτέ δεν αξιοποιούνται πλήρως από τις επιχειρήσεις. Ένα επιτυχημένο σύστημα κινήτρων, θα πρέπει όχι μόνο να αποδεσμεύσει αυτά τα αποθέματα, αλλά και να τα διοχετεύει στην αύξηση της παραγωγικότητας.

- Θα πρέπει να αντικατοπτρίζει, να κολακεύει και να προάγει την εικόνα της επιχείρησης στους εργαζόμενους.

Υπάρχουν πολλοί άνθρωποι, που θέλουν να εργάζονται σε επιχειρήσεις που διαθέτουν ακτινοβολία και κύρος, στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο και πολλές φορές πέρα από τα επιχειρησιακά τους επιτεύγματα Αυτού του είδους οι προτιμήσεις, παρακινούν τους εργαζόμενους για αύξηση της

αποδοτικότητάς τους. Για τον λόγο αυτό, η επιχείρηση, θα πρέπει να επωφελείται από οποιοδήποτε στοιχείο που δίνει τέτοια εικόνα και να το εκμεταλλεύεται ανάλογα.

- Θα πρέπει να εξαρτάται από την κατάλληλη επιλογή και τον προσανατολισμό του προσωπικού.

Είναι φυσικό πως όσα περισσότερα προσόντα και όσο πιο καλά εκπαιδευμένο είναι το προσωπικό σε μία επιχείρηση, τόσο η παραγωγικότητα αυξάνει. Αυτό βέβαια, αποτελεί προϋπόθεση, γιατί μειώνει στο ελάχιστο την ανάγκη για υποκίνηση και ελαττώνει το κόστος διαμόρφωσης και λειτουργίας ενός συστήματος κινήτρων.

Μια σειρά από μέτρα που μπορούν να ληφθούν αναφορικά με τις παραπάνω διαπιστώσεις είναι τα εξής:

- Παρουσίαση νέων και ελκυστικών καθηκόντων, τα οποία όμως δεν αναφέρονται μονάχα σε ένα άτομο.
- Παρουσίαση προτύπων, πάνω στα οποία θα μετρηθούν τα αποτελέσματα
- Παροχή όσο το δυνατόν μεγαλύτερης αυτονομίας στο προσωπικό
- Παροχή ευκαιριών για μάθηση και αυξημένα πεδία ικανότητας
- Έμπρακτη επίδειξη εμπιστοσύνης στο προσωπικό, με την απομάκρυνση ορισμένων ελέγχων
- Δυνατότητα ανάληψης περισσότερων πρωτοβουλιών από το προσωπικό
- Αναγνώριση του προσωπικού και της δουλειάς του
- Παροχή τίτλων εργασίας, ώστε το προσωπικό να αισθάνεται σημαντικό
- Άσκηση εποικοδομητικής κριτικής

Όσον αφορά τα χρηματικά κίνητρα, αυτά έχουν να κάνουν είτε με τη σύνδεση αμοιβής – παραγωγικότητας, είτε με την παροχή ενός χρηματικού ποσού, επιπλέον του μισθού, ως αναγνώριση της προσφοράς του προσωπικού. Γενικά η εργασία στις επισιτιστικές επιχειρήσεις δεν προσφέρεται για προτυποποίηση. Συγκεκριμένες όμως θέσεις εργασίας, όπως αυτή του μπάρμαν, του σερβιτόρου και του αποστειρωτή σκευών δεν προσφέρονται για την εφαρμογή του συστήματος αυτού. Η δουλειά του μπάρμαν είναι νευραλγική, αφού από τις επικοινωνιακές ικανότητες του ιδίου, εξαρτάται κατά πόσον οι πελάτες, εκτός από το πρώτο, θα καταναλώσουν και δεύτερο και τρίτο ή και τέταρτο ποτό. Ακόμη, λόγω της ιδιαίτερης φύσης του επαγγέλματος, ο μπάρμαν μπορεί να συνάψει φιλικές σχέσεις με μια σταθερή βάση πελατών, γεγονός το οποίο εξασφαλίζει σταθερές καταναλώσεις ανεξαρτήτως συνθηκών. Αυτό ισχύει τόσο για το μπαρ των ξενοδοχείων, όσο και για τα μπαρ των ψυχαγωγικών επιχειρήσεων, όπως το Prime, το Camel κτλ. Για τον λόγο αυτό, οι ικανότητες του μπάρμαν, θα πρέπει να αναγνωρίζονται και να ανταμείβονται ανάλογα. Από την πλευρά του ο σερβιτόρος, με την ευγένεια και την άμεση εξυπηρέτηση των πελατών, συμβάλλουν στην διαμόρφωση θετικής εικόνας από την πλευρά των πελατών, όσον αφορά την επιχείρηση την οποία επισκέπτονται. Οι δυνατότητες για τους σερβιτόρους, όσον αφορά την δημιουργία ενός επικοινωνιακού δεσμού με τους πελάτες, δεν πρέπει να υποτιμώνται. Μάλιστα σε πολλές περιπτώσεις η διεύθυνση των εν λόγω επιχειρήσεων, προφέρει ως BONUS κάποιο ποσό, για κάθε παρέα που οι σερβιτόροι προσελκύουν στην επιχείρηση. Οι αποστειρωτές σκευών ή λαντζίερηδες, οι οποίοι κατέχουν και την χαμηλότερη θέση στο οργανόγραμμα των

επισιτιστικών επιχειρήσεων, συχνά εργάζονται υπό άθλιες συνθήκες. Παρ' όλα αυτά όμως, η εργασία που προσφέρουν είναι νευραλγικής σημασίας για την επιχείρηση, αυτό διότι από την ποιότητα της εργασίας τους, αλλά και από την ταχύτητά τους εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό η καλή εικόνα της επιχείρησης. Η σημασία στην λεπτομέρεια είναι απαραίτητη καθώς τυχόν λεκέδες στα σκεύη από τα απορρυπαντικά του πλυντηρίου των πιάτων ή από πλημμελή καθαρισμό τους, προκαλεί αλγεινή εντύπωση στους πελάτες, ενώ η ταχύτητα στην διεκπεραίωση των καθηκόντων τους είναι μεγάλης σημασίας σε περιόδους αιχμής.

Μια άλλη μορφή χρηματικού κινήτρου θεωρείται η προαγωγή. Βέβαια, εξαρτάται από τις προτεραιότητες του κάθε υπαλλήλου, καθώς για άλλους μία προαγωγή μεταφράζεται ως αύξηση μισθού, ενώ για άλλους κυρίως ως ηθική επιβράβευση των προσπαθειών τους και μέσον κοινωνικής καταξίωσής τους. Απαιτείται πάντως μεγάλη προσοχή από την εκάστοτε διοίκηση, καθώς το θέμα των προαγωγών είναι ιδιαίτερα ευαίσθητο. Αναλυτικότερη αναφορά θα πραγματοποιηθεί στην επόμενη ενότητα που αφορά τον έλεγχο και την αξιολόγηση των υπαλλήλων.

Τέλος, υπάρχουν οι διάφοροι είδους παροχές προς το προσωπικό, οι οποίες λειτουργούν ως κίνητρο για την αύξηση της απόδοσης των εργαζομένων. Τέτοιου είδους παροχές είναι :

- Η διοργάνωση εκδηλώσεων για το προσωπικό, όπως η κοπή της πίτας για το Νέο Έτος και η παροχή μιας ή δύο ημερών επιπλέον άδειας στον τυχερό.
- Η παροχή στέγης και τροφής στους υπαλλήλους, οι οποίοι δεν είναι κάτοικοι της περιοχής στην οποία λειτουργεί το ξενοδοχείο
- Παροχή μεριδίων από τα κέρδη
Ορισμένα ξενοδοχεία, όπως το Marriot και τα Holiday Inn, έχουν δημιουργήσει έναν αριθμό σχεδιασμού μοιρασμού των κερδών. Το γεγονός αυτό ανεβάζει το ηθικό του εργαζόμενου, γιατί δημιουργείται σε αυτόν η αίσθηση ιδιοκτησίας της επιχείρησης. Τα σχέδια τείνουν να ενθαρρύνουν την παραμονή των εργαζομένων, διότι ο εργαζόμενος φεύγει πιο δύσκολα από την επιχείρηση, φοβούμενος μη χάσει μερίδιο στα κέρδη του. Επίσης, αποτελεί συχνή πρακτική στις ταβέρνες και τα εστιατόρια, οι σερβιτόροι να αμείβονται με ποσοστά επί των ημερησίων κερδών.
- Παροχές υγείας με εξετάσεις των υπαλλήλων από γιατρούς της επιχείρησης
- Παροχή στολών στους εργαζόμενους των διαφόρων τμημάτων
- Πρόγραμμα ασφάλισης.
Αρκετά δημοφιλής είναι η παροχή ομαδικών ασφαλίσεων για κάλυψη θανάτου, ατυχήματος, διαμελισμού, αλλά και ιατροφαρμακευτικής και νοσοκομειακής περίθαλψης.
- Οικονομικές εξυπηρετήσεις
Συνίσταται στην παροχή από την επιχείρηση χρηματικών διευκολύνσεων με μικρό ή καθόλου τόκο.

3.7 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΒΛΕΨΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ

Η αξιολόγηση του προσωπικού καθορίζεται από αξιολογητές, οι οποίοι χρησιμοποιώντας έναν κατάλογο με διάφορα γνωρίσματα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την περιγραφή της απόδοσης των εργαζομένων, κρίνουν την

απόδοσή τους. Το βασικότερο πλεονέκτημα της μεθόδου αυτής είναι το ότι εντοπίζονται οι αδυναμίες του κάθε εργαζόμενου, καθώς και το ότι μπορεί να γίνει σύγκριση μεταξύ των εργαζομένων που εκτελούν την ίδια εργασία. Οι λόγοι για τους οποίους καθίσταται αναγκαία η αξιολόγηση του προσωπικού, είναι το γεγονός πως όχι μόνο πρέπει να γνωρίζει η διοίκηση εάν οι εργαζόμενοι εκτελούν με σωστό τρόπο τα καθήκοντά τους, αλλά και το δημιουργούμενο εργατικό κόστος από την πλημμελή άσκηση αυτών.

3.7.1 ΕΠΙΒΛΕΨΗ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Ανάλογα με τις υπευθυνότητες κάθε πόστου εργασίας, ο υπεύθυνος προϊστάμενος – επόπτης, μπορεί να φτιάξει έναν κατάλογο με προϋποθέσεις που πρέπει να πληροί ο εργαζόμενος. Ένας τέτοιος γενικός κατάλογος, μπορεί να περιλαμβάνει τα εξής κριτήρια :

- Έγκαιρη παρουσία στην δουλειά
- Προθυμία εκτέλεσης εργασίας
- Ολοκλήρωση ανατεθείσας εργασίας
- Ποσότητα εργασίας
- Καθαριότητα του χώρου εργασίας του
- Ύπαρξη ή όχι οργανωτικών ικανοτήτων
- Παραδοχή ή όχι των λαθών του
- Εφαρμογή ή όχι των οδηγιών που λαμβάνει
- Είναι υπομονετικός;
- Ταχύτητα εκμάθησης των νέων του καθηκόντων
- Ανάληψη πρωτοβουλιών
- Εντιμότητα

Τα παραπάνω μπορούν να αποτελέσουν ένα γενικό πλαίσιο αξιολόγησης της απόδοσης του εργαζομένου. Διάφορες τεχνικές που μπορούν να ακολουθηθούν κατά την διάρκεια της εποπτείας και ελέγχου του προσωπικού, για την εκτίμηση της απόδοσής του, είναι οι ακόλουθες:

α) Εναλλασσόμενη Αξιολόγηση (Alternative Ranking)

Η τεχνική αυτή μπορεί να εφαρμοστεί είτε για την εκτίμηση ενός ή περισσότερων προσόντων του εργαζομένου και συνίσταται στην θέσπιση ενός μέσου όρου απόδοσης όσον αφορά τον συγκεκριμένο τομέα προσόντων που τίθεται υπό έλεγχο. Συνίσταται στην δημιουργία δύο κατηγοριών, στην πρώτη τοποθετούνται οι εργαζόμενοι με την υψηλότερη απόδοση, ενώ στην δεύτερη οι εργαζόμενοι με την χαμηλότερη απόδοση. Στην κορυφή της πρώτης κατηγορίας αναγράφεται υπάλληλος με την χαμηλότερη απόδοση, ενώ στην τελευταία της δεύτερης ο εργαζόμενος με την χαμηλότερη απόδοση, τα δύο αυτά ονόματα διαγράφονται και η ίδια διαδικασία χρησιμοποιείται μέχρι την ολοκλήρωση του συνόλου του προσωπικού.

β) Σύγκριση ζευγαριών (Paired Comparison)

Η μέθοδος αυτή συνίσταται στην σύγκριση κάθε ατόμου που απασχολείται σε συγκεκριμένη θέση εργασίας, με όλους τους άλλους που εκτελούν παρόμοια εργασία. Ο προϊστάμενος σημειώνει σε κάθε δεδομένη περίπτωση, εκείνον που κατά τη γνώμη του υπερτερεί και έτσι στο τέλος κάθε άτομο, έχει μία σχετική βαθμολογία και με βάση αυτήν, κατατάσσει τους βαθμολογηθέντες.

γ) Τεχνική των κρίσιμων περιστατικών (Critical incident)

Στις περιπτώσεις αυτές που είναι δύσκολο να μετρηθούν με τις διάφορες ποσοτικές μεθόδους, τότε εφαρμόζεται η τεχνική των κρίσιμων περιστατικών. Ο προϊστάμενος – επόπτης σημειώνει κατά την διάρκεια μιας δεδομένης περιόδου, συμβάντα καλής ή κακής απόδοσης των εργαζομένων. Μειονέκτημα της μεθόδου αυτής είναι το γεγονός πως ένας προκατειλημμένος αξιολογητής, μπορεί εύκολα να παρουσιάσει ένα περιστατικό, το οποίο να δικαιολογεί την εκτίμηση που έκανε, επιλέγοντάς το ανάμεσα σε αυτά που είχε σημειώσει.

3.7. 2 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Όσον αφορά τον υπολογισμό της εργασιακής απόδοσης των απασχολουμένων σε μια επισιτιστική επιχείρηση οι διαδικασίες αυτές που επιτρέπουν τον έλεγχο της απόδοσης των εργαζομένων, είναι οι εξής:

- Δημιουργία προτύπων απόδοσης και κόστους εργασίας
- Μέτρηση πραγματικού κόστους εργασίας
- Σύγκριση πρότυπου κόστους
- Λήψη διορθωτικών μέτρων σε περίπτωση σημαντικών αποκλίσεων

Με τον έλεγχο της απόδοσης των πόστων εργασίας, δημιουργούνται τα πρότυπα απόδοσης και κατ' επέκταση , του κόστους εργασίας. Παρακάτω παρατίθεται πίνακας ανάλυσης απόδοσης του πόστου των σερβιτόρων εστιατορίου. Μετά την μέτρηση της απόδοσης του υπαλλήλου, πρέπει να πραγματοποιηθεί η μετατροπή του εργατικού κόστους σε χρηματικές μονάδες ή ως ποσοστό του συνολικού κόστους ή των πωλήσεων. Ανεξάρτητα από τον τρόπο μέτρησης, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα εξής:

α) το μέτρο πρέπει να χρησιμοποιείται συνεχώς και χωρίς αλλαγές
β) το προσωπικό πρέπει να γνωρίζει τον τρόπο και την μονάδα μέτρησης και αν είναι δυνατόν, να το συνδέει με την παραγωγικότητά του.

Οποιοδήποτε τρόπος μέτρησης του κόστους εργασίας και αν επιλέγεται από τον διευθυντή μιας επισιτιστικής μονάδας, πρέπει να λάβει σοβαρά υπόψη του τις διαφορετικές βάσεις, πάνω στις οποίες υπολογίζεται και αυτό αν θέλει να έχει ακριβείς εκτιμήσεις.

- α) το κόστος πρέπει να υπολογίζεται ανά ξεχωριστό τομέα
β) το κόστος εργασίας πρέπει να καταμερίζεται σε κόστος παραγωγικών τμημάτων (κουζίνα) και τμημάτων προσφοράς υπηρεσιών (εστιατόριο, μπαρ)
γ) το κόστος εργασίας πρέπει να επιμερίζεται ανά θέση – πόστο εργασίας του κάθε τμήματος
δ) το κόστος εργασίας πρέπει να διαχωρίζεται ανά βάρδια τμήματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

4.1 ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

4.2 ΠΡΟΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

4.3 ΕΛΕΓΧΟΣ – ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ

4.4 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

4.5 ΧΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

4.1 ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

Για να εξετάσουμε τις μεθόδους παραγωγής των διαφόρων προϊόντων διεξοδικά, θα εξετάσουμε εκτός από τις μεθόδους παραγωγής ξεχωριστά για κάθε τύπο εστιατορίου τον εξοπλισμό και τον σχεδιασμό της κουζίνας, την χρήση του εξοπλισμού αυτού, την προτυποποίηση των προϊόντων, τον έλεγχο και την κοστολόγηση αυτών, καθώς και την συνεργασία του τμήματος της κουζίνας με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης.

Όπως είναι γνωστό, προσπάθειες για οργανωμένη τροφοδοσία είχαν γίνει από τη αρχαιότητα. Ο σχεδιασμός όμως της παραδοσιακής – σύγχρονης κουζίνας, παρουσιάστηκε για πρώτη φορά στην Μεγάλη Βρετανία, στο δεύτερο μισό του 19^{ου} αιώνα, όπου συγκεκριμένος αριθμός ατόμων, μετέφερε έναν αριθμό από εδέσματα. Υπήρξε μια ουσιαστική οροθεσία ως προς την θέση του κάθε μέλους του προσωπικού μεταξύ των τμημάτων και αξίζει να σημειωθεί πως μέχρι και 3 περίπου δεκαετίες πριν το τέλος του προηγούμενου αιώνα, υπήρχαν μικρές – ελάχιστες διαφορές ως προς την τεχνική στις κουζίνες των σύγχρονων ξενοδοχείων και εστιατορίων, σε σχέση με την εν λόγω κουζίνα. Μόλις τα τελευταία 30 – 35 χρόνια αναπτύχθηκαν κάποιες αλλαγές στην παλιά παραδοσιακή κουζίνα. Οι αλλαγές αυτές που άργησαν ομολογουμένως να εμφανιστούν, πρωτοεμφανίστηκαν κυρίως στον βιομηχανικό τομέα, παρά στα ξενοδοχεία και στα εστιατόρια. Μετά από πολυδάπανες και ιδιαίτερα κουραστικές έρευνες που διεξήχθησαν, από τις μεγάλες εταιρίες του χώρου των προμηθειών του επισιτιστικού τομέα, σιγά – σιγά τα “ανεπτυγμένα” προϊόντα τους άρχισαν να γίνονται αποδεκτά από την οικογένεια της τροφοδοσίας, ενώ παράλληλα, αναπτυσσόταν και η εξειδίκευση του προσωπικού. Οι εκπρόσωποι της παραδοσιακής κουζίνας άρχισαν να μειώνονται δραστικά, ώσπου το 1966 εμφανίστηκε για πρώτη φορά στην Μεγάλη Βρετανία η μέθοδος παραγωγής, στην οποία χρησιμοποιήθηκε ψυγείο ο καταψύκτης και κατεψυγμένα προϊόντα.

Τα συστήματα παραγωγής και διάθεσης των φαγητών που κυριαρχούν στην βιομηχανία της τροφοδοσίας, είναι τα παρακάτω:

1. ΚΛΑΣΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Τα φαγητά στο κλασικό σύστημα παρέχονται με δύο τρόπους, όπως:

- **ALA CARTE**

Με το σύστημα αυτό ο πελάτης παραγγέλνει το φαγητό της αρεσκείας του πριν αυτό πολλές φορές μαγειρευτεί. Έτσι πολλά φαγητά μαγειρεύονται από πριν και σερβίρονται όταν ζητούνται. Το είδος των τροφίμων και οι μέθοδοι μαγειρέματος περιορίζονται από την ανάγκη να σερβιριστούν οι πελάτες μέσα σε λογικό χρονικό διάστημα. Το σύστημα αυτό θα επηρεάσει ακόμα τον εξοπλισμό που θα αγοραστεί, την χωροταξία, τον αριθμό των εργαζομένων, τις ικανότητες αυτών κ.λ.π.

- **TABLE D’ HOTE**

Στο σύστημα αυτό, απαιτείται περισσότερη προετοιμασία στα φαγητά. Αυτό επιτρέπει στο προσωπικό να ετοιμάζει ψητά, μπριζέ κ.λ.π., γιατί απαιτούν περισσότερο χρόνο μαγειρέματος.

Τα παραπάνω υποσυστήματα μπορούν να εφαρμόζονται συγχρόνως στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης, τον τύπο, τον χρόνο λειτουργίας, την τοποθεσία κ.τ.λ.

2. ΜΑΖΙΚΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΦΑΓΗΤΩΝ

Η παραγωγή φαγητών με μαζικό τρόπο, που πραγματοποιείται συνήθως σε μία κεντρική κουζίνα, χρησιμοποιώντας κλασικούς τρόπους μαγειρέματος και το σερβίρισμα των φαγητών, μπορεί να πραγματοποιείται στον χώρο που μαγειρεύονται τα τρόφιμα ή σε διαφορετικά σημεία. Στο σύστημα αυτό παρουσιάστηκαν κάποια μειονεκτήματα ως προς τη συντήρηση των φαγητών που μαγειρεύονται με μαζικό τρόπο.

3. ΜΑΖΙΚΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΦΑΓΗΤΩΝ - ΚΑΤΑΨΥΞΗ

Η κατάψυξη των φαγητών πραγματοποιείται:

- Εξ επαφής: Το φαγητό τοποθετείται μεταξύ δύο πιάτων σε πολύ χαμηλή θερμοκρασία για ταχύτερη κατάψυξη.
- Με ρεύμα αέρος: Το φαγητό τοποθετείται σε θάλαμο, από όπου διέρχεται ρεύμα παγωμένου αέρα, θερμοκρασίας 30 οC.
- Με υγρό άζωτο ή φρέον: Με τα υγρά αυτά επιτυγχάνονται πολύ χαμηλές θερμοκρασίες σε μικρό χρονικό διάστημα και φέρνουν ένα άριστο αποτέλεσμα στην κατάψυξη των φαγητών.

Στην παραδοσιακή μέθοδο παραγωγής, η πλειονότητα των πρώτων υλών αγοράζεται ωμή. Κατά την διάρκεια της ημέρας η εργασία είναι ελάχιστη και φτάνει στο ζενίθ της λίγο πριν το σερβίρισμα του κάθε γεύματος. Η ίδια διαδικασία (κυρίως χρονική), ισχύει για τον εξοπλισμό της κουζίνας, την καλή εκμετάλλευση – χρησιμοποίηση για μικρές περιόδους, μα γενικά τη μικρή – φτωχή εκμετάλλευση – χρησιμοποίηση του κεφαλαίου. Αυτό κατά συνέπεια οδηγεί και στην μικρότερη χρησιμοποίηση της ηλεκτρικής ενέργειας και του φυσικού αερίου, καθώς συχνά οι ηλεκτρικές συσκευές είναι σε λειτουργία όλη μέρα (από το πρωί μέχρι το βράδυ), παρότι χρησιμοποιούνται μόνο λίγες ώρες.

- Όταν στην μέθοδο παραγωγής τροφίμων χρησιμοποιήθηκε ψυγείο – καταψύκτης, προέκυψαν αρκετές διαφορές. Η αποθήκευση των τροφίμων γίνεται με μία ελεγχόμενη θερμοκρασία κάτω των 18 οC υπό του μηδενός, ενώ η αποθήκευση των τροφών γίνεται μετά τον προσεκτικό έλεγχο της ποιότητας, αλλά και της ποσότητας αυτών. Ακολουθεί το μαγείρεμα των τροφών, η μεριδοποίησή τους (μετά από 30 λεπτά της ώρας το πολύ). Όλα τα μαγειρεμένα φαγητά πρέπει να καταψύχονται σε ιδιαίτερα σύντομο χρονικό διάστημα για να διασφαλιστεί η ασφάλεια – υγιεινή των πελατών. Η μεταφορά τους ανάλογα με την χρονική διάρκεια που θα κρατήσει, θα πρέπει να γίνεται μέσα σε καταψύκτες (μεγάλη χρονική διάρκεια μεταφοράς) ή ψυγεία (μικρή διάρκεια μεταφοράς). Όσον αφορά τα ψυγεία, η αποθήκευση των τροφίμων σε αυτά γίνεται σε μία θερμοκρασία της τάξεως των 0 οC μέχρι και 3 οC.

4.2 ΠΡΟΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Η προτυποποίηση των προϊόντων, αποτελεί έναν ιδιαίτερα σημαντικό παράγοντα τόσο για τον άμεσο και πιο εύκολο έλεγχο του κόστους των φαγητών, όσο και για την πληρέστερη και συνεχή ικανοποίηση των πελατών, αφού η μεριδοποίηση (portioning) παραμένει σταθερή.

Παρακάτω, παραθέτουμε ένα ιδιαίτερα πλήρες μεριδολόγιο ετοιμών προϊόντων και πρώτων υλών, καθώς και τα όρια βάρους των μερίδων αυτών.

ΜΕΡΙΔΟΛΟΓΙΟ

Γραμμάρια για μερίδες αμαγείρευτης τροφής

.....	1	10	20
1. Λίπη – Έλαια για :			
.....			
Σούπες βουτύρου	10	100	180
Κρέας στο φούρνο-ψητό	10	100	180
Κρέας μπραιζέ-πουαλέ-σωτέ-ραγού	10	100	180
Πατάτες φούρνου	15	150	250
Ζυμαρικά – ρύζια	15	150	250
Παστίσιο	30	300	350
Μακαρόνια γκρατέν	20	200	350
Λαχανικά λαδερά	20	200	350
Ψάρια φούρνου	25	250	450
Λαχανικά γκραρέν	25	250	450
Λαχανικά γεμιστά	25	250	450
Μουσακάς	35	350	600
Λάδια για μαγιονέζα	40	400	700
Λάδι για τηγάνισμα (φριτούρα)	35	350	600
.....			
2. Βούτυρο για σάλτσες και ορεκτικά			
.....			
Ψάρια και λαχανικά	30	300	550
Ψάρια Μενιέρ	30	300	550
Σάλτσα Ολλανδέζ	40	400	700
.....			
3. Λαχανικά για σούπες			
.....			
Πατάτες για σούπα Παρμαντιέ	200	2000	4000
Καρότα για σούπα Κρεσύ	250	2500	4500
Αρακάς ξηρός για σούπα Σαιν Ζερμαίν	100	1000	1750

Αρακάς φρέσκος	300	3000	5000
Λαχανικά για σούπες κρέμες	300	3000	5000
Λαχανικά για σούπα Μινεστρόνε	150	1500	2500
Αλεύρι για σούπες Βελουτέ	250	250	450

4. Λαχανικά για λαδερά φαγητά

Πατάτες	400	4000	7000
Φασολάκια	300	3000	5500
Κολοκυθάκια	300	3000	5500
Σπανάκια	400	4000	8000
Αρακάς	400	4000	7500
Μπάμιες	250	2500	4500
Μαρούλι	350	3500	6000
Κουνουπίδι	350	3500	6000
Λάχανο	400	4000	7500
Μελιτζάνες	250	2500	4500
Τομάτες	250	2500	4500
Αγκινάρες τεμάχια	2	20	40
Σαλάτες βραστές	400	4000	8000

5. Λαχανικά για γαρνιτούρες

Πατάτες	200	2000	4000
Φασολάκια	200	2000	4000
Κολοκυθάκια	200	2000	4000
Καρότα	200	2000	4000
Σπανάκι	250	2500	5000
Γαρνιτούρες ανάμικτες		Μισό του βάρους	

6. Ζυμαρικά σαν πρώτα πιάτα

Ρύζι	120	1200	2400
Μακαρόνια και λοιπά ζυμαρικά	120	1200	2400
Ζυμαρικά γιουβέτσι	100	1000	2000

7. Ζυμαρικά για γαρνιτούρες

Ρύζι	60	600	1200
Μακαρόνια και λοιπά ζυμαρικά	60	600	1200
Ρύζι για σούπες	60	600	1200

8. Όσπρια

Φασόλια	100	1000	1800
Φακές	100	1000	2000
Ρεβύθια	120	1200	2400
Γίγαντες	110	1100	2200

9. Πουλερικά

Κοτόπουλα	250	2500	5000
Γαλοπούλα	300	3000	6000

10. Κρέατα

Κρέας χωρίς κόκαλα	180	1800	3600
Κρέας με κόκαλα	250	2500	5000
Κιμάς	180	1800	3600
Συκώτι	180	1800	3600
Εντόσθια	250	2500	5000
Κιμάς με ζυμαρικά	80	800	1600

11. Ψάρια

Ψάρι φέτα καθαρό	180	1000	3600
------------------	-----	------	------

12. Αυγά

Αυγά Α λα Ρους	τεμάχια	1
Ομελέτα	"	2
Μπρουγιέ	"	2 ½
Σαγανάκι	"	2

13. Τυριά

Φέτα	65
Σκληρά (γραβιέρα, κασέρι κτλ.)	55

ΟΡΙΑ ΒΑΡΟΥΣ ΜΕΡΙΔΩΝ

(Αγορ. Δ/νση 72 / 77)

Άρθρο 100

1. Κρέατα εν γένει ψητά ή καθ' οιονδήποτε τρόπο παρασκευαζόμενα γραμ. 125-130
2. Κρέας φέτα, μπον φιλέ και εν γένει κρέας άνευ οστών, λουκάνικα, σουτζουκάκια και κεφτέδες εκ μόνου κιμά μόσχου ή βοείου τοιούτου (σχάρας) γραμ. 110-115
3. Ιχθύες καθ' οιονδήποτε τρόπο παρασκευαζόμενοι, γραμ. 125-130
4. Αστακός, φιλέτο ιχθύος, μαγιονέζα Αθηναϊκή γραμ. 110-115
5. Πουλερικά γενικώς, καθ' οιονδήποτε τρόπο παρασκευαζόμενα γραμ. 125-130
6. Γαλοπούλα στήθος φέτα γραμ. 110-115
7. Συκωτάκια και εντόσθια γενικώς, καθ' οιονδήποτε τρόπο παρασκευαζόμενα, ως και κοκορέτσι, γραμ. 125-130
8. Ντολμάδες άνευ σάλτσας, γραμ. 175-180
9. Κεφτέδες άνευ σάλτσας, γραμ. 140-150
10. Μακαρόνια μεγειρεμένα άνευ σάλτσας, γραμ. 220-230
11. Παστίτσιο και μουσακάς, γραμ. 195
12. Όρυζα πιλάφι (άνευ σάλτσας), γραμ. 225
13. Πατάτες γιαχνί, φούρνου και βραστές, φασολάκια φρέσκα γιαχνί, κολοκυθοπατάτες φούρνου ή γιαχνί, μελιτζάνες γιαχνί, παντός είδους λαχανικά γιαχνί και τα ίδια φαγητά παρασκευαζόμενα μετά βουτύρου, γραμ. 225-260
14. Μπάμιες και αγκινάρες, καθ' οιονδήποτε τρόπο παρασκευαζόμενα, γραμ. 205-210
15. όσπρια γιαχνί, γραμ. 175-180
16. Αρακάς μετά βουτύρου, γραμ. 160
17. Ντομάτες, πιπεριές, κολοκυθάκια, μελιτζάνες (γεμιστά), γραμ. 225
(Το βάρος των εν λόγω φαγητών, νοείται μετά της αναλόγου σάλτσας).
18. Πατάτες και κολοκυθάκια τηγανιτά, γραμ. 145
19. όσπρια ξηρά, σούπα μετά ζωμού, μαγειρίτσα, γραμ. 350-360
20. Τυρόπιτες – Σπανακόπιτες, γραμ. 145
21. Χόρτα μαγειρεμένα και σαλάτα Ρώσικη, γραμ. 125-130
22. Σαλάτα ντομάτα, αγγούρι και αγγουροντομάτα, γραμ. 190-200
23. Σαλάτες ωμές εν γένει, γραμ. 145
24. Ταραμοσαλάτα και σαλάτα Ρωσική, γραμ. 125-130
(Το βάρος της γαρνιτούρας από πατάτες, ζυμαρικά, όρυζα, λαχανικά, θα είναι το ήμισυ του βάρους των μερίδων των αυτών φαγητών, παρασκευαζομένων άνευ κρέατος).
25. Γαρίδες νωπές – παρασκευασμένες, γραμ. 112
26. Τυρός φέτα, γραμ. 65
27. Τυρός σκληρός (κασέρι, κεφαλοτύρι), γρμ. 55
28. Καπούζι, πεπόνι μερίδα, γραμ. 570-640
29. Σταφύλια, γραμ. 320-450
30. Βερίκοκα, γραμ. 190-220
31. Κεράσια, γραμ. 160-190
32. Μήλα, αχλάδια, ροδάκινα, κατά μέγεθος και βάρος, γραμ. 190-220
33. Πάστες, μπακλαβάδες και τρίγωνα, κατά τεμάχιο, γραμ. 70-80

34. Γλυκίσματα φόρμα (κασετίνες, μον μπλαν, σαρλότες κτλ.) κατά τεμάχιο, γραμ. 70-80
35. Γλυκα ταιπιού εμβαπτισμένα εντός σιροπιού και παραμένοντα συνεχώς, κατά τεμάχιο, γραμ. 95-110
36. Κομπόστες εν γένει άνευ σιροπιού, κατά μερίδα, γραμ. 80-95
37. Παγωτά εν γένει, γαρνιρισμένα ή μη, γραμ. 95-110
38. Ρυζόγαλο και κρέμα πιάτου κατά μερίδα, γραμ. 150-160
39. Χαλβάς, γραμ. 65

4.2 ΕΛΕΓΧΟΣ - ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ

Ο έλεγχος στην κουζίνα και η κοστολόγηση των πιάτων, είναι δύο ιδιαίτερα υπεύθυνες δουλειές, οι υπεύθυνοι των οποίων συχνά έρχονται σε συγκρούσεις με τους συναδέλφους τους (στον έλεγχο της κουζίνας). Ο πιο συνηθισμένοι έλεγχοι στην παραγωγή των φαγητών, είναι του κόστους, της ποσότητας και κυρίως της ποιότητας. Ένας καλός ελεγκτής εξασφαλίζει την συνύπαρξη και των τριών αυτών συνιστωσών και φυσικά προϋποθέσεις για αυτό είναι τόσο η συνεργασία όλων των υπαλλήλων του τμήματος, όσο και ο ακέραιος χαρακτήρας και η εμπειρία του ιδίου του ελεγκτή. Ένα καλό σύστημα ελέγχου προϋποθέτει πρότυπα, μέσω των οποίων επιτυγχάνονται τα αποτελέσματα. Με το σύστημα μάλιστα αυτών των προτύπων διευκολύνεται και η κοστολόγηση των πιάτων, καθώς και ο έλεγχος της κοστολόγησης αυτών.

Ο έλεγχος του κόστους της παραγωγής των διαφόρων φαγητών, είναι μία ιδιαίτερα υπεύθυνη αλλά και πολύπλοκη δουλειά, λόγω της χρήσης πολλών και ποικίλων υλικών, των διαφόρων τρόπων μαγειρέματος, της διάθεσης μικρής ή μεγάλης ποσότητας φαγητών με μικρό χρονικό διάστημα, της αδυναμίας δημιουργίας αποθεμάτων λόγω της ευπάθειας που παρουσιάζουν.

Το χρηματικό άλλωστε ποσόν που απαιτείται για την αγορά των τροφίμων, αποτελεί σημαντικότερη δαπάνη για κάθε επιχείρηση, αφού ανέρχεται στο 35 – 50 % του συνόλου των εξόδων της. Βέβαια, όπως γίνεται κατανοητό, το κόστος των υλικών δεν μπορεί να υπολογιστεί με ακρίβεια, ενώ το κόστος των υλικών μπορεί να διαφοροποιείται εξ αιτίας διαφόρων λόγων, ορισμένοι εκ των οποίων είναι :

- Η αγορά ορισμένων τροφίμων σε χαμηλές τιμές
- Οι τυχόν μικροκλοπές
- Η έλλειψη ελέγχου των μερίδων
- Η προμήθεια τροφίμων κακής ποιότητας
- Η μείωση των πωλήσεων του κρέατος και η αύξηση άλλων ειδών χαμηλότερης αξίας (κιμάδες, σαλάτες, σούπες).
- Η χρέωση μεγαλύτερων τιμών από τις συμφωνηθείσες με τους προμηθευτές
- Η χρέωση μικρότερων τιμών για ορισμένα φαγητά από τους σερβιτόρους

Επομένως, ο διευθυντής της μονάδας οφείλει με προσοχή να εντοπίσει τις αιτίες αυτές, εξασφαλίζοντας την αποδοτικότητα της ομάδας.

Το πιο σημαντικό ίσως στοιχείο, για την κοστολόγηση των πιάτων, είναι η πρότυπη συνταγή. Είναι η συνταγή συγκεκριμένου φαγητού που αποτυπώνεται σε ειδικό φύλλο χαρτιού και περιέχει λεπτομερείς και συγκεκριμένες πληροφορίες για τα συστατικά, τις ποσότητες που απαιτούνται, τις μερίδες που προκύπτουν και

φυσικά για την μέθοδο μαγειρέματος του φαγητού. Σήμερα, με την δυνατότητα προμήθειας τυποποιημένων προϊόντων, η εφαρμογή προτύπων συνταγών, αλλά και ο έλεγχος του κόστους γίνονται ακόμα πιο απλά και σε σαφέστατα ταχύτερο χρόνο. Οι πρότυπες συνταγές προσφέρουν σταθερή ποιότητα και γεύση, πρόβλεψη της απόδοσης καθώς και ανεξαρτησία, αφού με την πρότυπη συνταγή διαφορετικά άτομα της κουζίνας, μπορούν να μαγειρέψουν διάφορα φαγητά, χωρίς να υπάρχει εξάρτηση από έναν και μόνο υπάλληλο. Ακόμα, απαιτείται λιγότερη εποπτεία και μειώνεται η ανθρώπινη αποτυχία κατά τον χρόνο της παρασκευής. Απαιτείται λιγότερο εξειδικευμένο προσωπικό και καθιερώνεται ο έλεγχος του κόστους των τροφίμων. Η συνταγή πληροφορεί τον εργαζόμενο για το τι πρόκειται να μαγειρεύει, τι εξοπλισμό θα χρειαστεί, πόσος χρόνος απαιτείται για την συγκεκριμένη συνταγή και άλλα πολλά κάνοντας έτσι το έργο των υπαλλήλων του τμήματος της κουζίνας, πολύ πιο απλό και σαφέστατα πιο τυποποιημένο. Από εκεί και πέρα, είναι στη διακριτική ευχέρεια των παρασκευαστών κάποιες “πινελιές” ούτως ώστε να προσθέσουν τον δικό τους χαρακτήρα στο προς παρασκευή έδεσμα.

Προκειμένου να εξασφαλισθεί η καλύτερη απόδοση της εργασίας και ο καλύτερος αλλά και ταχύτερος έλεγχος αυτής, ο υπεύθυνος θα πρέπει να εφοδιάσει την κουζίνα με τον κατάλληλο εξοπλισμό, να οργανώσει την εργασία κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο, να τυποποιήσει (όπου είναι δυνατόν) τις καταλληλότερες μεθόδους εργασίας, να εφαρμόσει κατάλληλα προγράμματα που αποβλέπουν στην μείωση του κόστους με την εξάλειψη περιττών εργασιών, να εκπαιδεύσει το προσωπικό ώστε να εργάζεται έξυπνα και όχι σκληρά, να απασχολεί ειδικευμένο προσωπικό, να εξασφαλίσει κατάλληλο εργασιακό περιβάλλον, να εξασφαλίσει αρμονική συνεργασία μεταξύ των τμημάτων της κουζίνας και να εφοδιάζει την κουζίνα με επεξεργασμένα προϊόντα, για μείωση του χρόνου κατεργασίας.

Δύο στοιχεία που κρίνονται απαραίτητα για τον έλεγχο της ποσότητας των τελικών προϊόντων, είναι η σωστή πρόβλεψη των ποσοτήτων που χρειάζονται για την παρασκευή του φαγητού και ο έλεγχος του μεγέθους των μερίδων. Για να βρεθεί η ζητούμενη ποσότητα, πολλαπλασιάζονται οι μερίδες επί το μέγεθος της μιας μερίδας (τα μεγέθη αυτά τα μαθαίνουμε από την πρότυπη συνταγή του κάθε φαγητού). Επίσης, είναι ιδιαίτερα σημαντικό το γεγονός, ότι είναι γνωστές οι απώλειες που θα προκύψουν κατά την μετατροπή των πρώτων υλών σε φαγώσιμη μερίδα, έτοιμη για σερβίρισμα. Όσον αφορά για τον έλεγχο της ποιότητας, που αποτελεί τον πιο σημαντικό παράγοντα διαφήμισης της επισιτιστικής επιχείρησης, αυτός αποβλέπει στην δημιουργία προτύπων φαγητών που να ανταποκρίνονται σε ουσιαστικά χαρακτηριστικά της ποιότητας αυτών. Σε πρώτη φάση, η ποιότητα των φαγητών, εξαρτάται από τις πρώτες ύλες που θα χρησιμοποιηθούν. Για τον πλήρη έλεγχο της ποιότητας απαιτείται η ύπαρξη ενός πλήρους και συνολικού προγράμματος για τον έλεγχο της ποιότητας. Ο απόλυτος και καθοριστικός άλλωστε κριτής της ποιότητας του φαγητού είναι ο πελάτης, η κρίση του οποίου θα αποδείξει κατά πόσο το σύστημα του ελέγχου ήταν σωστό και ακριβές. Βέβαια, δεν θα πρέπει να παραβλέψουμε το γεγονός ότι δεν υπάρχει κάποιος αντικειμενικός παράγοντας κρίσης της ποιότητας και για αυτό το προσωπικό θα πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο, ούτως ώστε να γνωρίζει πότε το παρασκεύασμα πλησιάζει το πρότυπο της ποιότητας και να αξιολογεί κατά πόσο το συγκεκριμένο έδεσμα μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις ενός αυστηρού πελάτη – κριτή.

4.4 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Προκειμένου οι πελάτες να είναι απόλυτα ευχαριστημένοι, θα πρέπει να διασφαλιστεί από την διεύθυνση της κουζίνας του ξενοδοχείου ή της επισιτιστικής γενικά επιχείρησης, όχι μόνο η σωστή ποσότητα και η καλή ποιότητα, αλλά και η σε σωστό χρόνο παράδοση των εδεσμάτων στους πελάτες. Αυτά μπορεί να μπορεί να διασφαλιστούν, μόνο με την σωστή και συγχρονισμένη συνεργασία μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης.

Τα τμήματα της τροφοδοσίας, είτε πρόκειται για επισιτιστικές επιχειρήσεις του εμπορικού τομέα είτε του κοινωνικού, είναι τα εξής:

- Παραλαβή των τροφίμων
- Αποθήκη
- Επεξεργασία
- Μπουφές
- Διανομή
- Πλύσιμο σκευών

Ας εξηγήσουμε όμως τι εννοούμε λέγοντας συνεργασία μεταξύ των τμημάτων. Το τμήμα της παραλαβής των τροφίμων, εφοδιασμένο με τον κατάλληλο εξοπλισμό (ζυγαριές, πλάστιγγες), παραλαμβάνει τις κατάλληλες ποσότητες των πρώτων υλών και φυσικά στην απαιτούμενη ποσότητα. Από εκεί πάνε στο τμήμα της αποθήκης, όπου τα τρόφιμα διατηρούνται στους κατάλληλους χώρους και στις κατάλληλες θερμοκρασίες. Στο τμήμα της επεξεργασίας, διενεργείται η προετοιμασία των τροφίμων, προετοιμασία η οποία χωρίζεται σε υποτμήματα αρμόδια για τα λαχανικά και τα φρούτα, τα κρέατα και τα ψάρια, την αρτοποιία και την ζαχαροπλαστική. Ακολουθεί το μαγείρεμα, το γαρνίρισμα και φυσικά η διανομή των εδεσμάτων στους πελάτες.

Η διανομή είναι ένας από τους κυριότερους χώρους της κουζίνας. Στο χώρο της διανομής, υπάρχει ο παρακάτω εξοπλισμός :

- Θερμοτράπεζες
- Ντουλάπια θερμαινόμενα ή ψυχώμενα
- Έπιπλα διανομής
- Πίνακας για την επικόλληση των παραγγελιών

Ο χώρος της διανομής, είναι στενά συνδεδεμένος με τον προθάλαμο του εστιατορίου και ουσιαστικά αποτελεί τον συνδετικό κρίκο μεταξύ της κουζίνας και των πελατών. Τέλος, υπάρχει το τμήμα του πλυσίματος των σκευών, που βρίσκεται κοντά τόσο στην κουζίνα, όσο και στην διανομή.

Είναι ένα τμήμα, το οποίο πολλοί αγνοούν θεωρώντας το ασήμαντο, αλλά οφείλουμε να τονίσουμε, ότι η σημασία του τμήματος αυτού είναι ιδιαίτερη για ευνόητους λόγους, τόσο τεχνικούς (ύπαρξη απαραίτητου αριθμού πιάτων –

ποτηριών), όσο και για λόγους υγιεινής. Με το θέμα όμως της υγιεινής, θα ασχοληθούμε στο επόμενο κεφάλαιο.

Εκτός όμως από τα τμήματα της τροφοδοσίας, θα πρέπει να πούμε ότι η συνεργασία, η οποία αναφέρουμε, αφορά όχι μόνο τα τμήματα της τροφοδοσίας, αλλά και τα άλλα τμήματα της επισιτιστικής επιχείρησης που θα πρέπει να συνεργάζονται τόσο μεταξύ τους, όσο και με τα τμήματα της τροφοδοσίας. Τα τμήματα της τροφοδοσίας, συνεργάζονται λοιπόν με το τμήμα πωλήσεων, το τμήμα marketing, το τμήμα λογιστικής και τα άλλα διοικητικά τμήματα της επιχείρησης, τα οποία και βοηθούν τα τμήματα της τροφοδοσίας, ενημερώνοντάς τα για τα υλικά που απαιτούνται και το κόστος τους, δίνοντάς τους έτσι πολύτιμες πληροφορίες για την τιμολόγηση των προϊόντων.

Τα τελευταία χρόνια, προκειμένου να ελαττωθεί η απόσταση μεταξύ της τελικής προετοιμασίας και του σέρβις, χρησιμοποιούνται φαγητά εν μέρει επεξεργασμένα. Πολλά ξενοδοχεία, κυρίως υψηλής στάθμης, εφαρμόζουν ένα τέτοιο σύστημα,, στήνουν δηλαδή προετοιμασμένα εδέσματα από την ζεστή κουζίνα στο Grill Room ή στο Coffee Shop, τα τελειώνουν και τα σερβίρουν επί τόπου. Ο χώρος γενικά της κουζίνας, πρέπει να είναι κατάλληλα διαμορφωμένος, τόσο για την ομαλή ροή των υλικών, όσο και για την μείωση των μετακινήσεων που απαιτούνται για την προετοιμασία, το μαγείρεμα και την εμπορεία. Βέβαια θα πρέπει να τονίσουμε ότι δεν θα πρέπει ποτέ να παραβλέπεται η ποιότητα ενός εδέσματος, χάριν της ταχύτητας.

Η αρμονική και ειλικρινής συνεργασία μεταξύ των διαφόρων τμημάτων, φαίνεται από το έργο που παράγεται τόσο από άποψη ποιοτικής ανταπόκρισης στις απαιτήσεις των πελατών, όσο και από την πλευρά της γρήγορης – αλλά και στα σωστά χρονικά πλαίσια – εργασίας και φυσικά δεν θα μπορούσε να αποτελεί εξαίρεση ο εργασιακός χώρος στις επισιτιστικές επιχειρήσεις, όπου οι παράγοντες άγχος και κούραση, είναι ιδιαίτερα έντονοι.

4.5 ΧΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

Όπως είδαμε και στο δεύτερο κεφάλαιο, ο εξοπλισμός της κουζίνας, είναι ποικίλος και ιδιαίτερα η σωστή χρήση του εξαρτάται άμεσα από την σωστή τοποθέτησή του στον χώρο της κουζίνας. Το τμήμα άλλωστε της ζεστής κουζίνας, χαρακτηρίζεται από τους ειδικούς ως << η καρδιά της κουζίνας >>. Τα υλικά που χρησιμοποιούνται στο τμήμα αυτό, κοστίζουν ακριβά και η εργασία που εκτελείται από το προσωπικό, είναι αρκετά σημαντική. Επειδή η ποιότητα των προϊόντων είναι ευαίσθητη, απαιτείται γρήγορο σερβίρισμα και σε αυτό παίζει καθοριστικό ρόλο εκτός από το προσωπικό του εστιατορίου και η σωστή χρήση του εξοπλισμού της κουζίνας.

Καθώς τα υλικά ρέουν στην κουζίνα, από τρεις κυρίως πηγές,

- το τμήμα προετοιμασίας κρέατος, ψαριών, λαχανικών
- τις αποθήκες
- τα ψυγεία

απαιτείται σε καθένα από τα παραπάνω τμήματα, να υπάρχει η κατάλληλη αποθήκευση, προετοιμασία και γενικά επεξεργασία, ούτως ώστε η ποιότητα των πρώτων υλών να διατηρηθεί στα επίπεδα που απαιτούνται ώστε να προκύψουν προϊόντα αντίστοιχα υψηλής ποιότητας.

Συμπεραίνουμε λοιπόν σαφώς, ότι η χρήση του εξοπλισμού επηρεάζει την ποιότητα σε άμεσο και σημαντικό βαθμό, αλλά και την ποσότητα των προϊόντων, κάτι το οποίο σε συνδιασμό με τους παρακάτω τρεις πολύ σημαντικούς παράγοντες

- εμπειρία (σωστή διοίκηση – management)
- έλλειψη κεφαλαίου
- τοποθεσία επιχείρησης

καθορίζει την επιτυχία ή η της επιχείρησης και την εμπιστοσύνη των πελατών σε αυτήν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

- 5.1 ΜΕΤΡΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**
- 5.2 ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**
- 5.3 ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ**
- 5.4 ΤΡΟΦΙΚΕΣ ΔΗΛΗΤΗΡΙΑΣΕΙΣ**
- 5.5 ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΒΑΚΤΗΡΙΑΔΙΩΝ**
- 5.6 ΠΡΟΛΗΨΗ ΤΡΟΦΙΚΩΝ ΔΗΛΗΤΗΡΙΑΣΕΩΝ**
- 5.7 H.A.C.C.P. (HAZARD ANALYSIS AND CRITICAL POINTS)**

5.1 ΜΕΤΡΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Όπως είναι δυστυχώς γνωστό, ότι οι επισιτιστικές επιχειρήσεις, αποτελούν χώρους εργασίας, οι οποίοι χαρακτηρίζονται για τον μεγάλο και συχνό αριθμό ατυχημάτων. Τα ατυχήματα αυτά μπορεί να είναι από επιπόλαια έως και πολύ σοβαρά, ενώ οφείλονται σε αμέλεια, απροσεξία, σε λάθος χειρισμό των μηχανημάτων από του εργαζόμενους, καθώς και σε λανθασμένη τοποθέτηση του εξοπλισμού στην κουζίνα. Η σημαντικότερη όμως αιτία είναι η έλλειψη ή η μη εφαρμογή των μέτρων προστασίας. Η ασφάλεια και η υγιεινή είναι σημαντική τόσο για τους εργαζόμενους, όσο και για τον εργοδότη.

Για την αποφυγή κάθε είδους ατυχήματος, η πολιτεία έχει θεσπίσει κανόνες ασφαλείας σε όλους τους χώρους εργασίας, κανόνες οι οποίοι πρέπει να τηρούνται με θρησκευτική ευλάβεια για την αποφυγή ατυχημάτων, καθώς και οποιουδήποτε είδους δηλητηρίασης (με τις δηλητηριάσεις θα ασχοληθούμε στις επόμενες παραγράφους).

Είναι γνωστό, ότι στους χώρους εργασίας συμβαίνουν συχνά αρκετά ατυχήματα. Τα ατυχήματα αυτά οφείλονται σε αμέλεια, σε απροσεξία ή σε λάθος χειρισμό των μηχανημάτων από τους εργαζόμενους. Σημαντικότερη όμως αιτία είναι η έλλειψη ή η μη εφαρμογή των μέτρων προστασίας. Η ασφάλεια είναι σημαντική, όπως και η υγιεινή, τόσο για τους εργαζόμενους, όσο και για τον επιχειρηματία.

Για την αποφυγή κάθε είδους ατυχήματος, η πολιτεία έχει θεσπίσει κανόνες ασφαλείας, σ' όλους τους χώρους εργασίας.

Σε κάθε επιχείρηση υπάρχει υπεύθυνος για την τήρηση των κανόνων ασφαλείας, ο οποίος οφείλει να τους γνωστοποιεί στο προσωπικό. Αυτό σημαίνει πως κάθε εργαζόμενος έχει προσωπική ευθύνη για την τήρηση αυτών των κανόνων από την στιγμή που έχει λάβει γνώση για αυτούς.

Όπως είναι γνωστό, στις επισιτιστικές επιχειρήσεις χρησιμοποιούνται πολλά μηχανήματα και εργαλεία, τα οποία μπορούν να προκαλέσουν ατυχήματα. Απ' αυτό το σημείο θα πρέπει να ξεκινάει η ασφάλεια.

Τα μηχανήματα που αγοράζονται, θα πρέπει να εξασφαλίζουν αυτόματη προφύλαξη. Αυτά τα μηχανήματα, θα πρέπει να επιβλέπονται από τεχνικούς και να συντηρούνται από το τμήμα συντήρησης σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Στους εργαζόμενους, θα πρέπει να γίνονται ειδικά σεμινάρια, τόσο για να χειρίζονται σωστά τα μηχανήματα, όσο και για να προφυλάσσονται από αυτά. Ακόμη θα πρέπει να εκπαιδεύονται σε περιπτώσεις πυρκαγιάς, έκρηξης και ατυχήματος, ώστε να αποφεύγονται τέτοιοι κίνδυνοι στον χώρο εργασίας. Με την σωστή εκπαίδευση των εργαζομένων, αποφεύγονται ατυχήματα και αυξάνεται το κύρος και η καλή φήμη της επιχείρησης. Εκτός αυτού, ο τραυματισμός ενός εργαζόμενου, για την επιχείρηση σημαίνει χάσιμο χρόνου και χρήματος. Χρόνου, λόγω της απουσίας του εργαζόμενου για μικρό ή μεγάλο χρονικό διάστημα, ανάλογα με το πόσο θα διαρκέσει η ανάρρωσή του, χρήματος λόγω της αποζημίωσης που δίνεται από την επιχείρηση.

Η πολιτεία, όπως για την υγιεινή, έτσι και για την ασφάλεια, διενεργεί ελέγχους και επιβάλλει κυρώσεις και σε πολλές περιπτώσεις και απαγόρευση της λειτουργίας της μονάδας, αν κριθεί αναγκαίο.

Η διεύθυνση της επισιτιστικής επιχείρησης είναι υπεύθυνη για την μελέτη, την παρακολούθηση και την εφαρμογή ενός προγράμματος ασφαλείας. Επίσης, είναι

υποχρέωσή της να παρέχει προστασία στους εργαζόμενους για την αποφυγή κάθε είδους ατυχήματος.

Ο όρος προστασία υποδηλώνει την εφαρμογή σωστών μεθόδων εργασίας, καθιέρωση κανόνων συμπεριφοράς, δημιουργία καλών συνθηκών εργασίας (κατάλληλος φωτισμός, αερισμός κτλ.) προμήθεια κατάλληλων μηχανημάτων και σκευών για την επεξεργασία των πρώτων υλών και την παροχή οδηγιών προφύλαξης από τον επικίνδυνο εξοπλισμό. Ο υπεύθυνος τα επισιτιστικής επιχείρησης, πρέπει να προμηθεύεται συσκευές και εργαλεία που είναι εύκολες στον χειρισμό, ακόμη και από τους εργαζόμενους μέτριας ικανότητας. Ο εξοπλισμός αυτός κάνει πιο άνετη την εργασία, αποτρέπει την κόπωση και κυρίως κάνει ασφαλέστερη την χρήση.

Σε περιπτώσεις ατυχημάτων, η διεύθυνση πρέπει να επισημαίνει τα λάθη και γενικά τα αίτια που προκάλεσαν τα ατυχήματα, ώστε να τα περιορίζει αισθητά.

Είναι επιτακτική ανάγκη να δώσει η διεύθυνση ιδιαίτερη προσοχή στην εφαρμογή προγραμμάτων εκπαίδευσης του προσωπικού, με σκοπό την πρόληψη των ατυχημάτων, κάθε φορά που αγοράζεται ένα καινούργιο μηχάνημα ή προσλαμβάνεται ένας εργαζόμενος στην επιχείρηση.

Κάθε εργαζόμενος, στις επισιτιστικές επιχειρήσεις, είναι υποχρεωμένος να τηρεί τους κανόνες ασφαλείας σε εξοπλισμό και σε συσκευές. Τυχόν εσφαλμένες ενέργειες, μπορεί να προκαλέσουν ατυχήματα με αποτέλεσμα να προκληθεί οικονομική ζημιά στην επιχείρηση και να επέλθει πτώση στο ηθικό των εργαζομένων.

Απαιτείται προσοχή και επιμέλεια σε κάθε κίνηση που σχετίζεται με την λειτουργία του εξοπλισμού. Επίσης ο εργαζόμενος οφείλει να φροντίζει την υγεία, την διατροφή και την ανάπαυσή του, ώστε να ανταποκρίνεται όσο το δυνατόν καλύτερα στις ανάγκες εργασίας.

Η γνώση των όρων ασφαλείας όλων των ηλεκτρικών και μηχανολογικών εγκαταστάσεων, είναι αναγκαία από την στιγμή που τα περισσότερα ατυχήματα στις επισιτιστικές επιχειρήσεις προξενούνται από άγνοια ή λανθασμένη ενέργεια. Πολλά μηχανήματα και συσκευές, μπορούν να προξενήσουν ατυχήματα στους εργαζόμενους και βλάβες στις εγκαταστάσεις. Από το άλλο μέρος ο ορθός τρόπος ενεργειών και κινήσεων των εργαζομένων στον χώρο της κουζίνας, θα συμβάλλει ώστε η εργασία να αποβαίνει προς όφελος τόσο των ιδίων, όσο και της επιχείρησης.

Οι εργαζόμενοι, για να αποφύγουν όταν εργάζονται τυχόν ατυχήματα από εσφαλμένες ενέργειες, παραλήψεις ή αβλεψίες, θα πρέπει :

- 1) Να χρησιμοποιούν μόνο στεγνές πετσέτες για το πιάσιμο των ζεστών μαγειρικών σκευών.
- 2) Να σηκώνουν το κάλυμμα της χύτρας πλάγια και μακριά από το πρόσωπό τους, όταν είναι στην φωτιά, ώστε ο ατμός που θα εξέλθει να μην κατευθυνθεί στο πρόσωπό τους.
- 3) Να καθαρίζουν τις πλάκες της κουζίνας και τα εσωτερικά του φούρνου από τα λίπη, για να αποφύγουν την πρόκληση πυρκαγιών.
- 4) Να τοποθετούν τα τηγάνια όταν βγαίνουν από τις εστίες για να κρυώσουν, σε μέρος που δεν διατρέχουν κίνδυνο να παρασυρθούν. Ακόμα, οι λαβές των τηγανιών να μην είναι κοντά σε φλόγα.
- 5) Να ζητούν βοήθεια προκειμένου να μετακινήσουν βαριές χύτρες με ζεστά υγρά. Ο χώρος γύρω να είναι καθαρός όταν μετακινούνται αυτές.
- 6) Να ανοίγουν με προσοχή τις κάνουλες των δοχείων που περιέχουν καυτό νερό ή ζωμό. Να ελέγχουν τις κάνουλες και τις βαλβίδες για την καταλληλότητά τους πριν γεμίσουν τα δοχεία με υγρά.

- 7) Να αερίζουν επαρκώς τον φούρνο αερίου πριν τον χρησιμοποιήσουν. Να τοποθετούν το σπέρτο στο φλόγιστρο και κατόπιν να ανοίγουν τον διακόπτη σιγά-σιγά και με προσοχή.
- 8) Να καθαρίζουν τις πλάκες και την φούρνο της κουζίνας, μόνο όταν κρυσώσουν.
- 9) Να προστατεύουν τα τρόφιμα από ξένες ύλες. Αν σπάσει γυάλινο είδος κοντά σε ανοιχτό δοχείο τροφίμων, το δοχείο αυτό να απομονώνεται αμέσως.
- 10) Να αποφεύγουν υπερπλήρωση των σκευών με ζεστά υγρά ή τρόφιμα. Τα χείλη των σκευών να παραμένουν πάντα καθαρά.

Ο χειρισμός των μαχαιριών

Ο εργαζόμενος όταν πιάνει στα χέρια του μαχαίρια ή αιχμηρά αντικείμενα θα πρέπει :

- * Να κρατάει το μαχαίρι στο χέρι του μόνο όταν πρόκειται να τεμαχίσει κάτι.
- * Να τεμαχίζει τρόφιμα μακριά από το σώμα του και μακριά από τους συναδέλφους του.
- Να τεμαχίζει τρόφιμα πάνω σε σανίδα και ποτέ απ' ευθείας στην μεταλλική επιφάνεια.
- Να διατηρεί όλα τα μαχαίρια σε ειδικό συρτάρι όταν δεν τα χρησιμοποιεί.
- Να έχει πάντα στο μυαλό του ότι το κοφτερό μαχαίρι, είναι ασφαλέστερο από ένα στομωμένο. Κόβει ευκολότερα, χρειάζεται λιγότερη πίεση και παρουσιάζει μικρότερο κίνδυνο να γλιστρήσει.
- Να σκουπίζει τα μαχαίρια, ύστερα από το ακόνισμα με πανί, για να απομακρυνθούν τα λάδια ή τα ρινίσματα που έχουν παραμείνει.
- Να πιάνει τα μαχαίρια, καθώς και τα άλλα αιχμηρά αντικείμενα από τις λαβές και ουδέποτε από την λεπίδα ή το κοφτερό τους μέρος.
- Να χρησιμοποιεί το κατάλληλο εργαλείο για το άνοιγμα των κονσερβών και ποτέ με μαχαίρι ή μπαλτά.
- Να αφήνει ένα μαχαίρι να πέσει στο δάπεδο και να μη προσπαθήσει να το πιάσει στον αέρα.

Ο ηλεκτρικός εξοπλισμός

Ο ηλεκτρικός εξοπλισμός που χρησιμοποιείται στην ζεστή ή κρύα κουζίνα, απαιτεί ειδική μεταχείριση. Ειδικότερα ο εργαζόμενος θα πρέπει:

- Να χρησιμοποιεί τα μηχανήματα μόνο όταν γνωρίζει πώς λειτουργούν. Να βεβαιώνεται ότι όλα τα εξαρτήματα ασφαλείας είναι στην θέση τους πριν την χρήση.
- Να γυρίζει τον διακόπτη στην θέση OFF, όταν πρόκειται να καθαρίσει ή να προσαρτήσσει κάποιο εξάρτημα σ ένα μηχάνημα. Να κρατάει τα δάκτυλά του, τα χέρια του ή τα μεταλλικά αντικείμενα, μακριά από κινούμενα μέρη.

- Να ελέγχει όλους τους διακόπτες και να βεβαιώνεται ότι είναι στην θέση OFF πριν συνδέσει κάποιο μηχάνημα.
- Να προσέχει ιδιαίτερα όταν καθαρίζει την μηχανή τεμαχισμού κρέατος. Για να την καθαρίσει θα πρέπει:
 1. Να αφαιρεί το καλώδιο από τον ρευματοδότη
 2. Να γυρίζει τον μετρητή στο μηδέν, γιατί σε αυτή τη θέση καλύπτεται η λεπίδα της μηχανής.
 3. Να αποφεύγει το άγγιγμα της λεπίδας
 4. Να καθαρίζει την λεπίδα από μέσα προς τα έξω
 5. Να καθαρίζει την μία πλευρά της λεπίδας, αφού κρατάει την άλλη με ένα πανί.
- Να θέτει σε κίνηση το μίξερ όταν ο κάδος έχει στερεωθεί καλά και να ενημερώνεται πάντα από τις οδηγίες του κατασκευαστή που βρίσκονται επάνω στην μηχανή.
- Να χρησιμοποιεί πάντοτε το κατάλληλο εργαλείο για να σπρώχνει την τροφή μέσα στο μίξερ. Είναι πολύ επικίνδυνο να σπρώχνει τις τροφές με μεταλλικά αντικείμενα. Πολλές φορές, από τα κακής ποιότητας ξύλα, αποκόπτονται σκλήθρες που αναμειγνύονται με την τροφή. Η χρήση μεταλλικών αντικειμένων, εγκυμονεί τον κίνδυνο να καταστραφεί ο εξοπλισμός ή να προκληθεί ατύχημα.

Ο εξοπλισμός από πορσελάνη - γυαλί

Ο εργαζόμενος, όταν χρησιμοποιεί σκεύη από πορσελάνη ή γυαλί, θα πρέπει να προσέχει ιδιαίτερα, δηλαδή:

- Να χρησιμοποιεί σκούπα και φαράσι για να σκουπίσει σπασμένα σκεύη από πορσελάνη ή γυαλί.
- Να απομακρύνει από την κυκλοφορία πορσελάνες, ποτήρια και άλλα γυάλινα είδη που έχουν ραγίσει ή τριφτεί.
- Να πλένει σε χωριστό νεροχύτη ή πλυντήριο τις πορσελάνες και τα γυάλινα, από τα άλλα μεταλλικά σκεύη.
- Να στραγγίζει πρώτα το νερό στην περίπτωση που έχει υπόνοιες ότι βρίσκονται σπασμένα πιάτα ή γυάλινα είδη σε σαπουνάδα και κατόπιν να απομακρύνει τα σπασμένα με πανί.

Τα δάπεδα της κουζίνας

- Να διατηρεί τα δάπεδα της κουζίνας καθαρά και στεγνά. Όταν καθαρίζει, πρώτα να σφουγγαρίζει με ζεστό νερό και απορρυπαντικό, κατόπιν να ξεπλένει με ζεστό νερό και τέλος να στεγνώνει.
- Να προσέχει όταν βαδίζει σε κεραμικά δάπεδα, ιδιαίτερα όταν ο καιρός είναι υγρός, γιατί υπάρχει κίνδυνος να γλιστρήσει.
- Να περπατάει με βήμα σταθερό στην κουζίνα και ποτέ να μην τρέχει.
- Να αποφεύγει να εγκαταλείπει σκεύη στο δάπεδο, γιατί σίγουρα κάποιος θα σκοντάψει επάνω τους.

Τα ατυχήματα και πώς αποφεύγονται

Τα ατυχήματα που μπορεί να συμβούν στους εργαζόμενους, σε κάθε επισιτιστική επιχείρηση και ο τρόπος αποφυγής τους είναι:

Ατυχήματα από κοψίματα

- Να χρησιμοποιούνται κατάλληλα κοφτερά μαχαίρια
- Να φυλάσσονται σε εμφανή μέρη
- Να αποφεύγεται η συλλογή με τα χέρια σπασμένων ειδών πορσελάνης ή γυαλικών.

Ατυχήματα από εγκαύματα

- Να χρησιμοποιούνται οι στεγνές πετσέτες για την μεταφορά ζεστών σκευών. Τα υγρά μεταφέρουν την θερμότητα από τα σκεύη στα χέρια.
- Να στραγγίζονται οι τροφές από τα υγρά τους πριν τηγανιστούν.
- Να ανοίγονται οι κάνουλες των σκευών με καυτό υγρό με προσοχή.
- Να ανασηκώνονται τα καλύμματα των σκευών με προσοχή όταν βράζουν διάφορα φαγητά.
- Να ζητείται βοήθεια, προκειμένου να μεταφερθούν χύτρες με ζεστά υγρά.
- Να γίνονται γνωστοί οι τρόποι λειτουργίας των βραστήρων ατμού και λοιπού εξοπλισμού που λειτουργεί με πίεση.

Ατυχήματα από πτώση

- Να διατηρούνται τα δάπεδα στεγνά και να σκουπίζεται αμέσως κάθε υγρό που χύνεται στο δάπεδο.
- Να παραμένουν οι διάδρομοι ελεύθεροι από κάθε είδους εμπόδια ώστε να μην εμποδίζεται η διέλευση των εργαζομένων.
- Να χρησιμοποιούν σκάλα όταν πρόκειται να τοποθετήσουν ή να παραλάβουν αντικείμενα από υψηλά μέρη. Η χρήση καρεκλών, κιβωτίων ή τραπέζιων πρέπει να αποφεύγεται.
- Να μη καταβάλουν, όταν είναι ανεβασμένοι σε σκάλα, μεγαλύτερη προσπάθεια για να φτάσουν αντικείμενα.
- Να έχουν το πεδίο ελεύθερο όταν μεταφέρουν αντικείμενα και να βλέπουν πού κατευθύνονται.

Ατυχήματα από υπερένταση

- Να αποφεύγουν την μεταφορά μεγάλων αντικειμένων.
- Να σηκώνουν αντικείμενα, όταν απαιτείται, με ειδικό τρόπο. Δηλαδή να βάζουν δύναμη στους μυς των ποδιών και ποτέ της πλάτης.
- Να μετακινούν όλο το σώμα όταν σηκώνουν μεγάλα αντικείμενα και θέλουν να γυρίσουν, ποτέ την μέση.

5.2. ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑ - ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Η πυροπροστασία είναι ένα προληπτικό, αλλά και κατασταλτικό μέτρο που δεν πρέπει και δεν μπορεί να λείπει από καμία επισιτιστική επιχείρηση. Η πυρκαγιά, μπορεί να αποβεί καταστροφική και θανατηφόρα. Πολλές φορές στις επισιτιστικές επιχειρήσεις, είτε από έλλειψη μέτρων προστασίας είτε από απροσεξία, είτε από άγνοια, μπορεί να προκληθούν πυρκαγιές με απρόβλεπτες συνέπειες.

Προς αποφυγή των πυρκαγιών, ο εργαζόμενος θα πρέπει:

- Να καπνίζει μόνο σε προκαθορισμένους χώρους.
- Να ειδοποιεί τους υπεύθυνους για κάθε εμφανιζόμενη φωτιά, άσχετα με το μέγεθός της.
- Να γνωρίζει τον τομέα του και τα καθήκοντά του σε περίπτωση πυρκαγιάς.
- Να γνωρίζει τις εξόδους κινδύνου – διαφυγής πώς ανοίγουν και πώς θα οδηγήσει εκτός χώρου τους πελάτες, σε περίπτωση πυρκαγιάς.
- Να διατηρεί τις εξόδους κινδύνου και τις σκάλες υπηρεσίας καθαρές και να μην αποθηκεύονται σε αυτές άχρηστα υλικά και εξοπλισμός.
- Να καθαρίζει την συσσώρευση λίπους από τους αγωγούς και τα φίλτρα του εξοπλισμού μαγειρέματος, διότι πολλές πυρκαγιές ξεκινούν από αυτά τα σημεία.
- Να γνωρίζει την λειτουργία των πυροσβεστήρων και ποιος είναι ο κατάλληλος για κάθε είδος πυρκαγιάς.

Οι πυρκαγιές, ανάλογα με το υλικό που τις έχει προκαλέσει, χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες:

- Πυρκαγιά που προκαλείται από την καύση απορριμμάτων, ξύλου ή χαρτιών. Η κατάσβεσή της γίνεται με νερό.
- Πυρκαγιά που προκαλείται από την καύση λαδιών ή λιπαρών υλών. Η κατάσβεσή της γίνεται με αφρό ή σόδα μαγειρικής.
- Πυρκαγιά που προκαλείται από ηλεκτρισμό (βραχυκύκλωμα ή άλλη αιτία). Η κατάσβεσή της γίνεται με διοξείδιο του άνθρακα.

Γίνεται λοιπόν εύλογα κατανοητό, ότι η πυροπροστασία είναι ένας καίριος παράγοντας για την ασφάλεια. Οι προδιαγραφές επιλογής της πυροπροστασίας, είναι πολύ σημαντικές, καθώς σε περίπτωση πυρκαγιάς η χρησιμοποίηση λανθασμένου είδους πυροσβεστήρα, μπορεί να αποβεί πλέον καταστρεπτική και μοιραία για αυτόν που προσπαθεί να την σβήσει. Αυτό συμβαίνει, διότι λόγω της φύσης των υλικών από τα οποία προέρχεται, θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί και το αντίστοιχο μέσον πυρόσβεσης. Τα δύο κύρια υλικά πυρόσβεσης, είναι το νερό και ο ειδικός αφρός πυρόσβεσης. Κατά συνέπεια η επισιτιστική επιχείρηση θα πρέπει να προμηθευτεί και τα ανάλογα υλικά και μέσα πυροπροστασίας και πυρόσβεσης, ώστε να είναι σε θέση να προβεί έγκαιρα στις ανάλογες κινήσεις πυρόσβεσης.

Κρίνεται πάντως σκόπιμο οι επιχειρήσεις αυτές να προμηθεύονται και με τα δύο αυτά υλικά σε ιδιαίτερα επαρκείς ποσότητες. Είναι σαφέστατα προτιμότερο να υπάρχουν πλεονάζουσες ποσότητες μέσω πυρόσβεσης, παρά λιγότερες του αναγκαίου. Τα μέσα αυτά πυρόσβεσης, καθώς και πυροπροστασίας, διατίθενται σε ποικίλα είδη, τόσο φορητά, όπως πυροσβεστήρες ποικίλων μεγεθών, όσο και σταθερά, όπως αντλίες πυρασφάλειας (τοποθετούνται στις οροφές των δωματίων).

5.3. ΥΓΙΕΙΝΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Η υγιεινή στις επισιτιστικές επιχειρήσεις, πρέπει να είναι από τις πρώτες φροντίδες που οφείλει να καταβάλλει η διεύθυνση. Πρώτο μέλημά της είναι η σωστή και αρμονική κατασκευή της επιχείρησης για την αποφυγή προβλημάτων.

Η διεύθυνση, για να εξασφαλίσει τα υψηλά πρότυπα υγιεινής, θα πρέπει να πετύχει ορθολογικό σχεδιασμό και κατασκευή των χώρων, των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού της επισιτιστικής επιχείρησης, δηλαδή θα πρέπει:

1. Η κατασκευή της να γίνει σύμφωνα με τους όρους του Γενικού Οικοδομικού Κανονισμού. Δηλαδή, το οίκημα να είναι μόνιμης κατασκευής (λιθόκτιστο, πλινθόκτιστο ή άλλης παρόμοιας κατασκευής), απαγορευμένης της πρόχειρης κατασκευής από ξύλο, λαμαρίνες ή άλλα παρόμοια υλικά.
2. Το εμβαδόν της να είναι ανάλογο προς το είδος και τον κύκλο εργασιών της, ώστε να αποκλείεται η συμφόρηση των τροφίμων και του εξοπλισμού, για να επιτυγχάνεται εύκολα η καθαριότητα. Επίσης, το προσωπικό και οι πελάτες, να κινούνται άνετα.
3. Το ύψος της να είναι 2,50 μ. , ενώ αν βρίσκεται σε υπόγειο, να είναι τουλάχιστον 2,70 μ.
4. Οι τοίχοι της να είναι λείοι και μέχρι 2μ. ύψος και αδιαπότιστοι. Αυτό επιτυγχάνεται με την επικάλυψη των τοίχων με πλακίδια πορσελάνης ή άλλο κατάλληλο υλικό αδιαπότιστο υλικό, λείο και ανθεκτικό ή χρωματισμένοι με ελαιόχρωμα. Οι λοιπές επιφάνειες να είναι υδροχρωματισμένες με λευκό χρώμα.
5. Η οροφή της να μη φέρει ρωγμές ή οπές ή άλλα ανοίγματα. Η επιφάνειά της να είναι λεία και υδροχρωματισμένη.
6. Το δάπεδό της να είναι κατασκευασμένο από αδιαπότιστο υλικό και λείο. Να διατηρείται σε καλή κατάσταση χωρίς ρωγμές ή άλλες φθορές και τελείως καθαρό. Οποιαδήποτε φθορά παρατηρείται στους τοίχους, οροφή, δάπεδο, πρέπει να επιδιορθώνεται αμέσως.
7. Ο αερισμός της να είναι πλήρης και να γίνεται από τις πόρτες, τα παράθυρα και τους φεγγίτες. Όταν παράγονται αέρια κατά το μαγείρεμα των φαγητών, να υπάρχουν ειδικές μηχανολογικές εγκαταστάσεις συνεχούς και πλήρους ανανέωσης του αέρα, όπως επίσης και ειδικοί ανεμιστήρες για την ανανέωση του αέρα. Για την απαγωγή των αερίων και των οσμών, πρέπει να υπάρχει ειδικό απορροφητικό σύστημα, για να μη διαχέονται στο περιβάλλον. Το σύστημα αυτό θα βρίσκεται πάνω από την εστία και θα καλύπτει ολόκληρη την επιφάνειά της.

8. Ο φωτισμός της να είναι επαρκής και να γίνεται από τα παράθυρα. Αν χρησιμοποιείται τεχνητός φωτισμός θα πρέπει:
- Η έντασή του να είναι επαρκής και ομοιογενής
 - Το χρώμα του να είναι όμοιο με εκείνο του φυσικού
 - Η πυκνότητά του να μη προκαλεί θάμβωση
 - Τα σώματα να τοποθετούνται έτσι ώστε να μειώνεται η ένταση των σκιών
 - Τα σώματα να μην είναι επικίνδυνα από την άποψη πρόκλησης πυρκαγιάς
9. Η ύδρευση να γίνεται υποχρεωτικά απ' ευθείας από το δίκτυο ύδρευσης του Δήμου ή Κοινότητας ή από πηγάδι ή πηγή δημόσια ή ιδιωτική, κατάλληλα προστατευμένης από τις υπόγειες ή επιφανειακές μολύνσεις. Το νερό των παραπάνω υδρεύσεων θα πρέπει να πληρεί τα χαρακτηριστικά του πόσιμου νερού, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες Υγειονομικές Διατάξεις, που αναφέρονται για το πόσιμο νερό.
10. Η αποχέτευση των λυμάτων να γίνεται με κλειστούς αγωγούς, υποχρεωτικά από το δίκτυο υπονόμων του Δήμου ή της Κοινότητας ή σε σηπτική δεξαμενή και απορροφητικό βόθρο ή σε στεγανή δεξαμενή. Στα στόμια των αποχετευτικών αγωγών, πρέπει να υπάρχουν υδραυλικά σιφόνια.

Το πλύσιμο των σκευών

Ο χώρος πλυσίματος των μαγειρικών σκευών, πρέπει να βρίσκεται κοντά στην κύρια κουζίνα, αλλά και στην διανομή. Για λόγους υγιεινής και καθαριότητας, οι τοίχοι πρέπει να καλύπτονται με πλακάκια ή αδιαπέραστο υλικό.

Ο εξοπλισμός του χώρου αυτού είναι:

- Βαθιές λάντζες με δύο ή τρία χωρίσματα, το μέγεθος των οποίων καθορίζεται από το μέγεθος των σκευών της κουζίνας. Οι συνηθισμένες διαστάσεις είναι από 75X75X38 εκ. μέχρι 150X75X60 εκ. και ύψος 86 εκ.
- Κινητά μεταλλικά ράφια (σχάρες) για τα σκεύη που τοποθετούνται κοντά στην κουζίνα, προς περιορισμό των άσκοπων κινήσεων των εργαζομένων.

Η προσωπική υγιεινή

Όσοι απασχολούνται στις επισιτιστικές επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως της σχέσης τους με αυτήν, πρέπει να ενδιαφέρονται για την εφαρμογή των μέτρων εκείνων που προωθούν την υγιεινή. Μεταξύ των μέτρων αυτών είναι και η τήρηση των κανόνων που αναφέρονται στην προσωπική υγιεινή.

Οι κανόνες αυτοί είναι:

1. Τα άτομα τα οποία έχουν νοσήσει από μεταδοτικά νοσήματα, τυφοειδή πυρετό, παράτυφο, δυσεντερία, φυματίωση ή άλλο μεταδοτικό νόσημα, πρέπει να απομακρύνονται από την επιχείρηση. Πρέπει να αναφέρουν στους προϊσταμένους τους οποιαδήποτε μόλυνση του δέρματος, τραυματισμό των χεριών, κάθε είδους πληγή, κρυολόγημα κλπ.

2. Τα χέρια φιλοξενούν βακτηρίδια όταν έρχονται σε επαφή με ωμά τρόφιμα, με βρώμικες επιφάνειες, με ακάθαρτα εργαλεία και σκεύη, ακόμα και με την επίσκεψη στην τουαλέτα. Γι' αυτό η ύπαρξη ενός νιπτήρα πλυσίματος χεριών με παροχή ζεστού νερού, υγρού σαπουνιού, βούρτσα νυχιών, καθώς και στεγνωτήρα χεριών, κρίνονται απαραίτητα. Το προσωπικό για να ελαχιστοποιεί τον κίνδυνο από τα βακτηρίδια, θα πρέπει:
 - Να πλένει καλά τα χέρια του πριν τον χειρισμό τροφίμων και μετά από αυτόν, όπως νωπό ή κατεψυγμένο κρέας, πουλερικά, ψάρια, λαχανικά.
 - Να πλένει καλά τα χέρια του μετά από βήξιμο, φτέρνισμα, καθαρισμό μύτης ή επίσκεψη στην τουαλέτα.
 - Να κόβει τα νύχια του με επιμέλεια και να τα πλένει με την βοήθεια βούρτσας.
 - Το πλύσιμο να γίνεται με σαπούνι και ζεστό νερό
 - Το ξέπλυμα να γίνεται με άφθονο χλιαρό νερό
 - Το στέγνωμα να γίνεται με χάρτινη πετσέτα ή με θερμό αέρα
 - Να προφυλάσσει τα τραύματα των χεριών, όσο μικρά και αν είναι αυτά, με ειδικές καλύπτρες ή αδιάβροχες αυτοκόλλητες ταινίες.
3. Είναι γνωστό, ότι η μύτη, το στόμα, ο φάρυγγας, μπορεί να φέρουν τα μικρόβια του σταφυλόκοκκου ή του στρεπτόκοκκου. Γι' αυτό όταν φταρνίζεται ή βήχει, για να αποφύγει την μόλυνση των τροφίμων, να συγκρατεί τα σταγονίδια με χαρτομάντιλο. Ύστερα από το φτάρνισμα ή το βήξιμο, επιβάλλεται το πλύσιμο των χεριών.
4. Να μη χρησιμοποιεί για το σκούπισμα της μύτης μαντίλια από ύφασμα, ούτε για το σκούπισμα των μαχαιριών και των επιφανειών εργασίας, αλλά προϊόντα χαρτιού μιας χρήσεως.
5. Να μη μασάει τσίχλες ή να καπνίζει σε χώρους εργασίας. Να μη δοκιμάζει φαγητά με τα δάχτυλά του ή να τα σαλιώνει για να χρησιμοποιεί χαρτιά περιτυλίγματος. Επίσης να μη χρησιμοποιεί κουτάλι για να δοκιμάζει φαγητό, όταν αυτό έχει χρησιμοποιηθεί από άλλον. Όλες αυτές οι συνήθειες μπορεί να μεταφέρουν μικρόβια στα τρόφιμα.
6. Να κάνει μπάνιο ή ντους καθημερινά και να διατηρεί τα μαλλιά του, τα μουστάκια του ή τα γένια του καθαρά, αν και το ξύρισμα για τα μουστάκια και τα γένια θα ήταν προτιμότερο.
7. Να φοράει ειδική ενδυμασία εργασίας χρώματος λευκού, ομοιόμορφη ποδιά και σκούφο στο κεφάλι. Η ενδυμασία να είναι καθαρή και να αλλάζεται καθημερινά, διότι η βρώμικη ενδυμασία είναι φορέας μικροβίων.

8. Να φυλάσσει τα ενδύματά του σε ατομικά ιματιοφυλάκια, που υποχρεούται να του εξασφαλίσει η επισιτιστική επιχείρηση.

Η ενδυμασία του προσωπικού

Από τους σημαντικότερους παράγοντες, για την εξασφάλιση της υγιεινής, είναι τα ρούχα και τα υποδήματα που φοράει ο εργαζόμενος, κατά την εκτέλεση της εργασίας του.

Η ενδυμασία του προσωπικού της κουζίνας, πρέπει:

- Να είναι προστατευτική. Τα ρούχα που φοριούνται, θα πρέπει να προστατεύουν το σώμα από την μεγάλη θερμοκρασία. Για τον λόγο αυτό, η μπλούζα του σεφ, θα πρέπει να είναι ενισχυμένη στο ύψος του στήθους. Να έχει μακριά μανίκια, για να προστατεύει τα μπράτσα και τα χέρια από την θερμότητα και να εμποδίζει τα ζεστά φαγητά ή τα υγρά να κάψουν ή να ζεματίσουν το σώμα.
Οι ποδιές πρέπει να είναι μακριές, ώστε να εμποδίζουν το κάψιμο και το ζεμάτισμα, κυρίως των ποδιών, από οποιοδήποτε υγρό που μπορεί να χυθεί.
Τα καπέλα, θα πρέπει να είναι σχεδιασμένα έτσι ώστε να καλύπτουν το επάνω μέρος του κεφαλιού, για να μην πέφτουν τα μαλλιά στο φαγητό. Το ελαφρύ καπέλο, είναι το πιο κατάλληλο.
Τα υποδήματα, για να μη γλιστράνε, θα πρέπει να έχουν τραχιές σόλες και όλο το προσωπικό θα πρέπει να φοράει τέτοια υποδήματα.
- Να καθαρίζεται εύκολα. Τα ρούχα, θα πρέπει να είναι κατασκευασμένα από υλικά τέτοια, ώστε να πλένονται εύκολα, λόγω των συχνών αλλαγών.
- Να έχει κατάλληλο χρώμα. Οι υπάλληλοι που ασχολούνται με την παρασκευή, επεξεργασία και συσκευασία των τροφίμων, θα πρέπει να φορούν ανοιχτόχρωμα ρούχα, κυρίως ρούχα με άσπρο χρώμα. Είναι πολύ πρακτικά, γιατί στο άσπρο χρώμα, μπορεί κανείς να δει εύκολα την κάθε βρωμιά, μικρή ή μεγάλη και να την καθαρίσει αμέσως μόλις λερωθεί.
- Να είναι ελαφριά και άνετα για να μη σφίγγουν το σώμα. Τα βαριά ρούχα, είναι δυσκολοφόρετα και άβολα.
- Να είναι ανθεκτική. Τα ρούχα θα πρέπει να είναι ανθεκτικά, για να κρατούν πολύ και να μη σκίζονται, ούτε να φθείρονται εύκολα από το συχνό πλύσιμο.
- Να είναι απορροφητική. Επειδή τα άτομα που δουλεύουν στην κουζίνα και έρχονται σε επαφή με μεγάλες θερμοκρασίες, ιδρώνουν εύκολα, τα ρούχα τους θα πρέπει να έχουν δυνατότητα απορρόφησης του ιδρώτα. Για τον λόγο αυτό, θα πρέπει να φοριούνται ειδικά λεπτά ρούχα από μέσα.

Το καπέλο, θα πρέπει να απορροφά τον ιδρώτα του μετώπου και να τον εμποδίζει να τρέχει στο πρόσωπο, στον λαιμό και στο υπόλοιπο σώμα, πράγμα το οποίο είναι πολύ ενοχλητικό για τον εργαζόμενο. Ένα βαρύ καπέλο, μπορεί να προκαλέσει πονοκεφάλους.

5.4 ΤΡΟΦΙΚΕΣ ΔΗΛΗΤΗΡΙΑΣΕΙΣ

Με τον όρο << τροφικές δηλητηριάσεις >>, ονομάζονται διάφορες νοσηρές διαταραχές του πεπτικού και του νευρικού συστήματος, που επέρχονται ύστερα από την κατανάλωση τροφίμων, κυρίως υψηλού κινδύνου φορέων διαφόρων βακτηριδίων. Οι τροφικές δηλητηριάσεις μπορεί να προέρχονται από:

- Βακτηρίδια που αναπτύσσονται μέσα στις τροφές.
- Τροφές δηλητηριώδεις
- Τροφές που ήρθαν σε επαφή με τοξικά χημικά στοιχεία.

1. ΒΑΚΤΗΡΙΔΙΑ ΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΣΣΟΝΤΑΙ ΜΕΣΑ ΣΤΙΣ ΤΡΟΦΕΣ

Παλαιότερα, πριν διαδοθεί η χρήση της ψύξης οι δηλητηριάσεις από βακτηρίδια, που αναπτύσσονταν στις τροφές, ήταν συχνές. Αυτό οφειλόταν στην ακατάλληλη διατήρηση τόσο των νωπών τροφίμων, όσο και των μαγειρεμένων.

Στις μέρες μας, η χρήση της ψύξης έχει μειώσει αισθητά τα περιστατικά αυτά. Για να προκληθεί σήμερα τροφική δηλητηρίαση θα πρέπει τα βακτηρίδια να έχουν αναπτυχθεί και πολλαπλασιαστεί σε μεγάλο αριθμό πριν καταναλωθεί η τροφή. Η ανάπτυξη και ο πολλαπλασιασμός των βακτηριδίων, παρατηρείται σε εκείνα τα τρόφιμα που αποτελούν κατάλληλο θρεπτικό υλικό και όταν η θερμοκρασία είναι ευνοϊκή, δηλαδή άνω των 10 οC, συνήθως γύρω στους 30 – 37-οC .

Οι πιο πολλές περιπτώσεις τροφικών δηλητηριάσεων, παρατηρούνται όταν τα τρόφιμα νωπά ή μαγειρεμένα, διατηρούνται στην θερμοκρασία του περιβάλλοντος.

2. ΤΡΟΦΕΣ ΔΗΛΗΤΗΡΙΩΔΕΙΣ

Οι δηλητηριάσεις που προέρχονται από τέτοιες τροφές είναι:

1. Φυτικής προέλευσης

Τα τρόφιμα φυτικής προέλευσης που μπορεί να δηλητηριάσουν αυτόν που θα τα καταναλώσει, είναι τα σπέρματα των νωπών ή ξηρών κυάμων (κουκιά – κυάμωση), τα πράσινα μέρη της πατάτας, τα μανιτάρια, κυρίως εκείνα που απαντώνται στα δάση (αυτοφυή) κλπ.

2. Ζωϊκής προέλευσης

Τα τρόφιμα ζωϊκής προέλευσης που μπορούν να δηλητηριάσουν αυτόν που θα τα καταναλώσει, είναι τα οστρακοειδή (στρείδια, μύδια, κυδώνια) όταν αυτά θα τρέφονται με δηλητηριώδεις τροφές (πλαγκτόν της θάλασσας ορισμένη εποχή του χρόνου) ή όταν αναπτύσσονται σε ακάθαρτες περιοχές (εκβολές υπονόμων). Ακόμα από μία κατηγορία ψαριών, κυρίως των τροπικών θαλασσών, των οποίων οι σάρκες και τα όργανα (συκώτι, χολή) είναι δηλητηριώδη.

3. ΤΡΟΦΕΣ ΠΟΥ ΗΡΘΑΝ ΣΕ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΟΞΙΚΑ ΧΗΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Οι τροφικές δηλητηριάσεις είναι διαφόρων ειδών και τα βακτηρίδια που τις καθιστούν επικίνδυνες μπορεί να προέρχονται από το περιβάλλον, τα ζώα ή τον άνθρωπο. Αναλυτικά, οι τροφικές δηλητηριάσεις είναι:

- **Αλλαντίαση ή βοτουλισμός.**

Η αλλαντίαση ή βοτουλισμός, είναι τροφική δηλητηρίαση που προκαλείται από τις τοξίνες που παράγουν τα βακτηρίδια *GLOSTRDIUM BOTULINUM*. Η αλλαντίαση προσβάλλει το νευρικό σύστημα του ατόμου και είναι συνήθως ασθένεια θανατηφόρος, έστω και αν το άτομο καταναλώσει μικρή ποσότητα μολυσμένης τροφής.

Η αλλαντίαση στις περισσότερες περιπτώσεις οφείλεται σε τρόφιμα που επεξεργάστηκαν ατελώς (οικοτεχνία), όπως κρέας, τυριά, λαχανικά κτλ. Σήμερα με την πρόοδο της τεχνολογίας οι δηλητηριάσεις από αλλαντίαση είναι σπάνιες και τα τρόφιμα κονσερβοποιούνται σε εμπορική κλίμακα θεωρούνται ασφαλή.

Τα συμπτώματα της αλλαντίαςης εμφανίζονται μεταξύ 12 – 72 ωρών από την λήψη των τροφίμων με την τοξίνη αυτή και χαρακτηρίζονται από ναυτία, ζαλάδα, εμετό, πονοκέφαλο, ξηρότητα του στόματος, του λάρυγγα και του δέρματος, δυσκοιλιότητα, μυϊκή κούραση, δυσαρθρία (διαταραχή στην προφορά των λέξεων), διπλωπία (τα αντικείμενα φαίνονται διπλά), μυδρίαση (διαστολή της κόρης των ματιών), αναπνευστική ανεπάρκεια και θάνατος. Μία άμεση τραχειοτομία και άμεση χρήση μηχανικής υποστήριξης για την αναπνοή, μπορούν να σώσουν την ζωή του ασθενούς. Η ασθένεια αυτή διαρκεί από 1 – 10 ημέρες και εξαρτάται από την αντοχή του ατόμου. Οι τοξίνες της αλλαντίαςης καταστρέφονται στην θερμοκρασία των 80οC , επί 10 λεπτά.

- **Κλωστήριο το διαθλαστικό**

Το κλωστήριο το διαθλαστικό, είναι ένα βακτηρίδιο θερμοανθεκτικό και παράγει ίχνη μόνο τοξίνης.

Τα κλωστήριο το διαθλαστικό, βρίσκεται στο χώμα, στο νερό, στην σκόνη, στο νωπό κρέας, στην εντερική χώρα των ζώων και των ανθρώπων. Στην κατανάλωση μολυσμένων τροφών, δημιουργεί μια τοξίνη στην εντερική χώρα του ανθρώπου, η οποία προξενεί την τροφική δηλητηρίαση. Η δηλητηρίαση αυτή εκδηλώνεται μεταξύ 8 – 22 ωρών από την στιγμή κατανάλωσης της τροφής και η ασθένεια διαρκεί 1 ημέρα.

Τα τρόφιμα που είναι φορείς του βακτηριδίου αυτού και προξενούν τις περισσότερες τροφικές δηλητηριάσεις, είναι φαγητά με κρέας ή πουλερικά, που ζεστάθηκαν για δεύτερη φορά, με αποτέλεσμα να μην έχουν καταστραφεί τα βακτηρίδια. Επίσης οι σάλτσες που διατηρούνται εκτός ψυγείου. Τα συμπτώματα της τροφικής αυτής δηλητηρίασης, χαρακτηρίζονται από υπογάστριο πόνο, διάρροια, ναυτία και σπάνια εμετό.

- **Σταφυλόκοκκος**

Ο σταφυλόκοκκος είναι βακτηρίδιο, το οποίο παράγει τοξίνες κατά τον χρόνο που αναπτύσσεται και πολλαπλασιάζεται στις τροφές.

Ο σταφυλόκοκκος συνήθως απαντάται στην μύτη, στο στόμα, στο δέρμα και στην εντερική χώρα του εργαζόμενου. Τα βακτηρίδια του σταφυλόκοκκου μπορεί να μολύνουν τα τρόφιμα από τα κοψίματα στα χέρια, τον βήχα ή στο φτέρνισμα εκείνων

που παρασκευάζουν τα φαγητά. Άτομα επομένως που έχουν πληγές ή κοψίματα στα χέρια δεν πρέπει να αγγίζουν τα τρόφιμα.

Ο σταφυλόκοκκος δεν αντέχει στις υψηλές θερμοκρασίες και σκοτώνεται μέσα σε 1 – 2 λεπτά. Ωστόσο, η τοξίνη που παράγει, αντέχει στην θερμοκρασία και μπορεί να επιζήσει για 30 λεπτά ακόμη.

Οι τροφές που ενοχοποιούνται για τα βακτηρίδια αυτά είναι το κρέας, τα πουλερικά, το ζαμπόν, τα λαχανικά, τα αυγά, το γάλα, τα γλυκά, οι κρέμες κτλ. Η ψύξη και η παστερίωση των τροφίμων είναι τα κυριότερα προληπτικά μέτρα.

Τα συμπτώματα της τροφικής αυτής δηλητηρίασης, από σταφυλόκοκκο, είναι ναυτία, εμετός, διάρροια, πονοκέφαλος, υπογάστριος πόνος, κατάπτωση, και εκδηλώνεται μέσα σε 1- 4 ώρες από την κατανάλωση – φορέων των βακτηριδίων του σταφυλόκοκκου και διαρκεί από 6 – 24 ώρες.

- **Στρεπτόκοκκος**

Ο στρεπτόκοκκος είναι μικροοργανισμός που προκαλεί στον άνθρωπο τροφικές δηλητηριάσεις όταν καταναλώσει τρόφιμα-φορείς του βακτηριδίου αυτού. Τα τρόφιμα φορείς είναι το γάλα, το τυρί, το κρέας, τα πουλερικά, το αλατισμένο χοιρινό, το σαλάμι κτλ. Τα συμπτώματα της τροφικής δηλητηρίασης από στρεπτόκοκκο είναι εμετός, υπογάστριος πόνος και διάρροια και εμφανίζονται μέσα σε 2 – 22 ώρες από την κατανάλωση τροφίμων-φορέων του βακτηριδίου.

- **Σαλμονέλλες**

Οι σαλμονέλλες, είναι βακτηρίδια που μολύνουν τα τρόφιμα και προκαλούν τροφικές δηλητηριάσεις. Τα βακτηρίδια της σαλμονέλλας είναι πολλών ειδών, τα πιο γνωστά είναι του τύφου και του παράτυφου. Οι σαλμονέλλες που προκαλούν τις τροφικές δηλητηριάσεις, προέρχονται από τα ζώα, ιδιαίτερα τα πουλερικά, τα οποία μεταφέρουν τα βακτηρίδια στην εντερική τους χώρα. Τα ζώα δεν δείχνουν σημεία ύπαρξης των βακτηριδίων της σαλμονέλλας. Όταν όμως σφαγούν, τα βακτηρίδια αυτά απλώνονται στην επιφάνεια του κρέατος και το μολύνουν. Άλλοι φορείς των βακτηριδίων της σαλμονέλλας, είναι τα αυγά και τα προϊόντα με βάση τα αυγά, τα τρωκτικά και ο άνθρωπος.

Οι σαλμονέλλες δεν αντέχουν σε υψηλές θερμοκρασίες, με αποτέλεσμα να καταστρέφονται σε διάστημα 1- 2 λεπτών στους 65 οC και άνω. Έτσι τρόφιμα που μαγειρεύτηκαν πλήρως και σερβίρονται αμέσως, είναι δύσκολο να προκαλέσουν τροφική δηλητηρίαση.

Πολλές τροφικές δηλητηριάσεις, προκαλούνται όταν ωμό κρέας-φορέας μολύνει μαγειρεμένη τροφή, η οποία όταν πρόκειται να σερβιριστεί, δεν θερμαίνεται επαρκώς. Άλλη αιτία είναι το ανεπαρκές ξεπάγωμα κατεψυγμένου πουλερικού, το οποίο ψήνεται ατελώς στο κέντρο της μάζας του, επιτρέποντας έτσι στις σαλμονέλλες να πολλαπλασιαστούν.

Τα συμπτώματα της τροφικής δηλητηρίασης από σαλμονέλλες είναι ναυτία, εμετός, υπογάστριος πόνος, πονοκέφαλος και διάρροια. Εκδηλώνεται σε μέσα σε 12 – 24 ώρες και διαρκεί 2 – 3 ημέρες.

- **Λιστερία**

Ασθένεια που αποδίδεται στην λιστερία, παρουσιάζεται σπανίως, παρ' όλα αυτά όμως τα βακτηρίδια της λιστερίας εξετάζονται από τους ειδικούς με μεγάλη προσοχή, γιατί η ασθένεια αυτή μπορεί να προκαλέσει σοβαρές επιπτώσεις στην υγεία του ανθρώπου, ακόμη δε και να αποβεί μοιραία.

Τα βακτηρίδια της λιστερίας είναι από τα λίγα παθογόνα βακτηρίδια που έχουν την ικανότητα να αναπτύσσονται ακόμα και σε θερμοκρασία κατάψυξης. Τα βακτηρίδια αυτά είναι διαδεδομένα ευρέως στο περιβάλλον, είναι επίσης παρόντα στα έντερα των ζώων, όπως των πουλερικών, των προβάτων, των βοοειδών, καθώς επίσης και των άγριων ζώων. Τα ζώα που έχουν μολυνθεί από τα βακτηρίδια αυτά δίνουν μολυσμένο γάλα.

Τα βακτηρίδια της λιστερίας μπορεί να μην προσβάλλουν τον άνθρωπο, στην περίπτωση όμως που κάποιος αρρωστήσει, τα συμπτώματα είναι χαμηλός πυρετός, για λίγες μόνο ημέρες. Ωστόσο, υπάρχουν δύο κατηγορίες ανθρώπων που κινδυνεύουν σοβαρά από την ασθένεια αυτή, όπως οι έγκυες γυναίκες και η άλλη είναι μία κατηγορία ασθενών.

Στις μεν εγκύους, η λιστερία μπορεί να προκαλέσει αποβολή, στα δε νεογνά και στους αρρώστους μηνιγγίτιδα και σηψαιμία. Τρόφιμα-φορείς του βακτηριδίου που πρέπει να αποφεύγονται από τις δύο προαναφερθείσες κατηγορίες ανθρώπων, είναι τα μαλακά κρεμώδη τυριά, όπως το BRIE, το CAMEMBERT, τα πατέ, τα κρύα φαγητά, η σαλάτα λάχανο, οι σαλάτες οι συσκευασμένες, το σαλάμι, το λουκάνικο και το γάλα.

- **Σιγγέλες**

Οι σιγγέλες, είναι βακτηρίδια που προκαλούν την ασθένεια της δυσεντερίας και άλλες στομαχικές διαταραχές. Η τροφική δηλητηρίαση εκδηλώνεται μέσα σε περίπου 4 ημέρες από την κατανάλωση τροφίμων-φορέων του βακτηριδίου της σιγγέλας, κυρίως του γάλακτος, το οποίο είναι ο σπουδαιότερος φορέας.

Το γάλα μολύνεται επίσης από τις μύγες, τα έντομα και το νερό. Προς αποφυγή της σιγγέλωσης επιβάλλεται η εφαρμογή κανόνων υγιεινής στους χώρους διατήρησης των τροφίμων, στην καταπολέμηση των μυγών και των εντόμων και στην εγκατάσταση κατάλληλου δικτύου διανομής νερού. Η διατήρηση των τροφίμων σε θερμοκρασία κάτω των 4 οC, όπως και η παστερίωση του γάλακτος, είναι μέτρα που προλαμβάνουν την ανάπτυξη της σιγγέλωσης.

- **Τριχίνες**

Οι τριχίνες είναι μικροσκοπικοί σκώληκες, οι οποίοι είναι σφηνωμένοι στους μύες του κρέατος, κυρίως του χοίρου και με την κατανάλωσή του μεταφέρονται στον οργανισμό του ανθρώπου.

Τα συμπτώματα της τριχίνωσης είναι ναυτία, εμετός, διάρροια και διαρκούν από 1 – 4 ημέρες από την λήψη μολυσμένων τροφών –φορέων. Άλλα συμπτώματα της ασθένειας αυτής είναι η σκλήρυνση και πόνος των μυών, εξανθήματα στο δέρμα του ασθενή και πυρετός που φτάνει τους 40 οC. Η πρόληψη της τριχίνωσης, συνίσταται στο μαγείρεμα του χοιρινού κρέατος στην θερμοκρασία άνω των 65 οC.

- **Βρουκέλλες**

Οι βρουκέλλες, είναι βακτηρίδια, τα οποία προκαλούν την βρουκέλλωση ή μελιταίο πυρετό, μία λοιμώδη ασθένεια που προσβάλλει τον άνθρωπο και τα κατοικίδια ζώα. Τα βακτηρίδια αυτά μεταδίδονται με ταχύτητα τόσο από το ένα ζώο στο άλλο, όσο και από τα ζώα στον άνθρωπο.

Ο άνθρωπος μολύνεται είτε έρθει σε επαφή με μολυσμένα ζώα ή κρέατα, είτε αν καταναλώσει μολυσμένο γάλα ή γαλακτοκομικά προϊόντα. Τα συμπτώματα της βρουκέλλωσης είναι πυρετός, πονοκέφαλος, υπογάστριος πόνος, πόνος στις αρθρώσεις και στους μύες, ρίγη, ιδρώτας, αδυναμία, που συνήθως διαρκούν από 3 – 6 μήνες.

Προκειμένου να προστατευτεί ο καταναλωτής από μολυσμένο γάλα, θα πρέπει:

- Να μην καταναλώνει άβραστο ή απαστερίωτο γάλα, καθώς επίσης και απαστερίωτη κρέμα γάλακτος.
- Να μην αγοράζει τυριά των οποίων η ωρίμανση δεν έχει υπερβεί τους 3 τουλάχιστον μήνες.
- Να μην έρχεται σε επαφή με τα προϊόντα ή τα ζώα που πάσχουν από βρουκέλλωση.
- Να μην παραμελεί να εφαρμόζει αυστηρά μέτρα καθαριότητας σε κ'θε τι που έρχεται σε επαφή με το γάλα.

- **Κολοβακτηρίδια**

Τα κολοβακτηρίδια (ERCHERICHIA COLI), προσβάλλουν τον άνθρωπο είτε με την μορφή της δηλητηρίασης, είτε με την μορφή της μόλυνσης. Τα κολοβακτηρίδια είναι πολύ διαδεδομένα στην φύση και σε μεγάλο αριθμό ποικιλιών. Μπορεί όμως, με την επίδραση διαφόρων συνθηκών να καταστούν παθογόνα και να προκαλέσουν ποικιλία ασθενειών. Τα κολοβακτηρίδια συνήθως συναντώνται στην εντερική χώρα των ανθρώπων και των βοοειδών, όπως επίσης και στο μολυσμένο νερό.

Τρόφιμα-φορείς, είναι τα κόκκινα κρέατα, ωμά ή κατεψυγμένα, απαστερίωτα γάλατα και γαλακτοκομικά προϊόντα, ψάρια προερχόμενα από μολυσμένα νερά κτλ.

Τα συμπτώματα είναι ναυτία, εμετός, διάρροια, πονόκοιλος και διαρκούν από 1- 3 ημέρες. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, μπορεί να διαρκέσουν για περισσότερες ημέρες.

- **Αφθώδης πυρετός**

Είναι ιός που προσβάλλει τα γαλακτοφόρα ζώα, τα οποία με το γάλα τους μολύνουν τον άνθρωπο, αλλά και σε ελάχιστες περιπτώσεις. Η ασθένεια του αφθώδη πυρετού προσβάλλει ελαφρά τον άνθρωπο, ο οποίος μερικές φορές παρουσιάζει υψηλό πυρετό, εμφανίζει άφθα στο στόμα και στον φάρυγγα, στην βάση των νυχιών των χεριών και των ποδιών, πονοκέφαλο, ιλίγγους και κυκλοφορικές διαταραχές. Επειδή ο ιός είναι ανθεκτικός στην παστερίωση, πρέπει να μην καταναλώνεται γάλα ζώων που νόσησαν από αφθώδη πυρετό.

5.5 ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΒΑΚΤΗΡΙΔΙΩΝ

ΟΙ ΜΙΚΡΟΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ - ΜΙΚΡΟΒΙΑ

Μικροοργανισμοί ή μικρόβια, είναι όλοι οι οργανισμοί του μικρόκοσμου και είναι αόρατοι με γυμνό οφθαλμό. Τους μικροοργανισμούς μπορούμε να τους διακρίνουμε μόνο με ειδικά όργανα, τα μικροσκόπια.

Οι μικροοργανισμοί βρίσκονται παντού, στα τρόφιμα, στο νερό, στο χώμα, στον αέρα, μέσα και επάνω στο ανθρώπινο σώμα και στο σώμα των ζώων. Οι μικροοργανισμοί, που βρίσκονται στα τρόφιμα, διακρίνονται σε:

1. Βακτηρίδια
2. Μύκητες (μούχλες)
3. Ζύμες
4. Ιούς

ΤΑ ΒΑΚΤΗΡΙΔΙΑ

Τα βακτηρίδια είναι μικροσκοπικοί μονοκυτταρικοί οργανισμοί, που απαντούν συχνά σε μεγάλο αριθμό και σε κάθε περιβάλλον. Τα βακτηρίδια, άλλα είναι επιβλαβή για τον άνθρωπο, ενώ άλλα είναι ωφέλιμα.

Τα επιβλαβή βακτηρίδια, επειδή προκαλούν ασθένειες, ονομάζονται παθογόνα. Τα βακτηρίδια όταν υπάρχουν στα τρόφιμα, είναι δυνατόν να προκαλέσουν στον άνθρωπο τροφικές δηλητηριάσεις, ενώ όταν υπάρχουν σε μεγάλο αριθμό τα καταστρέφουν.

Τα βακτηρίδια ενεργοποιούνται όταν η θερμοκρασία του περιβάλλοντος είναι άνω των 5 οC , ενώ δραστηριοποιούνται σε θερμοκρασία άνω των 30 οC και παύουν να αυξάνονται σε θερμοκρασία άνω των 70 οC. Πέραν της θερμοκρασίας αυτής τα βακτηρίδια αυτά σκοτώνονται. Μερικά όμως, επιζούν σε κατάσταση νάρκης και αναβιώνουν όταν οι συνθήκες είναι ευνοϊκές. Τα ωφέλιμα βακτηρίδια παράγουν ένα οξύ απαραίτητο στην παραγωγή των τυριών και της γιαούρτης (γαλακτικό οξύ).

ΟΙ ΜΥΚΗΤΕΣ

Οι μύκητες (μούχλες), είναι πολυκυτταρικοί οργανισμοί, αερόβιοι και αναπτύσσονται στην επιφάνεια των ζωικών τροφίμων, στην θερμοκρασία των 22 – 28 οC. Πολλές φορές όμως αναπτύσσονται σε θερμοκρασία ψυγείου ακόμα σε και κατάψυξης.

Οι μύκητες προκαλούν αλλοιώσεις, όπως τον σχηματισμό κηλίδων στην επιφάνεια ή στις σχισμές των τροφίμων, το χρώμα των οποίων μπορεί να είναι άσπρο, πράσινο, κόκκινο ή μαύρο. Επίσης αυτοί προκαλούν την οσμή και την γεύση της μούχλας στα τρόφιμα. Ακόμα προσβάλλουν το λίπος των ζωικών τροφίμων και δημιουργούν την τάγγιση.

Οι μύκητες, όταν προσβάλλουν ε βάθος τα τρόφιμα, ιδίως τα κρέατα τα καθιστούν ακατάλληλα για κατανάλωση. Όταν όμως τα προσβάλλουν ελαφρά, μπορεί να καταναλωθούν, αφού καθαριστούν επιμελώς, με την αφαίρεση των σημείων που προσβλήθηκαν, με την χρήση του μαχαιριού.

ΟΙ ΖΥΜΕΣ

Οι ζύμες ή ζυμομύκητες, είναι μονοκυτταρικοί κατά κανόνα μικροοργανισμοί, που πολλές φορές τα κύτταρά τους είναι ενωμένα και σχηματίζουν διακλαδισμένες αλυσίδες. Οι ζύμες πολλαπλασιάζονται με βλάστηση, όπως δηλαδή τα μπουμπούκια των δένδρων και αναπτύσσονται στη θερμοκρασία των 15 – 20 οC.

Οι ζύμες χρησιμεύουν στην ζύμωση των διαφόρων τύπων κρασιού, της μπίρας και στην αρτοποιία.

Οι ζύμες δεν προκαλούν τροφικές δηλητηριάσεις, εκτός μερικών τύπων ζύμης που δημιουργούν στα τρόφιμα δυσάρεστη οσμή ή μεταβάλλουν τα χαρακτηριστικά τους και τα αποσυνθέτουν.

ΟΙ ΙΟΙ

Οι ιοί, είναι μία ιδιαίτερη ομάδα παθογόνων παραγόντων, που χαρακτηρίζονται από το μικρό τους μέγεθος (είναι ακόμη μικρότεροι από τα βακτηρίδια), την απλή βιοχημική τους σύσταση και την ανάγκη να αναπτύσσονται μέσα σε ένα ζωντανό ζωικό ή φυτικό κύτταρο.

Οι ιοί δεν μπορούν να ζήσουν ανεξάρτητοι και πολλαπλασιάζονται μόνο σε ζωντανούς ιστούς. Πολλοί από τους ιούς προκαλούν ασθένειες στα ζώα, στα φυτά και στον άνθρωπο. Οι ιοί που μπορεί να φιλοξενήσει το κρέας και από αυτό να μολυνθεί ο άνθρωπος, είναι ο ιός της λύσσας, ο ιός του αφθώδους πυρετού, ο ιός της πανώλης, των χοίρων κλπ.

Οι ιοί μπορούν να μεταφερθούν στα φαγητά από το άτομο που τα παρασκευάζει και εν συνεχεία στο άτομο που τα καταναλώνει. Το καλό ψήσιμο του κρέατος στην θερμοκρασία άνω των 60 οC, καταστρέφει όλους τους ιούς.

Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΒΑΚΤΗΡΙΔΙΩΝ

Τα βακτηρίδια είναι ένα σημαντικό πρόβλημα σε κάθε επισιτιστική επιχείρηση, αφού αναπτύσσονται και πολλαπλασιάζονται γρήγορα και απλά. Ο συνηθέστερος τρόπος της αναπαραγωγής τους είναι ο τρόπος της διαιρέσεως. Ακολουθείται δηλαδή γεωμετρική πρόοδος, κατά την οποία, ένα κύτταρο δημιουργεί δύο κύτταρα (βακτηρίδια), τα δύο δημιουργούν τέσσερα, τα τέσσερα οκτώ, τα οκτώ δεκαέξι, τα δεκαέξι τριάντα δύο κοκ. Αυτό σημαίνει ότι ένα μόνο βακτηρίδιο μπορεί να πολλαπλασιαστεί σε ένα εκατομμύριο σε λιγότερες από 6 ώρες.

Η αναπαραγωγή και πολλαπλασιασμός των βακτηριδίων με τον παραπάνω τρόπο, μπορεί να γίνει όταν υπάρξουν οι κατάλληλες συνθήκες, που είναι η θερμοκρασία, η τροφή, η υγρασία και ο χρόνος.

- **Η θερμοκρασία**

Τα περισσότερα βακτηρίδια, για να πολλαπλασιαστούν, χρειάζονται υψηλές θερμοκρασίες. Τα βακτηρίδια που προκαλούν τροφικές δηλητηριάσεις πολλαπλασιάζονται κατά κανόνα στην θερμοκρασία των 37 οC , η οποία είναι και η φυσιολογική θερμοκρασία του ανθρώπινου σώματος.

Γενικά τα βακτηρίδια για να προκαλέσουν τροφικές δηλητηριάσεις, πολλαπλασιάζονται σε θερμοκρασίες από 7 οC έως 63 οC. Η κλίμακα αυτή θερμοκρασίας ονομάζεται “ζώνη κινδύνου των τροφίμων”.

Για την αποτροπή της ανάπτυξης και του πολλαπλασιασμού των βακτηριδίων, χρησιμοποιείται τόσο η θερμότητα, όσο και το κρύο.

Η θερμότητα αναφέρεται:

1. Στην αποστείρωση των τροφίμων, κατά την οποία, τα τρόφιμα θερμαίνονται σε υψηλές θερμοκρασίες (άνω των 100 βαθμών) με τον σκοπό να καταστραφούν όλοι οι μικροοργανισμοί
2. Στην παστερίωση των τροφίμων, κατά την οποία τα τρόφιμα θερμαίνονται σε χαμηλότερες θερμοκρασίες (από 60 – 80 βαθμούς), με σκοπό να καταστραφούν μόνο οι επιζήμιοι μικροοργανισμοί.

Το κρύο αναφέρεται:

1. Στην ψύξη των τροφίμων, κατά την οποία, τα τρόφιμα φυλάσσονται σε ψυγεία ή ψυκτικούς θαλάμους (από 1 έως 5 βαθμούς). Η ψύξη σταματάει την ανάπτυξη των μικροοργανισμών, με αποτέλεσμα να εμποδίζεται η πρόκληση τροφικών δηλητηριάσεων.
2. Στην κατάψυξη των τροφίμων, κατά την οποία τα τρόφιμα φυλάσσονται σε βαθιές καταψύξεις (κάτω των -18 οC). Η κατάψυξη σταματάει την ανάπτυξη όλων των μικροοργανισμών.

• Τροφή

Τα βακτηρίδια για να αναπτυχθούν χρειάζονται ορισμένα είδη τροφής. Όλα τα τρόφιμα δεν είναι αρεστά στα βακτηρίδια, έτσι παρασκευάσματα που περιέχουν ζάχαρη, αλάτι, ξύδι κτλ. και διατηρούνται με ορισμένους ειδικούς τρόπους, δεν ευνοούν την ανάπτυξη και τον πολλαπλασιασμό των βακτηριδίων. Αντίθετα, τρόφιμα που θεωρούνται “υψηλού κινδύνου” και ευνοούν την ανάπτυξη και τον πολλαπλασιασμό τους και είναι πιθανό να προκαλέσουν τροφικές δηλητηριάσεις, είναι:

1. Κρέας και τα παρασκευάσματά του
2. Σούπες, ζωμοί, σάλτσες
3. Γάλα και τα προϊόντα του
4. Αυγά και τα παρασκευάσματα με βάση τα αυγά
5. Ψάρια και οστρακοειδή
6. Τρόφιμα που υπέστησαν χειρισμούς από άτομα
7. Παρασκευάσματα που αναθερμάνθηκαν

• Υγρασία

Η υγρασία είναι ένας παράγων που ευνοεί πολύ την ανάπτυξη και τον πολλαπλασιασμό των βακτηριδίων. Τα τρόφιμα υψηλού κινδύνου, όπως είναι το κρέας, τα ψάρια, τα τυριά, επειδή περιέχουν μεγάλη υγρασία, τα βακτηρίδια αναπτύσσονται με μεγάλη ευκολία, ενώ τα τρόφιμα που έχουν υποστεί αφυδάτωση και πωλούνται σε ξηρή κατάσταση, όπως κρέας, ορισμένα ψάρια, αυγά, γάλα, δεν διατρέχουν τον κίνδυνο ανάπτυξης και πολλαπλασιασμού των βακτηριδίων. Στην κατηγορία αυτή των τροφίμων τα βακτηρίδια παραμένουν αδρανή. Η ανάπτυξη και ο πολλαπλασιασμός τους θα επιτευχθεί μόνο αν προστεθεί νερό.

Τρόφιμα με υψηλή περιεκτικότητα σε ζάχαρη ή αλάτι, δεν ευνοούν τα βακτηρίδια, γιατί τα συστατικά αυτά εμποδίζουν τα βακτηρίδια να χρησιμοποιούν την υγρασία που υπάρχει στα τρόφιμα αυτά.

• Ο χρόνος

Όταν τα βακτηρίδια εισέρχονται σε ένα καινούργιο περιβάλλον με κατάλληλη θερμοκρασία, τροφή και υγρασία, χρειάζονται ορισμένο χρόνο για να προσαρμοστούν στο περιβάλλον αυτό, πριν αρχίσουν να αναπτύσσονται

και να πολλαπλασιάζονται. Ο χρόνος αυτός ονομάζεται “φάση επιβράδυνσης” και διαρκεί πλέον της μιας ώρας.

Η φάση αυτή της επιβράδυνσης επιτρέπει στον εργαζόμενο να επεξεργάζεται τα τρόφιμα σε θερμοκρασία περιβάλλοντος χωρίς τον κίνδυνο αλλοίωσής τους. Αν δεν υπήρχε η φάση της επιβράδυνσης, τα παθογόνα βακτηρίδια θα πολλαπλασιάζονταν ταχέως και ο κίνδυνος των τροφικών δηλητηριάσεων θα ήταν άμεσος.

Επειδή όμως ο χρόνος της διατήρησης των ευπαθών τροφίμων χωρίς τον κίνδυνο αλλοίωσης είναι περιορισμένος, χρειάζεται η σωστή φροντίδα σε όλα τα στάδια της κατεργασίας. Συγκεκριμένα, χρειάζεται η σωστή παραλαβή, διανομή, επεξεργασία, μαγείρεμα και διάθεση. Με άλλα λόγια τα τρόφιμα υψηλού κινδύνου, θα πρέπει όταν παραλαμβάνονται, να αποθηκεύονται στους κατάλληλους χώρους και με τις κατάλληλες θερμοκρασίες. Όταν δε εξέρχονται των ψυγείων, ο χρόνος παραμονής στο περιβάλλον να είναι περιορισμένος. Να μαγειρεύονται για όσο χρόνο χρειάζονται για να καταστραφούν όλα τα μικρόβια και να σερβίρονται αμέσως ή να διατηρούνται σε ειδικούς θερμοθαλάμους τόσο χρόνο, όσος χρειάζεται για να αποφευχθούν οι αλλοιώσεις.

Η ΜΟΛΥΝΣΗ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Η μόλυνση των τροφίμων είναι η αιτία που προκαλούνται οι τροφικές δηλητηριάσεις.

Οι πηγές που μολύνονται τα τρόφιμα στην κουζίνα κάθε επισιτιστικής επιχείρησης και για τις οποίες πρέπει να λαμβάνονται συγκεκριμένα μέτρα προστασίας είναι πολλές και οι συνηθέστερες είναι:

1. Τα τρόφιμα υψηλού κινδύνου
Στην κατηγορία αυτή κατατάσσονται τα κρέατα, τα πουλερικά, τα ψάρια, το γάλα, τα αυγά κ.α.
2. Τα κρέατα όπως είναι γνωστό και γενικά τα προϊόντα ζωϊκής προέλευσης, φέρουν πάντα έναν αριθμό βακτηριδίων. Επειδή το κρέας αποτελεί κατάλληλο υπόστρωμα για τα βακτηρίδια, γίνεται φανερό ότι αυτά θα το αλλοιώσουν εύκολα. Οι μύες του κρέατος συνήθως είναι υγιείς όταν σφαγεί το ζώο, μπορεί όμως στα σφαγεία, όταν δεν τηρούνται οι κανόνες υγιεινής, να μολυνθούν από τα εντόσθια του που είναι φορείς βακτηριδίων
3. Τα πουλερικά, επειδή είναι φορείς του βακτηριδίου σαλμονέλλα, χρειάζονται ειδική μεταχείριση.
4. Τα ψάρια, για να θεωρηθούν ακατάλληλα, θα πρέπει να αλλοιωθούν. Η αλλοίωσή τους προέρχεται από την ύπαρξη βακτηριδίων, από ένζυμα ή από οξείδωση. Τα βακτηρίδια, βρίσκονται τόσο στο δέρμα, όσο και στο πεπτικό τους σύστημα. Για να διατηρούνται τα ψάρια καλύτερα, θα πρέπει να εκσπλαχνίζονται αμέσως. Τα ένζυμα αλλοιώνουν τα ψάρια όταν το πεπτικό τους σύστημα είναι πλήρες και δεν έχουν εκσπλαχνιστεί έγκαιρα. Τέλος η οξείδωση παρατηρείται στα λιπαρά ψάρια και σε εκείνα που αλιεύονται τους θερμούς μήνες.
5. Το γάλα με την σειρά του αποτελεί άριστο θρεπτικό μέσο για όλων των ειδών τους μικροοργανισμούς, γι αυτό είναι από τα τρόφιμα που

αλλοιώνονται εύκολα. Το γάλα, λόγω της ευπάθειάς του, δεν μπορεί να διατηρηθεί πέραν των 5 ημερών.

6. Τα αυγά τέλος, λόγω των λεπτότατων πόρων του κελύφους των, εισχωρούν στο εσωτερικό τους μικροοργανισμοί και τα αλλοιώνουν. Τέτοιοι μικροοργανισμοί είναι οι σαλμονέλλες, οι σταφυλόκοκκοι κ.α.

ΑΠΟΦΥΓΗ ΜΟΛΥΝΣΗΣ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

- **Το κρέας και τα πουλερικά**
 1. Να διατηρούνται σε χωριστά ψυγεία από τα άλλα τρόφιμα υψηλού κινδύνου.
 2. Να ετοιμάζονται στην κουζίνα σε χωριστές περιοχές από τα άλλα τρόφιμα
 3. Να χρησιμοποιούνται χωριστά εργαλεία και σκεύη για τα τρόφιμα αυτά.
 4. Να πλένουν τα χέρια τους οι εργαζόμενοι μετά τον τεμαχισμό του κρέατος και των πουλερικών, ειδικά τα υγρά των πουλερικών, είναι φορείς βακτηριδίων.
- **Τα ψάρια**
 1. Να διατηρούνται σε χωριστά ψυγεία, αφού καλυφθούν με τριμμένο πάγο
 2. Να εκσπλαχνίζονται και να καθαρίζονται σε χωριστή περιοχή στην κουζίνα.
 3. Να μην παραμένουν εκτεθειμένα για πολλές ώρες σε θερμοκρασία περιβάλλοντος σε νωπή ή μαγειρεμένη κατάσταση
- **Το γάλα**
 1. Να διατηρείται το νωπό σε ψύξη, έως 5 ημέρες και το συμπυκνωμένο έως 1 χρόνο από την ημερομηνία συμπύκνωσης.
 2. Να χρησιμοποιείται αμέσως το συμπυκνωμένο όταν ανοιχτεί.
 3. Να διατηρούνται στην ψύξη όλα τα γαλακτοκομικά προϊόντα.
- **Τα αυγά**
 1. Να διατηρούνται στο ψυγείο, επειδή η ψύξη επιβραδύνει την ανάπτυξη των μικροοργανισμών.
- **Το προσωπικό που παρασκευάζει τα φαγητά**

Το προσωπικό γενικά είναι φορέας βακτηριδίων, ιδίως του σταφυλόκοκκου. Τα βακτηρίδια αυτά ευρίσκονται στα χέρια, στα νύχια, στην μύτη, στον λαιμό και στο στόμα. Όταν βρίσκονται στα σημεία αυτά του σώματος, δεν επηρεάζουν την υγεία του ανθρώπου, αλλά για να προκαλέσουν ασθένεια, θα πρέπει τα βακτηρίδια αυτά να περάσουν στην εντερική του χώρα.

Πηγές σταφυλόκοκκου, είναι επίσης τα κοψίματα, τα καψίματα, και οι πληγές των εργαζομένων. Για να εμποδιστεί η μόλυνση των τροφίμων από τα βακτηρίδια αυτά, θα πρέπει ο εργαζόμενος να καλύπτει τις πληγές με αδιάβροχους επιδέσμους. Γενικά όμως, δεν πρέπει να χειρίζεται τρόφιμα υψηλού κινδύνου.

ΑΠΟΦΥΓΗ ΜΟΛΥΝΣΗΣ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

- Να μη βήχουν ή φταρνίζονται πάνω από τα τρόφιμα, όταν μαγειρεύουν ή τα σερβίρουν.
- Να μην πιάνουν με τα χέρια τους τρόφιμα ωμά ή μαγειρεμένα, αλλά να χρησιμοποιούν ειδική λαβίδα.
- Να μην εγκαταλείπουν την τουαλέτα, αν δεν έχουν σαπουνίσει τα χέρια τους
- Να μην παρασκευάζουν φαγητά, ιδίως υψηλού κινδύνου, αν έχουν κοψίματα, καψίματα ή πληγές.
- Να μην παρασκευάζουν φαγητά όταν βρίσκονται στο στάδιο της ανάρρωσης.

Τα κατοικίδια ζώα, πουλιά, έντομα, τρωκτικά

Τα κατοικίδια ζώα, όπως σκύλοι και γάτες, εγκυμονούν κινδύνους όταν κυκλοφορούν στους χώρους της κουζίνας, αφ' ενός μεν γιατί μεταφέρουν βακτηρίδια στο τρίχωμα, αφ' ετέρου δε γιατί είναι ακάθαρτα στις συνήθειές τους.

Τα πουλιά, δεν πρέπει να εισχωρούν στους χώρους της κουζίνας, γιατί μολύνουν τους πάγκους εργασίας και πολλές φορές τα ακάλυπτα τρόφιμα με τα περιττώματά τους.

Τα έντομα, όπως μύγες και κατσαρίδες, με την σειρά τους μολύνουν τα τρόφιμα. Οι μύγες, αποτελούν το μεγαλύτερο κίνδυνο, γιατί μεταφέρουν με τα πόδια, τα φτερά και το σώμα τους τα βακτηρίδια, όπου σταθούν. Οι κατσαρίδες, ενώ δεν είναι φορείς μικροβίων, πρέπει να καταπολεμούνται γιατί βρωμίζουν τα τρόφιμα.

Τα τρωκτικά, όπως ποντικοί και αρουραίοι, είναι πολύ επικίνδυνα για την υγεία του ανθρώπου. Μεταφέρουν παθογόνα βακτηρίδια στο σώμα και στα περιττώματά τους. Οποιαδήποτε επιφάνεια έχουν αγγίξει, μπορεί να έχει μολυνθεί.

ΑΠΟΦΥΓΗ ΜΟΛΥΝΣΗΣ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΑΠΟ ΤΑ ΠΑΡΑΠΑΝΩ

- Να απαγορεύεται η είσοδος στην κουζίνα κάθε είδους κατοικίδιου ζώου
- Να εμποδίζεται η είσοδος στην κουζίνα πουλιών, με την τοποθέτηση συρμάτινου πλέγματος στα παράθυρα
- Να καθαρίζεται η κουζίνα σχολαστικά και να ψεκάζεται με εντομοκτόνο, αφού απομακρυνθούν όλα τα τρόφιμα από τα τραπέζια εργασίας.
- Να ελέγχονται οι χώροι της κουζίνας καθημερινά, για να διαπιστωθεί αν υπάρχουν ανεπιθύμητοι επισκέπτες.
- Να επισκευάζονται οι σχισμές στους τοίχους και στα δάπεδα, καθώς και κάθε φθορά στις ηλεκτρικές και υδραυλικές εγκαταστάσεις.
- Να εφαρμόζεται πρόγραμμα εξυγίανσης σε τακτά χρονικά διαστήματα.

4. Η ΣΚΟΝΗ ΚΑΙ ΤΑ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΑ

Η σκόνη και το χώμα που προέρχεται από τις ρίζες των λαχανικών, περιέχουν πολλές φορές μεγάλο αριθμό μικροοργανισμών. Τα απορρίμματα όταν φυλάσσονται στην ζεστή κουζίνα, δημιουργούν ιδανικές συνθήκες ανάπτυξης

των βακτηριδίων. Η εφαρμογή επομένως του υγειονομικού κανονισμού στην περίπτωση των απορριμμάτων, θα απαλλάξει την επισιτιστική επιχείρηση από επικίνδυνες καταστάσεις.

ΑΠΟΦΥΓΗ ΜΟΛΥΝΣΗΣ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΑΠΟ ΣΚΟΝΕΣ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΑ

- Να καθαρίζονται τα ωμά λαχανικά στους χώρους προετοιμασίας των λαχανικών
- Να καλύπτονται τα τρόφιμα υψηλού κινδύνου όταν γίνεται καθαρισμός στην κουζίνα προς αποφυγήν μόλυνσης από τις σκόνες που μπορεί να διαχέονται στο περιβάλλον
- Να απομακρύνονται τα απορρίμματα αμέσως από την κουζίνα και να φυλάσσονται μέχρι την αποκομιδή στον ειδικό χώρο.
- Να μην ξεχειλίζουν τα απορρίμματα από τα δοχεία, τα οποία πρέπει να είναι πάντα καλυμμένα.

5.6 ΠΡΟΛΗΨΗ ΤΡΟΦΙΚΩΝ ΔΗΛΗΤΗΡΙΑΣΕΩΝ

Η υγιεινή στο μαγείρεμα των τροφίμων συνδέεται άμεσα με τις τροφικές δηλητηριάσεις που προκαλούνται από την κατανάλωση τροφίμων-φορέων βακτηριδίων. Τα αίτια που προκαλούν πολλές φορές τις τροφικές δηλητηριάσεις, είναι:

1. Η διατήρηση των τροφίμων σε θερμοκρασία περιβάλλοντος
2. Το μαγείρεμα των τροφίμων σε θερμοκρασίες εντός της επικίνδυνης ζώνης (5-63 οC), πέραν του προβλεπόμενου χρόνου.

Είναι γνωστό, ότι η θερμοκρασία στην κουζίνα μπορεί να φτάσει σε υψηλά επίπεδα, δηλαδή γύρω στους 30-35 βαθμούς, θερμοκρασία στην οποία αναπτύσσονται τα βακτηρίδια με γρήγορους ρυθμούς. Η έκθεση επομένως των τροφίμων επ' ουδενί λόγο επιτρέπεται, απεναντίας, δε κρίνεται σκόπιμο να παίρνονται οι αναγκαίες προφυλάξεις, οι οποίες θα συμβάλλουν στην προστασία των τροφίμων από τις μολύνσεις και στην προσφορά υγιεινών φαγητών, απαλλαγμένων από επικίνδυνα βακτηρίδια. Το τελευταίο αυτό θα ωφελήσει τόσο την επισιτιστική επιχείρηση (απόρριψης των τροφίμων λόγω ακαταλληλότητας), όσο και την πελατεία (αποφυγή τροφικών δηλητηριάσεων).

Η προφύλαξη των τροφίμων από κάθε μορφής αλλοίωση, επιτυγχάνεται με την εφαρμογή ορισμένων κανόνων στην παραγωγική διαδικασία, όπως:

- Η πλήρης απόψυξη των κατεψυγμένων τροφίμων πριν μαγειρευτούν.

Τα κατεψυγμένα τρόφιμα, ιδίως τα κρέατα, χρησιμοποιούνται από ένα πλήθος επισιτιστικών επιχειρήσεων, κυρίως λόγω της συμπίεσης του κόστους λειτουργίας τους. Τα κατεψυγμένα τρόφιμα δεν υπολείπονται σε θρεπτική αξία από τα νωπά, αρκεί να διατηρούνται κάτω από τους όρους ασφαλείας και να εφαρμόζονται οι ίδιοι μέθοδοι και τεχνικές μαγειρέματος που εφαρμόζονται και στα νωπά.

Το ακριβότερο πιάτο του MENU, είναι το κύριο πιάτο που απαρτίζεται από κρέας ή πουλερικό ή κιμά ή ψάρι. Κατά συνέπεια το πιάτο αυτό θα πρέπει να ικανοποιεί τον πελάτη από κάθε άποψη, δηλαδή, γεύση, εμφάνιση, θρεπτική αξία και τιμή.

Τα κατεψυγμένα τρόφιμα για να ικανοποιούν τόσο τον επιχειρηματία, όσο και τον πελάτη, θα πρέπει πριν μαγειρευτούν να έχουν τελείως αποψυχθεί, εκτός από την κατηγορία λαχανικών που μπορούν να μαγειρευτούν ακόμη και σε κατεψυγμένη κατάσταση.

Τα κρέατα και τα πουλερικά, για να αποδώσουν ένα τέλειο προϊόν, πρέπει να έχουν τελείως αποψυχθεί. Η συνήθεια να μαγειρεύονται ημιαποψυγμένα τρόφιμα, δεν θα φέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα, αυτό γιατί η θερμότητα με δυσκολία θα εισχωρήσει στο κέντρο της μάζας που παραμένει κατεψυγμένη. Για να συμβεί αυτό θα χρειαστεί περισσότερος χρόνος μαγειρέματος με δύο αρνητικά στοιχεία για την επισιτιστική επιχείρηση, πρώτον θα καταναλωθεί περισσότερη ενέργεια και δεύτερον θα απολεσθεί βάρος στο κρέας, λόγω του παρατεταμένου χρόνου μαγειρέματος.

Η απόψυξη των κατεψυγμένων κρεάτων και πουλερικών, πρέπει να πραγματοποιείται μέσα σε ειδικά ντουλάπια με θερμοκρασία 10 – 15 οC. Η χρήση των ντουλαπιών εμποδίζει την μετάδοση των βακτηριδίων σε άλλα τρόφιμα. Το τελευταίο αυτό θα συμβεί όταν τα κατεψυγμένα κρέατα, για να αποψυχθούν σε θάλαμο ψυγείου, τοποθετούνται στα επάνω ράφια και τα υγρά που στάζουν μολύνουν τις μαγειρεμένες τροφές που υπάρχουν στα κάτω. Η απόψυξη των κατεψυγμένων τροφίμων για να εξασφαλίσει ένα ικανοποιητικό αποτέλεσμα, θα ρέπει να γίνεται για μεν τα κρέατα σε δροσερό περιβάλλον με θερμοκρασία 15 βαθμών, για δε τα πουλερικά σε περιβάλλον ψυγείου. Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να γίνεται σε ζεστό περιβάλλον ή μέσα σε ζεστό νερό, ο χρόνος δε παραμονής στην κατάσταση απόψυξης, να μην υπερβαίνει τις 24 ώρες.

- **Το μαγείρεμα των φαγητών και το άμεσο σερβίρισμα**

Το μαγείρεμα του κρέατος και γενικά όλων των τροφίμων είναι μία διαδικασία, η οποία από το ένα μέρος προσδίδει γευστικότητα, θρεπτικότητα και εμφάνιση σε αυτά, από το άλλο μέρος η θερμότητα καταστρέφει τα βακτηρίδια, με αποτέλεσμα να ανακόπτεται η πρόοδος της αποσύνθεσης.

Είναι γνωστό, ότι το ωμό κρέας αλλοιώνεται και καθίσταται ακατάλληλο, αν μείνει εκτός ψυγείου, μέσα σε λίγες ώρες. Η υγιεινή επομένως στο μαγείρεμα, είναι η πρώτη σκέψη που πρέπει να απασχολεί τον επιχειρηματία. Η υγιεινή αυτή σχετίζεται ακόμα με τον χρόνο έκθεσης του κρέατος στην θερμότητα. Τα κρέατα για να έχουν ένα πλήρες ψήσιμο, πρέπει να παραμείνουν στην φωτιά ορισμένο χρόνο. Λιγότερος ή περισσότερος χρόνος από εκείνον που επιβάλλεται για κάθε κομμάτι και για κάθε μέθοδο μαγειρέματος, θα φέρει αντίθετα αποτελέσματα. Τα μεγάλα κομμάτια κρέατος, απαιτούν συνήθως περισσότερο χρόνο ψησίματος, γιατί η θερμοκρασία με δυσκολία φτάνει στο κέντρο της μάζας του κρέατος, έτσι με δυσκολία τα βακτηρίδια θα καταστραφούν. Δεν συμβαίνει όμως το ίδιο με τα κρέατα που στερούνται κοκάλων. Στα κρέατα αυτά η θερμοκρασία εισχωρεί με ευκολία, καταστρέφοντας τα βακτηρίδια και το κρέας καθίσταται υγιεινό. Τα φαγητά που αποτελούνται από κρέας ρολό ή κιμά, πρέπει να ψήνονται ολοκληρωτικά γιατί λόγω του τεμαχισμού που έχει προηγηθεί, είναι πλούσια σε μικροβιακό φορτίο, εξωτερικά και εσωτερικά. Απαιτείται επομένως υψηλή θερμοκρασία και καθορισμένος χρόνος μαγειρέματος, ώστε να φτάσει αυτή στο εσωτερικό τους και να τα καταστρέψει.

Αλλα φαγητά, όπως είναι τα κοτόπουλα γεμιστά, πρέπει να μη μαγειρεύονται με την γέμιση, γιατί η θερμοκρασία με δυσκολία εισχωρεί στο κέντρο της μάζας της γέμισης. Σε τέτοιες περιπτώσεις, η γέμιση πρέπει να μαγειρεύεται χωριστά.

Τα μαγειρεμένα φαγητά, αν πρόκειται να σερβιριστούν την στιγμή που μαγειρεύτηκαν, πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασία άνω των 63 βαθμών. Η θερμοκρασία αυτή είναι έξω από την ζώνη κινδύνου και επομένως, η διασφάλιση της υγιεινής κατάστασης των φαγητών είναι δεδομένη.

- **Η αναθέρμανση των φαγητών**

Η αναθέρμανση των φαγητών δεν είναι μια απλή διαδικασία έκθεσης των φαγητών στην επίδραση της θερμότητας. Είναι μία πράξη που απαιτεί από τον εργαζόμενο στην κουζίνα ειδικές γνώσεις, προσοχή, φροντίδα και σεβασμό στον πελάτη.

Οι κίνδυνοι που μπορούν να προκύψουν από εσφαλμένες ενέργειες, είναι πολλοί και ξεκινούν από την άγνοια των εργαζομένων στην κουζίνα βασικών αρχών επαγγελματισμού και έλλειψης εφαρμογής προγραμμάτων υγιεινής.

Η διαδικασία της αναθέρμανσης συνίσταται κατ' αρχάς στην παραμονή των φαγητών εκτός ψυγείου για 30'. Ακολουθεί η κύρια φάση της αναθέρμανσης, η οποία πρέπει να γίνεται κάτω από ελεγχόμενη θερμοκρασία 70 βαθμών, διάρκειας τουλάχιστον 10 – 12'. Υψηλότερη θερμοκρασία και μεγαλύτερη διάρκεια δεν επιτρέπεται, γιατί θα επαναψήσει το φαγητό και θα επιφέρει αλλαγές στα χαρακτηριστικά του.

Είναι γνωστό ό,τι το αρχικό μαγείρεμα του φαγητού, δεν καταστρέφει πολλά από τα βακτηρίδια. Όταν όμως το φαγητό κρύνει, τα βακτηρίδια αρχίζουν να αναπτύσσονται και πολλαπλασιάζονται καθώς η θερμοκρασία διέρχεται από την επικίνδυνη ζώνη (5 – 63 οC). Το κρύωμα των φαγητών στο ψυγείο, αδρανοποιεί τα βακτηρίδια, όταν όμως αναθερμαίνονται τα βακτηρίδια αρχίζουν να πολλαπλασιάζονται και να αναπτύσσονται καθώς περνούν από την επικίνδυνη ζώνη. Φαγητά που χαρακτηρίζονται ως υψηλού κινδύνου, πρέπει να αναθερμαίνονται μία μόνο φορά, γιατί κάθε φορά που περνούν από την διαδικασία αυτή, παρουσιάζονται δύο ευκαιρίες στα βακτηρίδια να πολλαπλασιαστούν, μία όταν κρύνουν και μία όταν αναθερμαίνονται.

5.8 H.A.C.C.P.

Το H.A.C.C.P. είναι ένα οργανωμένο γραπτό και τεκμηριωμένο σύστημα για την διασφάλιση της ασφάλειας των τροφίμων. Όπως φαίνεται και από τον τίτλο, το H.A.C.C.P. αναλύει τους κινδύνους και τα κρίσιμα σημεία ελέγχου σε κάθε χώρο αγοράς, παραλαβής, αποθήκευσης, επεξεργασίας, συντήρησης και πώλησης των τροφίμων και των ποτών, δηλαδή στον δευτερογενή και τριτογενή τομέα παραγωγής. Οι επιχειρήσεις ελέγχου H.A.C.C.P. προσλαμβάνονται από τους ίδιους τους επιχειρηματίες και προβαίνουν σε παρατηρήσεις και συστάσεις για την βελτίωση των συνθηκών υγιεινής, ενώ αφήνεται στην κρατική μηχανή η επιβολή προστίμων και εν γένει κυρώσεων. Τα κρίσιμα σημεία που πρέπει οπωσδήποτε να είναι υπό έλεγχο,

εκτός των απαιτούμενων τιμών που καθορίζονται από τις υγειονομικές υπηρεσίες της Ε.Ε (Ευρωπαϊκή Ένωση), είναι:

1. Επικίνδυνες πρώτες ύλες
2. Διαχωρισμός ωμού / ψητού
3. Τήρηση ημερομηνιών λήξεως
4. Τήρηση θερμοκρασιών συντήρησης (ζέστη >63 βαθμών, κρύο >5 βαθμών)
5. Θερμοκρασία απόψυξης
6. Θερμοκρασία – χρόνος ψησίματος (<75 βαθμών)
7. Θερμοκρασία – ψύξης (κατάψυξη –12 βαθμοί)

Μία από τις μεγαλύτερες εταιρίες ελέγχου H.A.C.C.P. που έχει την έδρα της στην Ελλάδα, είναι η ESFT, η οποία ελέγχει μεγάλες αλυσίδες, όπως η Α.Β. ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ, η GRECOTEL, CARREFOUR κ.α. Η εταιρία δραστηριοποιείται τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΤΑΞΗΣ

1. **Αίθουσα πελατών :** Ο μέγιστος αριθμός καθισμάτων στα καταστήματα – εστιατόρια υγειονομικού ελέγχου, ισοδυναμεί με το πηλίκο της διαιρέσεως του ωφέλιμου εμβαδού της αίθουσας, δια του απαιτούμενου για κάθισμα χώρου : 1,40 τ.μ., αν τα καθίσματα είναι σταθερά. Ωφέλιμος χώρος της αίθουσας πελατών, εννοείται ο χώρος ο οποίος προσφέρεται για την ανάπτυξη τραπεζιών και καθισμάτων μετά την αφαίρεση της συνολικής έκτασης που χρησιμοποιείται για την εγκατάσταση ψυγείων, προθηκών, ερμαρίων, μπουφέ, ταμείου κτλ. Στην αίθουσα, καθώς και (προκειμένου για κέντρο διασκέδασης) της πίστας και της ορχήστρας ή των στερεοφωνικών μηχανημάτων.
2. **Παρασκευαστήριο :** Σε αυτό γίνεται η παρασκευή κάθε είδους φαγητών ή το ψήσιμο του κρέατος ή των ψαριών ή η προετοιμασία ή και το ψήσιμο της πίτσας και παρόμοιων παρασκευασμάτων. Η παρασκευή και το ψήσιμο των φαγητών σε άλλους χώρους, εντός και εκτός του καταστήματος απαγορεύεται, εκτός αν πρόκειται για τα καταστήματα που αναφέρονται στην επόμενη παράγραφο.

Απαλλάσσονται από την υποχρέωση να διαθέτουν παρασκευαστήριο ορισμένα καταστήματα (σνακ μπαρ, πιτσαρίες) αν όλα τα προσφερόμενα σε αυτά είδη παρασκευάζονται σε εργοστάσια ή εργαστήρια που λειτουργούν νομίμως, γεγονός που αποδεικνύεται κάθε φορά με βάση τα τιμολόγια πωλήσεων ή τα δελτία αποστολής. Ο χώρος του παρασκευαστηρίου, πρέπει να είναι ιδιαίτερος, χωρισμένος από την αίθουσα πελατών, όπως ορίζεται παρακάτω και να έχει εμβαδόν 20 τ.μ. τουλάχιστον, προκειμένου για καταστήματα που έχουν δυνατότητες ανάπτυξεως από 51 μέχρι 100 καθίσματα, εκτός από τα οβελιστήρια, στα οποία το παρασκευαστήριο επιτρέπεται να είναι 10 τ.μ. τουλάχιστον. Αν κάποιο κατάστημα έχει δυνατότητες ανάπτυξης περισσότερων από 100 καθισμάτων, το παραπάνω ελάχιστο εμβαδόν του παρασκευαστηρίου του θα είναι αυξημένο κατά 4 τ.μ. για κάθε επιπλέον 100/ντάδα καθισμάτων ή μέρος της 100/ντάδας. Ως μέρος

της 100/ντάδας καθισμάτων, θεωρείται αριθμός καθισμάτων μεταξύ 20 και 100.

Στα καταστήματα που έχουν δυνατότητες ανάπτυξης μέχρι και 50 καθίσματα, το εμβαδόν του παρασκευαστηρίου τους πρέπει να είναι 15 τ.μ. τουλάχιστον. Κατ' εξαίρεση μπορεί να γίνει δεκτό παρασκευαστήριο 8 τ.μ. στα οβελιστήρια δυναμικότητας κάτω των 50 καθισμάτων και σε πολύ μικρά οινομαγειρεία ή άλλα παρόμοια καταστήματα λαϊκής μορφής (κουτούκια, πατσατζίδικα κ.λ.π.), δυναμικότητας μέχρι 20 το πολύ καθισμάτων, τα οποία βρίσκονται σε περιοχές αγορών, εργοστασίων ή άλλων χώρων εργασίας και σε λαϊκές γειτονιές και στα οποία προσφέρονται μέχρι δύο το πολύ είδη φαγητών (δεν θεωρούνται φαγητά οι κάθε είδους σαλάτες και τα τηγανιτά λαχανικά, όπως πατάτες, κολοκυθάκια, μελιτζάνες κ.τ.λ. τα οποία μπορούν να διατίθενται χωρίς περιορισμούς).

Προκειμένου για ψητοπωλεία ή οβελιστήρια, η ψησταριά μπορεί να βρίσκεται στην άκρη της αίθουσας πελατών, σε απόσταση 1,50 μ. από τις θύρες ή τα παράθυρα, προκειμένου μόνο για εξοχικές περιοχές σε κατάλληλο κλειστό χώρο, εκτός του καταστήματος. Στις περιπτώσεις αυτές ο χώρος της ψησταριάς προσμετράται στον χώρο όπου γίνεται η προετοιμασία του κρέατος και των παρασκευασμάτων του, καθώς και η παρασκευή των προσφερομένων σύμφωνα με τους παραπάνω ορισμούς ειδών για τον υπολογισμό της υπάρχουσας συνολικής εκτάσεως του παρασκευαστηρίου του ψητοπωλείου ή του οβελιστηρίου. Αν το ψητοπωλείο ή οβελιστήριο λειτουργεί ως τμήμα μικτού καταστήματος, σύμφωνα με το άρθρο 40 της παρούσης, ο χώρος της ψησταριάς εφόσον βρίσκεται στην άκρη της αίθουσας των πελατών, θα χωρίζεται αυτή με κατάλληλο χώρισμα (τοίχο, υαλοστάσιο ή άλλη στερεή κατασκευή) ύψους 2 μ. τουλάχιστον, στο οποίο θα υπάρχει θύρα για την επικοινωνία της ψησταριάς με την αίθουσα.

3. **Χώρος πλύσεως σκευών :** Προκειμένου για καταστήματα που έχουν δυνατότητες αναπτύξεως από 51 μέχρι 100 καθίσματα και εμβαδόν τουλάχιστον 6 τ.μ.. Αν ένα κατάστημα έχει δυνατότητες αναπτύξεως περισσότερων από 100 καθισμάτων, τότε το παραπάνω ελάχιστο εμβαδόν του χώρου πλύσεως σκευών θα είναι αυξημένο κατά 1 τ.μ. για κάθε μία επιπλέον 100/ντάδα ή μέρος της (μεταξύ 20 και 100 καθισμάτων). Στα καταστήματα που έχουν δυνατότητες αναπτύξεως μέχρι και 50 καθισμάτων, το εμβαδόν του χώρου αυτού θα είναι τουλάχιστον 5 τ.μ. Στο χώρο πλύσεως σκευών, θα υπάρχουν ένα τριπλό σύστημα πλύσεως πιάτων και μαχαιροπίρουνων, ένα διπλό σύστημα ποτηριών και ένας μεγάλος νεροχύτης για το πλύσιμο των μαγειρικών σκευών (κατσαρόλες, ταψιά).

Εξαιρούνται από την υποχρέωση να διαθέτουν ιδιαίτερο νεροχύτη πλύσεως των μαγειρικών σκευών τα ψητοπωλεία, τα οβελιστήρια και οι πιτσαρίες, στα οποία δεν χρησιμοποιούνται τέτοια σκεύη, καθώς και τα εστιατόρια, τα οινομαγειρεία, οι ψαροταβέρνες και τα σνακ μπαρ, που έχουν δυνατότητες αναπτύξεως έως και 50 καθισμάτων και στα οποία το πλύσιμο των σκευών μαγειρικής, επιτρέπεται να γίνεται στην πρώτη λεκάνη του συστήματος πλύσεως των πιάτων και των μαχαιροπίρουνων.

Στα πολύ μικρά οινομαγειρεία ή άλλα παρόμοια καταστήματα λαϊκής μορφής (κουτούκια) δυναμικότητας μικρότερης των 20 καθισμάτων (για τα οποία αναφέρεται παραπάνω ότι το παρασκευαστήριό τους μπορεί να είναι 8

τ.μ. τουλάχιστον) είναι δυνατόν να επικρατήσει η χρήση ενός μόνο τριπλού συστήματος πλύσεως σκευών σε χώρο 3 τ.μ.

Απαλλάσσονται από την υποχρέωση να έχουν ιδιαίτερο χώρο πλύσεως σκευών και τα πιο πάνω οριζόμενα συστήματα πλύσεως σκευών ορισμένα μικρά σνακ μπαρ, πιτσαρίες και οβελιστήρια, δυναμικότητας μέχρι και 20 καθισμάτων, εφόσον χρησιμοποιούν μόνο μιας χρήσεως σκεύη εστίασεως. Στην άδεια τέτοιου καταστήματος, μετά την αναγραφή του είδους προστίθεται η φράση <<εξυπηρέτηση των πελατών μόνο με σκεύη μιας χρήσεως>>.

4. Αποχωρητήρια

5. Αποδυτήρια προσωπικού

6. Αποθήκη τροφίμων και ποτών

7. Έπιπλα

Τα χρησιμοποιούμενα έπιπλα πρέπει να είναι καλής κατασκευής με λείες, ελαιοχρωματισμένες ή στιλβωμένες επιφάνειες και να διατηρούνται σε καλή κατάσταση. Οι ταπετσαρίες των καθισμάτων, αν υπάρχουν τέτοια καθίσματα, δεν πρέπει να έχουν σκασίματα ή άλλες φθορές.

Οι οριζόντιες επιφάνειες των πάγκων πάνω στις οποίες γίνονται διάφοροι χειρισμοί τροφίμων (τεμαχισμός, επεξεργασία κ.λ.π.) θα είναι καλυμμένες με πλάκα μαρμάρου ή ανοξείδωτο χάλυβα ή όπου επιβάλλεται λόγω της φύσεως της εργασίας με σκληρό ξύλο και δεν παρουσιάζουν ρωγμές ή άλλες φθορές.

Ιδιαίτερα τα ξύλα κοπής κρέατων (κούτσουρα) όπου χρησιμοποιούνται τέτοια, πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση, χωρίς ρωγμές ή άλλες φθορές. Μετά την χρήση τους μάλιστα, πρέπει να καλύπτονται με καθαρό κάλυμμα από λαμαρίνα, που θα εφαρμόζει καλά. Στο τέλος της εργασίας η οριζόντια επιφάνεια του ξύλου κοπής κρέατος, αφού ξυστεί καλά, ώστε να αφαιρεθεί τελείως το στρώμα του λίπους, σάρκας και αίματος που σχηματίστηκε κατά τον τεμαχισμό του κρέατος, πρέπει να πλένεται με άφθονο ζεστό νερό και ποτάσα. Κατά τον ίδιο τρόπο πρέπει να πλένονται όλες οι επιφάνειες των πάγκων κτλ. πάνω στις οποίες έγιναν διάφοροι χειρισμοί τροφίμων.

Οι προθήκες και τα ερμάρια που χρησιμοποιούνται για την έκθεση ή φύλαξη τροφίμων και σκευών, πρέπει να κλείνουν ερμητικά ώστε να εμποδίζεται η είσοδος ποντικών, βλαβερών εντόμων και σκόνης και πρέπει να διατηρούνται καθαρές.

Η θήκη ψωμιού (αρτοποιία) πρέπει να είναι μεταλλική ή πλαστική ή ξύλινη επενδεδυμένη εσωτερικά με ανοξείδωτη λαμαρίνα και να κλείνει ερμητικά.

8. Ψυγεία

9. Θερμοθάλαμοι

10. Σκεύη

Τα καταστήματα του παρόντος άρθρου, πρέπει να διαθέτουν επαρκή αριθμό απαιτητών για την εύρυθμη λειτουργία των σκευών μαγειρικής και εστίασεως. Τα σκεύη πρέπει να είναι κατασκευασμένα από κατάλληλο και επιτρεπόμενο από την σχετική νομοθεσία υλικό και δεν πρέπει να παρουσιάζουν κανενός είδους ρωγμές, φθορές ή οξειδώσεις και παραμορφώσεις. Τα σκεύη μαγειρικής και εστίασεως που παρουσιάζουν κάτι από τα παραπάνω πρέπει να απομακρύνονται με την ευθύνη του καταστηματούχου.

Τα είδη των απαραίτητων σκευών εστίασεως πρέπει να καθορίζονται ανάλογα με το είδος του καταστήματος και των προσφερομένων σε αυτό τροφίμων και ποτών. Σε κάθε κάθισμα πρέπει να αναλογούν δύο τουλάχιστον τεμάχια από κάθε είδος σκευών ποτών.

Από την υποχρέωση να διαθέτουν σκεύη εστίασεως δεν απαλλάσσονται οι πιτσαρίες. Η προσφορά πίτσας με το ειδικό σκεύος και χαρτοπετσέτες, χωρίς πιάτο και μαχαιροπίρουνα επιτρέπεται μόνο όταν το ζητήσουν οι πελάτες. Για την χρήση αλατιού και πιπεριού από τους πελάτες, στο σερβιρισμένο φαγητό, πρέπει να χρησιμοποιούνται ειδικά διάτρητα κλειστά σκεύη (αλατιέρες και πιπεριέρες). Οι οδοντογλυφίδες πρέπει να τοποθετούνται σε κλειστή θήκη, κατασκευασμένη κατά τέτοιον τρόπο, ώστε να παρέχεται η δυνατότητα να βγαίνει κάθε φορά μία οδοντογλυφίδα χωριστά.

Συνιστάται η αεροστεγής συσκευασία σε φάκελο από σελοφάν ή πλαστική ύλη των ατομικών μαχαιροπίρουνων . χάρτινης πετσέτας, οδοντογλυφίδων κλπ. κατά την επιθυμία του καταστηματούχου. Τα σκεύη πρέπει να διατηρούνται καθαρά σε κατάλληλες προθήκες ή ερμάρια, ώστε να προστατεύονται από κάθε είδους ρυπάνσεις. Αν χρησιμοποιούνται σκεύη μιας χρήσεως, θα πρέπει να υπάρχει αναρτημένη σε εμφανές σημείο του καταστήματος, επιγραφή με την οποία θα υποδεικνύεται στους πελάτες να καταστρέφουν μόνοι τους τα σκεύη αυτά, αμέσως μετά την χρήση τους.

Τα καλαμάκια και τα κουταλάκια μιας χρήσεως, που ενδεχομένως συνοδεύουν τα αναψυκτικά ποτά και τα παγωτά, πρέπει να έχουν αποστειρωθεί στο εργοστάσιο παραγωγής τους και τοποθετηθεί κατά τεμάχιο σε κλειστή θήκη από αδιάβροχο χαρτί ή πλαστική.

11. Τραπεζομάντιλα – πετσέτες

Τα τραπέζια θα καλύπτονται με καθαρά άσπρα ή χρωματιστά τραπεζομάντιλα είτε πολλαπλής χρήσεως (από ύφασμα, μουσαμά, πλαστική ύλη), είτε μιας χρήσεως (από λεπτή πλαστική ύλη ή χαρτί), ανάλογα με την κατηγορία στην οποία ανήκει το κατάστημα, σύμφωνα με τις ισχύουσες Αγορανομικές Διατάξεις. Η αντικατάσταση των μεταχειρισμένων τραπεζομάντιλων με καθαρά, θα πρέπει να γίνεται παρουσία του πελάτη και τα μεν υφασμάτινα να απομακρύνονται για να πλυθούν και να ξαναχρησιμοποιηθούν, τα δε λεπτά πλαστικά ή χάρτινα (μιας χρήσεως) να αχρηστεύονται.

Δεν επιτρέπεται το στρώσιμο των τραπεζιών και η τοποθέτηση των σκευών εστίασεως (πιάτα, ποτήρια, μαχαιροπίρουνα) σε αυτά, πριν από την άφιξη των πελατών. Τα τραπέζια επιτρέπεται να είναι καλυμμένα με υφασμάτινα τραπεζομάντιλα, αν αυτά πρόκειται να καλυφθούν κατά την άφιξη του πελάτη με μικρότερα τραπεζομάντιλα ή τραπεζομάντιλα από λεπτή πλαστική ύλη πολλαπλής χρήσης, τα οποία πρέπει να καθαρίζονται ή να καλύπτονται παρουσία του πελάτη, ενώ εκ των προτέρων μπορούν να τοποθετούνται τα σταχτοδοχεία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ

6.1 ΕΛΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

6.2 ΤΥΠΟΙ MENU

6.3 ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΚΑΡΤΑΣ- MENU

6.4 MENU TABLE D' HOTE

6.5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

6.1 ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το εδεσματολόγιο (MENU) είναι το βασικότερο και το πλέον άμεσο μέσο προώθησης των πωλήσεων μιας επισιτιστικής επιχειρήσεως. Πολλοί επιχειρηματίες δεν δίνουν την πρέπουσα σημασία σε αυτό το όργανο πωλήσεως και έτσι αμελώντας την τεράστια σημασία ενός MENU, διαμορφώνουν ένα απλό MENU, αλλά και μία κάρτα (κατάλογο φαγητών) ευτελούς πολλές φορές ποιότητας και μηδενικής καλλιτεχνικής παρουσίας.

Τα MENU αποτελούν καθοριστικό ρόλο προσδιορισμού των υλικών του εξοπλισμού που θα χρησιμοποιηθεί και συμβάλλουν αποφασιστικά στην επιτυχία ή μη της επισιτιστικής μονάδας, η οποία βέβαια όπως κάθε άλλη επιχείρηση επιθυμεί την μεγιστοποίηση του κέρδους της. Οι πελάτες δίνουν τεράστια σημασία στην κάρτα επιλογής των φαγητών, η οποία θα πρέπει να έχει μια ιδιαίτερη αισθητική που θα ταιριάζει με τον περιβάλλοντα χώρο της επιχείρησης και να ωθεί κατά κάποιον τρόπο τους πελάτες να παραγγείλουν όσο το δυνατόν περισσότερα προϊόντα. Σε αυτό θα συμβάλλει απεριόριστα η σύνδεση των πιάτων που αποτελούν το MENU, δουλειά που δεν είναι καθόλου απλή και πρέπει να γίνεται από άτομο υπεύθυνο και με εμπειρία στον τομέα αυτόν. Η ικανότητα να ερμηνευθεί το γραμμένο σχέδιο του MENU, από τα άτομα που θα το μαγειρέψουν και θα το σερβίρουν, είναι βασική προϋπόθεση της επιτυχίας του.

Στόχος της μονάδος δεν θα πρέπει να είναι μόνο η μεγιστοποίηση των κερδών, αλλά ο συνδιασμός της μεγιστοποίησης αυτής με την όσο το δυνατόν απόλυτη ικανοποίηση των πελατών. Για αυτό η επίτευξη χαμηλού κόστους των τροφίμων δεν θα πρέπει να είναι αυτοσκοπός. Ένα MENU σχεδιασμένο σωστά αποσκοπεί σε τρία σημεία :

1. Στον πελάτη που επιθυμεί ποικιλία και αφθονία τροφής για να ικανοποιήσει την όρεξή του
2. Στους εργαζόμενους που αναλαμβάνουν να μετατρέψουν το γραμμένο σχέδιο σε ελκυστικό, ευχάριστο και θρεπτικό έδεσμα
3. Στην διοίκηση που ικανοποιείται όταν η εργασία εκτελείται σωστά, με αποτέλεσμα να προκύπτει οικονομικό όφελος.

Είναι γνωστό ότι οι πελάτες επιθυμούν την απόλυτη ικανοποίησή τους σε συνδιασμό με το χαμηλό κόστος, ενώ η επιχείρηση αντίθετα επιθυμεί την μεγιστοποίηση των κερδών σε συνδιασμό επίσης με το χαμηλό κόστος. Βέβαια, η σύνθεση των πιάτων θα πρέπει να είναι τέτοια, ώστε το προσωπικό να μπορεί να μετατρέψει τις πρώτες ύλες στο πιάτο που ο πελάτης θα θεωρήσει ελκυστικό και ο σερβιτόρος – πωλητής θα προωθήσει με ευκολία. Για όλους αυτούς τους λόγους, ο υπεύθυνος για την σύνθεση του MENU, θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τους ποικίλους παράγοντες, όπως:

- Τα χαρακτηριστικά της πελατείας
- Τις δυνατότητες της επισιτιστικής μονάδας
- Τις ικανότητες των εργαζομένων
- Την εποχή σύνθεσης του MENU

1. Τα χαρακτηριστικά της πελατείας

- **Ηλικία**

Η ηλικία του πελάτη είναι καθοριστικός παράγων στην σύνθεση του MENU. Πελάτες διαφορετικής ηλικίας, έχουν ουσιαστικές διαφορές στις προτιμήσεις που σχετίζονται με τις θερμιδικές ανάγκες, με τα είδη και την ποσότητα της τροφής, τις μεθόδους μαγειρέματος, τις τιμές πώλησης των εδεσμάτων και τέλος την ταχύτητα εξυπηρέτησης.

Οι νεαρής ηλικίας πελάτες, προτιμούν τροφές πλούσιες σε πρωτεΐνες και υδατάνθρακες. Δεν δείχνουν ιδιαίτερη προτίμηση στις σάλτσες και τα μπαχαρικά, ενώ ενδιαφέρονται πιο πολύ για το κόστος και την ταχύτητα εξυπηρέτησης.

Οι μεγαλύτερης ηλικίας πελάτες προτιμούν ποικιλία εδεσμάτων, ενδιαφέρονται για τις σάλτσες και τα καρυκεύματα και δίνουν ιδιαίτερη σημασία στην ποιότητα των τροφίμων και την όσο το δυνατόν ιδανική εξυπηρέτηση.

Όσον αφορά τα επιδόρπια., αυτά εμφανίζουν υψηλά ποσοστά πωλήσεων στους νέους και χαμηλά στους μεσήλικες. Σε αυτό ίσως να παίζει κάποιο ρόλο και η πιο επιβαρημένη υγεία των μεσήλικων.

- **Φύλο**

Οι άνδρες, όπως είναι γνωστό χρειάζονται περισσότερες θερμίδες από ότι οι γυναίκες, ενώ αρέσκονται σε μεγάλες ποσότητες και σε απλούς τρόπους μαγειρέματος. Οι γυναίκες προτιμούν ελαφριά πιάτα, με λιγότερα μπαχαρικά και σαφέστατα πιο μικρές ποσότητες.

- **Θρησκευτικές, εθνικές, γεωγραφικές ανάγκες**

Είναι προφανές, ότι άτομα από διαφορετικές χώρες, έχουν άλλες διατροφικές συνήθειες. Ιδιαίτερα όσον αφορά την θρησκεία, είναι αρκετές οι θρησκείες στις οποίες υπάρχουν απαγορεύσεις ως προς ορισμένα φαγητά, ιδιαίτερα τα κρέατα. Ακόμα έθιμα και εορτολόγια ενός τόπου παίζουν ρόλο στην σύνθεση του MENU. Την Μεγάλη Εβδομάδα, καλό είναι να προβλέπεται MENU με νηστίσιμα εδέσματα, όταν η πελατεία αποτελείται από Χριστιανούς Ορθόδοξους. Σε ένα Χριστουγεννιάτικο τραπέζι είναι απαραίτητη η γεμιστή γαλοπούλα, όπως και σε ένα Πασχαλινό η μαγειρίτσα και το αρνί σούβλας.

- **Οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο**

Το οικονομικό επίπεδο της πελατείας και κατ' επέκταση το εισόδημά τους και οι τιμές που μπορούν να πληρώσουν για κάθε έδεσμα, υπαγορεύουν στον υπεύθυνο να εκτιμήσει τις διαφορετικές απαιτήσεις της πελατείας αυτής, από μία άλλη κατηγορία με ένα διαφορετικό επίπεδο.

Το κοινωνικό επίπεδο, σε συνδιασμό με το οικονομικό, θα καθορίσουν την επιλογή του πελάτη ως προς το είδος του εστιατορίου, αλλά και των εδεσμάτων.

- **Θρεπτικό περιεχόμενο**

Η θρεπτική αξία των τροφίμων είναι πλέον μια πληροφορία, την οποία μπορούμε να μάθουμε εύκολα και άμεσα. Γνωρίζοντας το βάρος και το ύψος του ο κάθε άνθρωπος γνωρίζει πόσες θερμίδες μπορεί να καταναλώσει και σε τι περιεκτικότητα σε πρωτεΐνες, υδατάνθρακες, λίπος κτλ. Ο υπεύθυνος δεν θα πρέπει σε καμία περίπτωση να αμελεί τον παράγοντα αυτό.

2. Οι δυνατότητες της επισιτιστικής μονάδας

- **Προμήθειες**

Οι πρώτες ύλες που θα χρησιμοποιηθούν, θα πρέπει να είναι αρίστης ποιότητας, σε επάρκεια και φυσικά της εποχής, συνδιάζοντας πάντα το όσο το δυνατόν χαμηλότερο κόστος. Ο χώρος αποθήκευσης των προμηθειών να τηρεί όλες τις προϋποθέσεις και να υπάρχει το κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό.

- **Τιμή πώλησης**

Η τιμή πώλησης είναι συνάρτηση της σωστής τιμολόγησης των εδεσμάτων που εμπεριέχονται σε αυτό. Οι τιμές θα πρέπει να είναι ελκυστικές και ανταγωνιστικές, καλύπτοντας ασφαλώς όλα τα κόστη διαμόρφωσης της τιμής πώλησης. Ο υπεύθυνος οφείλει να είναι γνώστης των μεθόδων κοστολόγησης των τροφίμων. Όταν το MENU πρόκειται να πωληθεί σε οικονομική τιμή, τα συστατικά που απαρτίζουν κάθε έδεσμα, δεν πρέπει να είναι ακριβά. Τα συστατικά αυτά μπορούν κάλλιστα να χρησιμοποιηθούν σε ένα MENU με υψηλότερη τιμή.

3. Οι ικανότητες των εργαζομένων

- **Προσωπικό της κουζίνας**

Το προσωπικό της κουζίνας, οφείλει να είναι σωστά εκπαιδευμένο, να κατέχει την τεχνική μαγειρικής τόσο των απλών πιάτων, όσο και εκείνων της διεθνούς κουζίνας. Πρέπει να μπορούν να γνωρίζουν τις σωστές μεθόδους προμηθειών των πρώτων υλών και αποθήκευσής τους. Επίσης να μπορούν να <<πουλήσουν>> σωστά εδέσματα.

- **Μέθοδοι μαγειρέματος**

Ο υπεύθυνος πρέπει να είναι γνώστης όλων των μεθόδων που ένα κρέας, πουλερικό ή ψάρι μπορεί να μαγειρευτεί. Σε αυτό βέβαια, βοηθάει και η ύπαρξη κατατοπιστικών πινάκων με τα διάφορα τρόφιμα και το πώς αυτά μαγειρεύονται. Για να θεωρηθεί ότι ανταποκρίνεται το MENU στους κανόνες της γαστρονομίας, θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από ποικιλία μεθόδων μαγειρέματος, συστατικών, χρωμάτων, σύστασης, υφής, γεύσεως κτλ.

4. Η εποχή σύνθεσης του MENU

- **Ο καιρός**

Τους χειμερινούς μήνες, ο άνθρωπος έχει ανάγκη από περισσότερη τροφή και πλούσια σε θρεπτικά συστατικά, αντίθετα τους καλοκαιρινούς μήνες έχει ανάγκη από λιγότερη τροφή, ελαφριά και δροσερή. Φυσικά, τα παραπάνω δεν σημαίνουν ότι στο MENU δεν υπάρχει ένα μαγειρευτό πιάτο, ακόμα και το καλοκαίρι.

- **Τα τρόφιμα εποχής**

Όταν ο υπεύθυνος συνθέτει τα MENU, πρέπει να εξετάζει με προσοχή την διαθεσιμότητα των τροφίμων της περιόδου εκείνης. Τα τρόφιμα, ιδίως τα λαχανικά πρέπει να χρησιμοποιούνται στην εποχή τους, τότε δηλαδή που βρίσκονται σε επάρκεια, είναι σε καλή ποιότητα και πωλούνται σε λογικές τιμές. Ανεξάρτητα

όμως από τις δυνατότητες της ύπαρξης των λαχανικών και των φρούτων, όλες τις εποχές του χρόνου, αυτά πρέπει να χρησιμοποιούνται στην εποχή τους για να αποδίδουν σε γεύση, ποιότητα και κόστος.

- **Οι ειδικές περιπτώσεις**

Υπάρχουν ημέρες τον χρόνο που πρέπει να ακολουθούνται ορισμένες υπαγορεύσεις, όπως τις περιόδους των νηστειών (φαγητά λαδερά), τις εορτές των Χριστουγέννων (γαλοπούλα), του Πάσχα (αρνί σούβλας, μαγειρίτσα) κλπ. Το ενδιαφέρον του MENU, καλλιεργείται όταν παρουσιάζονται εδέσματα κατάλληλα για κάθε περίπτωση.

Όσον αφορά την σύνθεση του MENU, αυτή έχει πάντα μια συγκεκριμένη σειρά, η οποία είναι η εξής:

- Κύριο πιάτο
- Σάλτσες
- Πρώτο πιάτο
- Γαρνιτούρες
- Σαλάτες
- Επιδόρπιο

Ο υπεύθυνος, πρέπει να ασχοληθεί ξεχωριστά με το κάθε πιάτο του MENU, ξεκινώντας από το κύριο πιάτο, που αποτελείται πάντα από κρέας. Οι σάλτσες που θα συνοδεύουν το κρέας, είναι αποτέλεσμα του τρόπου μαγειρέματος, όσο και των ικανοτήτων του προσωπικού της κουζίνας. Ακολουθεί το πρώτο πιάτο που μπορεί να είναι σούπα (αραιή ή πηχτή), ζυμαρικά, γεμιστά, ομελέτες, πίττες, ψάρια, οστρακόδερμα κλπ. και οι γαρνιτούρες (πατάτες ή λαχανικά), που πρέπει πάντοτε να συνδιάζονται με το κρέας. Οι ίδιες οι γαρνιτούρες, ποτέ δεν επαναλαμβάνονται στο ίδιο MENU. Επιλέγονται κατόπιν οι σαλάτες (ωμές ή βραστές). Η σαλάτα με πρωτεΐνες (κοτόπουλο, αυγά, τυρί), δεν συνοδεύει ποτέ από κύριο πιάτο. Τέτοιες σαλάτες σερβίρονται σαν κύριο πιάτο (A LA CARTE), κυρίως τους καλοκαιρινούς μήνες, σε πελατεία από γυναίκες. Τέλος, είναι το επιδόρπιο από μία μεγάλη ποικιλία παγωτών, γλυκισμάτων, φρούτων κλπ. Στην διαδικασία σύνθεσης του MENU, θα πρέπει να προσεχθούν κάποιες ιδιαίτερες λεπτομέρειες, όπως η αποφυγή επανάληψης συστατικών (σούπα μανιτάρια, φιλέτο α λα κρεμ), χρωμάτων (βελουτέ ντομάτα, μοσχάρι σωτέ), υφής (ριζότο σουπρέμ, μοσχάρι μπλανκέτ), μεθόδων μαγειρέματος (ψάρι τηγανητό, σνίτσελ βιεννουά). Εν κατακλείδι, έχουμε τον έλεγχο για την διαπίστωση της εφαρμογής των οδηγιών και της απουσίας προβλημάτων που θα δημιουργούσαν δυσαρέσκεια στην πελατεία.

Ο υπεύθυνος, θα πρέπει να γνωρίζει καλά τον τρόπο παρασκευής των εδεσμάτων, τις πρώτες ύλες που απαιτούνται, καθώς και την χρονική διάρκεια που απαιτείται για την παρασκευή τους. Έτσι, θα πρέπει να είναι άριστος γνώστης των προτύπων συνταγών και της αγοράς των τροφίμων. Μερικοί από τους παράγοντες που θα λάβει υπόψη του, είναι:

- Οι μέθοδοι μαγειρέματος
- Το χρώμα
Οι πιο πολλές τροφές, συνδιάζονται εύκολα από απόψεως χρωμάτων και μπορούν να δώσουν ευχάριστους συνδυασμούς.
- Η πυκνότητα
- Το σχήμα

- Η γεύση
Η γεύση, πρέπει να είναι η βασική σκέψη του υπευθύνου. Στις βασικές γεύσεις του γλυκού, πικρού, ξινού και αλμυρού, υπάρχουν τα έντονης γεύσης λαχανικά, οι πικάντικες αρτυματικές ύλες κλπ.
- Η υφή
Η υφή μπορεί να διαπιστωθεί με την αίσθηση των τροφών στο στόμα. Τραγανό, απαλό, μαλακό, σκληρό, κοκκώδες κλπ.

Όπως τονίσαμε και παραπάνω, η τελευταία και ίσως πιο ουσιαστική πράξη του υπευθύνου, είναι να ελέγξει κατά πόσο τα αποτελέσματα ανταποκρίνονται απόλυτα στις παρακάτω αρχές:

1. Τα εδέσματα είναι κατάλληλα από διαιτητική άποψη;
2. Τα εδέσματα προσφέρουν αντιθέσεις στο χρώμα, στην σύνθεση, στην γεύση, στο σχήμα, στον τρόπο μαγειρέματος και στην θερμοκρασία;
3. Οι τροφές που προσφέρονται είναι της εποχής και σε συμφέρουσες τιμές;
4. Τα εδέσματα μπορούν να μαγειρευτούν με το υπάρχον προσωπικό και τον διαθέσιμο εξοπλισμό;
5. Η εργασία είναι ισορροπημένη σε σχέση με το προσωπικό και τον εξοπλισμό;
6. Υπάρχει κάποιο έδεσμα, του οποίου η γεύση επαναλαμβάνεται συχνά στο MENU;
7. Τα εδέσματα είναι ελκυστικά με τις κατάλληλες γαρνιτούρες, σάλτσες, κτλ. ;
8. Οι συνδιασμοί των εδεσμάτων έχουν ευχάριστο αποτέλεσμα και θα γίνουν αποδεκτοί από την πελατεία ;

Ένας φάκελος με προηγμένα MENU, με παρατηρήσεις που αφορούν τις αντιδράσεις των πελατών, την ευκολία ή δυσκολία της προετοιμασίας και του μαγειρέματος, το κόστος τους, θα βοηθήσουν να αποφευχθούν οι επαναλήψεις και υποδεικνύουν συνδιασμούς που είναι αποτελεσματικοί και ωφέλιμοι.

Για την συγκέντρωση των παρατηρήσεών του και την διευκόλυνση της εργασίας του οφείλει να συντάσσει ένα φάκελο με όλα τα MENU που έχουν προηγηθεί, ούτως ώστε να αποφεύγονται οι επαναλήψεις και να διορθώνονται τα όποια λάθη.

6.2 ΤΥΠΟΙ MENU

Οι τύποι MENU, στις επισιτιστικές επιχειρήσεις είναι δύο, το MENU TABLE D' HOTE και το MENU A LA CARTE.

1. MENU TABLE D' HOTE

Είναι ένα καθαρόαιμο MENU, αποτελούμενο από ένα πλήρες γεύμα ή δείπνο (3 – 4 σερβιρίσματα) με προκαθορισμένη τιμή. Τα χαρακτηριστικά του, είναι τα εξής:

- Περιορισμός της δυνατότητας επιλογής εδεσμάτων

- Η προσφορά μικρού αριθμού εδεσμάτων, συνήθως 3 έως 4
- Η προσφορά μιας επιλογής από κάθε έδεσμα
- Η προκαθορισμένη τιμή πώλησης

Το MENU αυτό εκτός από το πρωινό, το γεύμα και το δείπνο, μπορεί να είναι:

-MENU ΔΕΞΙΩΣΕΩΝ

Το MENU των δεξιώσεων, συνήθως περιέχει εδέσματα που ξεφεύγουν από την καθημερινότητα. Τα χαρακτηριστικά του MENU των δεξιώσεων είναι:

- Τα εδέσματα πρέπει να παρουσιάζονται έτσι ώστε το σερβίρισμα να γίνεται με γρήγορους ρυθμούς. Παρασκευάσματα που μπορεί να δυσχεραίνουν το σερβίρισμα, πρέπει να αποφεύγονται.
- Τα εδέσματα πρέπει να παρασκευάζονται όλα σχεδόν ταυτόχρονα, γιατί πολλά από αυτά καταστρέφονται ακόμα και εκείνα που μαγειρεύτηκαν από πριν και διατηρούνται ζεστά.

-MENU ΜΠΟΥΦΕΣ

Ο μπουφές, αποτελείται από απλά κυρίως παρασκευάσματα, κομμένα σε μικρά μεγέθη (μπουκιές), έτσι ώστε ο πελάτης να χρησιμοποιεί μόνο πιρούνι. Όταν οι λόγιοι το επιβάλλουν, μπορεί να περιέχει σύνθετα και ακριβά εδέσματα, κρύα ή ζεστά, με υλικά υψηλής τιμής.

Ο μπουφές παρατίθεται σε περιπτώσεις γάμων, βαπτίσεων, συνεδρίων ή και άλλων εκδηλώσεων. Μπορεί επίσης να θεωρηθεί σαν μία μορφή MENU TABLE D' HOTE, καθώς προσφέρει μία μεγαλύτερη επιλογή εδεσμάτων δύο ή τριών από κάθε κατηγορία ή από κάθε πιάτο, με προκαθορισμένη τιμή.

Στον μπουφέ, ο πελάτης μπορεί να αυτοσερβίρεται και να στέκει όρθιος ή να αυτοσερβίρεται και να κάθεται στο τραπέζι και να απολαύσει τις δημιουργίες των μαγείρων.

-MENU ΕΠΙΛΕΚΤΙΚΟ

Ο τύπος αυτός είναι μία μίξη του TABLE D' HOTE και του A LA CARTE. Με το MENU αυτό παρουσιάζεται στον πελάτη συγκεκριμένος αριθμός εδεσμάτων από κάθε σερβίρισμα, με προκαθορισμένη τιμή πώλησης. Παρ' όλο που ο αριθμός από κάθε σερβίρισμα είναι μεγάλος, η επιλογή περιορίζεται μόνο σε ένα πιάτο από κάθε σερβίρισμα.

Ο αριθμός των εδεσμάτων στο επιλεκτικό MENU μπορεί να είναι:

* Ορεκτικά	από 4 έως 6
* Σούπες	από 4 έως 6
* Πρώτο πιάτο	από 4 έως 6
* Κύριο πιάτο	από 5 έως 8
* Σαλάτες	από 3 έως 4
* Επιδόρπια	από 4 έως 6

-MENU ΚΥΚΛΙΚΟ

Το MENU αυτό προσδιορίζεται από μία σειρά MENU που επαναλαμβάνονται με την συμπλήρωση ενός κύκλου ημερών. Εφαρμόζεται δε στις επισιτιστικές επιχειρήσεις που οι πελάτες αλλάζουν σε τακτά διαστήματα. Όταν ο υπεύθυνος συνθέτει ένα MENU, θα πρέπει να εξασφαλίζει μία σειρά από MENU, που θα καλύπτουν τις τέσσερις εποχές του έτους. Αυτό αποσκοπεί στην καλύτερη χρήση των εποχιακών τροφίμων.

Κάθε εποχή θα πρέπει να χωρίζεται σε κύκλους ή χρονικές περιόδους, ο καθένας από τους οποίους θα περιλαμβάνει 2,3, ή 4 εβδομάδες. Έτσι κάθε φορά που τελειώνει ένας κύκλος, αρχίζει ο επόμενος κ.ο.κ. Αφού ο υπεύθυνος συνθέτει όλες τις σειρές των MENU, η τελευταία του ενέργεια είναι η πραγματοποίηση αλλαγών ή διορθώσεων, αν αυτό κρίνεται αναγκαίο.

Η σύνθεση και εφαρμογή του κυκλικού MENU, παρουσιάζει τόσο πλεονεκτήματα, όσο και μειονεκτήματα.

-Πλεονεκτήματα

- Σταθεροποιείται το μαγείρεμα με την επανάληψη του ίδιου MENU, σε μικρό χρονικό διάστημα
- Σταθεροποιείται η εργασία και διανέμεται δίκαια
- Αποκτάται μεγαλύτερη επιδεξιότητα στην εργασία και στον συντονισμό
- Χρησιμοποιείται πιο αποτελεσματικά ο εξοπλισμός
- Διευκολύνονται οι προμήθειες των αγαθών
- Απλοποιούνται οι απογραφές των αγαθών

-Μειονεκτήματα

- Παρουσιάζει μονοτονία η επανάληψη μαγειρέματος του ίδιου MENU σε μικρό χρονικό διάστημα
- Είναι δαπανηρό όταν δεν λαμβάνονται υπ' όψιν τα προϊόντα εποχής που μπορεί να είναι φθηνά και άφθονα όταν συνθέτει το MENU, ενώ ακριβά και περιορισμένα όταν το σερβίρει.

ΤΟ MENU TABLE D' HOTE, ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΤΑΞΗ

Σύμφωνα με την αγορανομική διάταξη, η σύνθεση του γεύματος ή δείπνου, TABLE D' HOTE, είναι η παρακάτω:

1. Κουβέρ, ψωμί με βούτυρο (γραμμάρια 10)
2. Ζυμαρικά ή πιλάφι με κιμά και βούτυρο ή τυρόπιτα ή βολ ω βαν ή γεμιστά ή παστίτσιο ή μουσακά ή ορεκτικά. Αυτά μπορούν να αντικατασταθούν κατά την επιθυμία της επιχείρησης με σούπα
3. Κρέας ή ψάρι ή πουλερικό με γαρνιτούρα (εντράδα ή σχάρας)
4. Σαλάτα εποχής
5. Φρούτο, γλυκό ή παγωτό

Για το παραπάνω γεύμα ή δείπνο, δίνεται η συγκεκριμένη τιμή πώλησης που εξαρτάται από την τάξη του ξενοδοχείου μέσα στο οποίο λειτουργεί το εστιατόριο. Σε εστιατόρια ξενοδοχείων Α, Β, και Γ τάξης, αντί του προαναφερθέντος γεύματος ή δείπνου TABLE D' HOTE, παρέχεται το δικαίωμα προσφοράς MENU εμπλουτισμένου με ένα ακόμη φαγητό από κρέας ή ψάρι με καθορισμένη επίσης τιμή.

Εστιατόρια που λειτουργούν σε ξενοδοχεία μέχρι και Α τάξης (όχι πολυτελείας), επιτρέπεται σύμφωνα με απόφαση του Υπουργείου Εμπορίου να λειτουργούν υπό μορφή SHELF SERVICE (μπουφέ). Μπορούν δηλαδή αντί ενός MENU, να προσφέρουν στον μπουφέ 6 τουλάχιστον κυρίως φαγητά, εκτός των σαλατών, γλυκών, φρούτων κτλ. Η εφαρμογή του συστήματος SHELF SERVICE τόσο κατά τα γεύματα, όσο και κατά το πρωινό, λόγω των πλεονεκτημάτων που παρουσιάζει, τείνει να γενικευτεί στις μεγάλες επισιτιστικές επιχειρήσεις.

2. MENU A LA CARTE

Η διάθεση των φαγητών με το σύστημα αυτό παρουσιάζει περισσότερες δυσκολίες για τους παρακάτω λόγους:

- Είναι άγνωστος ο αριθμός των πελατών που θα γευματίσει
- Προσφέρεται μεγάλος αριθμός εδεσμάτων από κάθε κατηγορία
- Απαιτείται μεγαλύτερη σύνθεση προσωπικού κουζίνας, διότι πολλά από τα εδέσματα είναι της ώρας.

Η διάταξη των ειδών κατά κατηγορία στην κάρτα-MENU, πρέπει να είναι η παρακάτω:

-Ορεκτικά	Hors d' oeuvre
-Σούπες	Potages
-Ζυμαρικά	Pates
-Αυγά	Oeufs
-Ψάρι	Poissons
-Πιάτο ημέρας	Plat du jour
-Εντράδες	Entrees
-Σχάρας	Grillades
-Ψητά	Rotis
-Κρύα	Froides
-Λαχανικά	Legumes
-Σαλάτες	Salades
-Τυριά	Formages
-Επιδόρπια	Deserts

Είναι δυνατόν στην αναφερόμενη κάρτα να επισυνάπτεται και το μεσημβρινό ή βραδινό MENU, εφ' όσον τυπώνεται καθημερινά.

-ΚΑΡΤΑ ΗΜΕΡΑΣ Ή ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΦΑΓΗΤΩΝ

Η κάρτα ημέρας συντάσσεται καθημερινά από τις επισιτιστικές μονάδες όλων των κατηγοριών. Ανεξάρτητα όμως από την κατηγορία στην οποία κατατάσσονται αυτές προκειμένου ο υπεύθυνος να συντάξει την κάρτα ή τον κατάλογο φαγητών, πρέπει να γνωρίζει ότι:

- Είναι υποχρεωμένος να αναγράφει σε μία στήλη την συνολική τιμή κάθε προσφερόμενου είδους με όλες τις επιβαρύνσεις
- Στο πάνω δεξιό μέρος της κάρτας ή καταλόγου αναγράφονται οι ενδείξεις:

-Νομικές επιβαρύνσεις

Κάτω από την ένδειξη αυτή αναγράφονται υποχρεωτικά όλες οι νόμιμες επιβαρύνσεις, στις οποίες υπόκειται το κατάστημα με τα αντίστοιχα ποσοστά, π.χ. εξοχικό 15%, μουσική 10% ή 20%, τουριστικό 5%, φ.π.α. 9% ή 19% .

Επίσης αναγράφεται αν το κατάστημα υποχρεούται ή δεν υποχρεούται (ανάλογα με την περίπτωση), στην έκδοση αποδείξεων μηχανής, θεωρημένων από την αρμόδια οικονομική εφορία.

- Η κάρτα ή κατάλογος φαγητών, συντάσσεται απαραίτητα στην Ελληνική γλώσσα. Επιτρέπεται να συντάσσεται και σε ξένη γλώσσα, όταν ο υπεύθυνος της επισιτιστικής μονάδας το επιθυμεί.

* Η κάρτα ή κατάλογος φαγητών θα πρέπει να αναγράφει σε εμφανές σημείο την κατηγορία στην οποία έχει καταταγεί η επισιτιστική επιχείρηση και αν αυτή υπόκειται σε αγορανομικό έλεγχο.

- Η κάρτα ή κατάλογος φαγητών θα πρέπει να αντιστοιχεί σε αριθμό τουλάχιστον με το 50% των τραπεζιών.
- Στις επισιτιστικές επιχειρήσεις Α , Β, Γ κατηγορίας, η κάρτα ή κατάλογος φαγητών θα πρέπει να συντάσσεται καθημερινά, επειδή οι τιμές πώλησης των εδεσμάτων διαμορφώνονται σύμφωνα με την τιμή της αγοράς των πρώτων υλών. Οι επιχειρήσεις που ανήκουν στην κατηγορία πολυτελείας ή υπερπολυτελείας, συντάσσουν κάρτες ή καταλόγους, για περίοδο μακράς διάρκειας, επειδή οι τιμές ελέγχονται μόνο για το υπερβολικό κέρδος.

-ΚΑΡΤΑ ΕΠΟΧΗΣ

Η κάρτα εποχής είναι συνήθως επιμελημένης εκτύπωσης και καλύπτει τις ανάγκες μιας περιόδου. Τα χαρακτηριστικά της κάρτας είναι:

- Αναγράφει εδέσματα ανάλογα με την εποχή
- Περιέχει φωτογραφίες ή γραφικές παραστάσεις δίπλα σε κάθε έδεσμα
- Αναφέρονται τα εδέσματα όπως και στην κάρτα ημέρας, δηλ. με την ίδια σειρά
- Παρουσιάζεται σε επιμελημένη έκδοση

-ΚΑΡΤΑ ΣΠΕΣΙΑΛΙΤΕ

Η κάρτα των σπεσιαλιτέ συναντάται σε ελάχιστες μονάδες. Συνήθως είναι ενσωματωμένη στην μόνιμη κάρτα και περιέχει παρασκευάσματα <<σπεσιαλιτέ>> από τις διάφορες κατηγορίες των εδεσμάτων.

-ΜΟΝΙΜΗ ΚΑΡΤΑ

Η μόνιμη κάρτα συντάσσεται για μία μεγάλη χρονική περίοδο και είναι καλλιτεχνικής εκτύπωσης με φωτογραφίες ή γραφικές παραστάσεις δίπλα σε κάθε έδεσμα. Τα εδέσματα που αναγράφονται σε αυτήν, παρά την μεγάλη ποικιλία τους, είναι δυνατόν να παρασκευαστούν στην στιγμή. Συνήθως, στην κάρτα αυτή, αναγράφονται και παρασκευάσματα που χαρακτηρίζονται ως <<σπεσιαλιτέ>>. Η διάταξη των εδεσμάτων στην μόνιμη κάρτα, είναι όπως και στην κάρτα ημέρας, χωρίς όμως να αναφέρεται το πιάτο της ημέρας "PLAT DU JOUR".

6.3 ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΚΑΡΤΑΣ - MENU

Η κάρτα είναι ίσως το σπουδαιότερο μέσο πώλησης της επιχείρησης, οπότε καταλαβαίνουμε πόσο σημαντική είναι η επιλογή της και πόσο πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ο σωστός σχεδιασμός της.

- Απόψεις από πλευράς πελάτη

Δεν θα πρέπει να αμφισβητείται η σημαντικότητα της κάρτας ως μέσου πώλησης των εδεσμάτων. Συνήθως προσδιορίζει την εικόνα και την ταυτότητα της επισιτιστικής μονάδας. Είναι το πρώτο πράγμα που ο πελάτης παρατηρεί όταν καθίσει στο τραπέζι.

Για να ικανοποιηθεί ο πελάτης, η κάρτα πρέπει:

- *Να είναι ελκυστική*
Η κάρτα πρέπει να προκαλεί το ενδιαφέρον του πελάτη για να την διαβάσει. Η προσεκτική χρήση παραστάσεων, η σωστή εκτύπωση, η χρήση κατάλληλων χρωμάτων στην κάρτα δεν προκαλεί απλά το ενδιαφέρον του πελάτη αλλά κατευθύνει τα μάτια του πελάτη σε συγκεκριμένα είδη που η διεύθυνση επιθυμεί να πωλήσει.
- *Να είναι καθαρή*
Η κάρτα πρέπει να είναι καθαρή. Στίγματα, λεκέδες από φαγητά ή άλλες ακαθαρσίες, κάνουν τον πελάτη αρκετά δύσπιστο γύρω από την υγιεινή της κουζίνας και γενικά της επισιτιστικής μονάδος. Η πλαστικοποίηση του εξώφυλλου και η συχνή αλλαγή των έσω φύλλων, απαλλάσσει από δυσάρεστες διαπιστώσεις.
- *Να είναι ευανάγνωστη*
Οι επικεφαλίδες των πιάτων στην κάρτα, πρέπει να γράφονται με μεγαλύτερα γράμματα από εκείνα που αναγράφονται κάτω από αυτές οι οποίες επεξηγούν την σύσταση του εδέσματος. Ακόμη και η χρήση φωτογραφιών μπορεί να βοηθήσει τους πελάτες στην σωστή επιλογή.
- *Να είναι ενημερωμένη*
Η έλλειψη ενός εδέσματος, το οποίο αναφέρεται στην κάρτα, προκαλεί δυσαρέσκεια στον πελάτη και σχηματίζει άσχημη εντύπωση για την επισιτιστική μονάδα. Πολλοί συνιστούν να διαγράφεται ένα έδεσμα από την κάρτα επειδή έχει τελειώσει ή αδυνατεί η κουζίνα να το σερβίρει. Διαγραφές εδεσμάτων στην κάρτα, μειώνουν πολύ την σοβαρότητα της επιχείρησης.
- *Να είναι σωστά σχεδιασμένη*
Η κάρτα πρέπει να είναι εντυπωσιακή σε σχέδια και χρώματα. Τα έντονα και ζωνρά δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται, ενώ αντίθετα τα απαλά συμβάλλουν περισσότερο στην ευχάριστη διάθεση και απόλαυση.
- *Να είναι σε επαρκείς ποσότητες*
Γίνεται κατανοητό το σε πόσο δύσκολη θέση θα βρεθεί η επιχείρηση αν παρουσιαστεί στην δυσάρεστη στιγμή της απουσίας επαρκούς ποσότητας καταλόγων.

-Απόψεις από πλευράς επιχείρησης

Οι επιχειρηματίες δεν πρέπει να αντιμετωπίζουν μεμψίμοιρα το κόστος της κάρτας, καθώς πρέπει να λάβει σοβαρά υπόψη τον διαφημιστικό ρόλο της κάρτας. Για να ικανοποιηθεί ο επιχειρηματίας, θα πρέπει:

- *Να είναι σωστά διατυπωμένη*
Πρέπει να αναφέρονται με σαφήνεια και λεπτομέρεια τα προς πώληση εδέσματα. Να χρησιμοποιείται σωστή ορθογραφία και οι περιγραφές των εδεσμάτων να ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα.
- *Να χρησιμοποιείται γλώσσα αποδεκτή*
Η γλώσσα που θα γραφεί η κάρτα πρέπει να ανταποκρίνεται στον τύπο της επισιτιστικής μονάδος. Η γλώσσα πρέπει να δηλώνει με ακρίβεια και ορθό τρόπο τους όρους της γαστρονομίας. Όταν χρησιμοποιείται γλώσσα εκτός της Ελληνικής, πρέπει ο πελάτης να διευκολύνεται στις επιλογές του, γι' αυτό και χρειάζεται η ακριβής μετάφραση.
- *Να χρησιμοποιείται κλασική τεχνική γραψίματος*

Ο πελάτης θα πρέπει να διευκολύνεται στην ανάγνωση του καταλόγου. Το πρώτο γράμμα του εδέσματος γράφεται κεφαλαίο, ενώ τα ονόματα που προέρχονται από άλλες χώρες πρέπει να γράφονται με την σωστή ορθογραφία. Τέλος τα διαστήματα μεταξύ των πιάτων και η κατάληψη των 2/3 της κάρτας, δημιουργούν οπτική ικανοποίηση.

- *Να έχει το κατάλληλο σχήμα / μέγεθος*
Τα μεγέθη ποικίλουν μεταξύ των επιχειρήσεων. Έτσι στα κλασσικά εστιατόρια συνήθως είναι μεγάλου μεγέθους, λόγω της πλούσιας ποικιλίας εδεσμάτων. Στα εστιατόρια γρήγορου σερβιρίσματος, χρησιμοποιούνται φωτεινοί πίνακες που αναγράφουν τα προσφερόμενα είδη και τις τιμές πώλησης δίπλα. Ο συνηθισμένος κατάλογος χρησιμοποιείται στα εστιατόρια σε λίγες περιπτώσεις, αντίθετα όμως χρησιμοποιείται σε μεγάλη κλίμακα στα λαϊκά εστιατόρια, στις καφετέριες, μπιραρίες, ταβέρνες, πιτσαρίες κλπ. Σε άλλες περιπτώσεις, όπως δεξιώσεις, μπορεί να είναι τυπωμένο σε μεταξωτό ύφασμα για να προσφέρεται ως ενθύμιο στους καλεσμένους.
- *Να έχει προσιτό κόστος*
Είναι απόλυτα σαφές πόσο σπουδαίας σημασίας είναι το κόστος για τον επιχειρηματία. Βέβαια, θα πρέπει να τονίσουμε πως δεν θα πρέπει να αγνοήσουν τους παράγοντες επιτυχούς διαμόρφωσης του καταλόγου, στον βωμό του κέρδους, καθώς τα βραχυπρόθεσμα κέρδη που θα αποκομίσει από τον κατάλογο θα επισκιαστούν από τις βέβαιες απώλειες που θα έχει από την δημιουργία ενός μη προσιτού καταλόγου.

6.4 MENU TABLE D' HOTE

Σε ένα MENU TABLE D' HOTE, υπάρχουν, όπως είναι σαφές, γεύμα και δείπνο. Το γεύμα σερβίρεται μεταξύ 12 – 2 το μεσημέρι και αποτελείται από ελαφρά φαγητά επιλεγμένα από μία μεγάλη ποικιλία φαγητών, εξίσου όμως θρεπτικών. Τα φαγητά αυτά, με ην σειρά σερβιρίσματος, είναι:

-Πρώτο πιάτο

Αυγά, ζυμαρικά, ορεκτικά (ζεστά ή κρύα), ψάρια διάφορα

-Δεύτερο πιάτο

Κρέατα μαγειρευτά ή πουλερικά (εντράδες), ψητά, σχάρας, κρύα.

-Επιδόρπιο

Γλυκά (ζεστά ή κρύα) ή παγωτά

Όσον αφορά το δείπνο, αυτό σερβίρεται μεταξύ 7 – 9 το βράδυ και η σύνθεσή του ποικίλει ανάλογα με την επισιτημότητά του ή όχι. Τα φαγητά του δείπνου πρέπει να σερβίρονται με γούστο, να είναι ευχάριστα στην όψη χωρίς βέβαια να παραμελείται η γαστρονομική τους πλευρά. Η σύνθεση του δείπνου, περιλαμβάνει τα παρακάτω φαγητά:

-Πρώτο πιάτο

Σούπες (αραιές ή πηχτές)

-Δεύτερο πιάτο

Ψάρια ή οστρακόδερμα

-Τρίτο πιάτο

Μεγάλα κομμάτια κρέατος ψητά (GROSSE PIECE), γαρνιτούρα, σαλάτα

-Επιδόρπιο

Γλυκά (ζεστά ή κρύα), κρέμες, παγωτά. Ύστερα από τα γλυκά, ακολουθούν τα φρούτα.

Ο κρύος μπουφές, παρατίθεται με την ευκαιρία ενός χορού, δεξίωσης, κοπής πίτας κτλ. Παλαιότερα, σε τέτοιες περιπτώσεις, δινόταν η ευκαιρία στον μάγειρα, να δείξει την μεγάλη καλλιτεχνική του αξία, παρουσιάζοντας διάφορες παρασκευές (μεγάλα κομμάτια κρεάτων, ολόκληρα ζώα, ψάρια κτλ.), διακοσμημένες με εντυπωσιακό τρόπο. Ο κρύος μπουφές, μπορεί να περιλαμβάνει τα παρακάτω:

-Ποικιλία κρύων ορεκτικών

-Cossommnes

-Ψάρια κρύα

-Οστρακόδερμα

-Μεγάλα τεμάχια κρέατος (grosses pieces)

-Galantines, aspics, mousses, terrines, pates

-Σαλάτες

-Γλυκά

Δεν θα επεκταθούμε στην ανάλυση του γεύματος του δείπνου και του κρύου μπουφέ, καθώς δεν είναι άμεσο θέμα της παρούσας εργασίας.

6.5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Είδαμε πόσο μεγάλης σημασίας είναι το εδεσματολόγιο τόσο για την ίδια την επισιτιστική επιχείρηση, όσο και για τους πελάτες, ακόμα και για τους δυνητικούς πελάτες. Ο πρωταρχικός στόχος κάθε επισιτιστικής επιχείρησης, είναι η μεγιστοποίηση των πωλήσεων, που συνεπάγεται την μεγιστοποίηση των κερδών και όπως παρατηρήσαμε, ένα από τα πλέον κύρια μέσα προώθησης των πωλήσεων, είναι τα MENU, που όπως είδαμε η σύνθεσή τους είναι μία ιδιαίτερα πολύπλοκη και υπεύθυνη εργασία, η οποία θα πρέπει να γίνεται από ιδιαίτερα υπεύθυνο άτομο και με προσοχή.

Η προσοχή με την οποία διαμορφώνονται τόσο τα εδεσματολόγια, όσο και ο σχεδιασμός του καταλόγου, θα πρέπει αν μη τι άλλο, να ταιριάζουν με το ύφος και την κατηγορία του εστιατορίου, αποσκοπώντας ασφαλώς στην πελατεία του ανάλογου επιπέδου, τόσο από οικονομικής, όσο και από κοινωνικής άποψης.

Είδαμε πως το εδεσματολόγιο, είναι το βασικότερο και το πλέον άμεσο μέσο προώθησης των πωλήσεων μιας επισιτιστικής επιχείρησης και σαφέστατα οι επιχειρηματίες θα πρέπει να δίνουν την πρέπουσα σημασία σε αυτό το όργανο πωλήσεως, διαμορφώνοντας ένα κατάλογο φαγητών άριστο τόσο από πλευράς ποιότητας, όσο και από της καλλιτεχνικής απόψεως. Η επιχείρηση θα μεγιστοποιήσει τις πωλήσεις και τα κέρδη της μόνο στην περίπτωση κατά την οποία θα προσφέρει

προϊόντα και περιβάλλον τέτοια που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών.

Είναι σαφές, ότι ο υπεύθυνος οφείλει να γνωρίζει καλά τον τρόπο παρασκευής των εδεσμάτων, τις πρώτες ύλες που απαιτούνται, καθώς και την χρονική διάρκεια που απαιτείται για την παρασκευή τους. Η διαμόρφωση του καταλόγου, είναι μία σύνθετη και όχι απλή διαδικασία και επ' ουδενί δεν θα πρέπει να αμελείται και να παραβλέπεται η τεράστια σημασία του.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Κατά την διάρκεια της έρευνας-επιτόπιας και βιβλιογραφικής, για την πραγματοποίηση της εργασίας αυτής, προέκυψαν κάποια συμπεράσματα, τα οποία κρίνεται απαραίτητο να αναφερθούν στο σημείο αυτό. Οι σύγχρονες επισιτιστικές επιχειρήσεις, λαμβάνουν ποικίλες μορφές και παρουσιάζουν αρκετές διαφορές στην λειτουργία τους, όμως υπάρχουν κάποιες βασικές αρχές και διαδικασίες, οι οποίες ισχύουν και ακολουθούνται από όλες. Όταν αναφερόμαστε στις επισιτιστικές επιχειρήσεις, σίγουρα καταλαβαίνουμε όλοι την σημασία της κουζίνας, αφού από αυτήν θα εξαρτηθεί και η μορφή της επιχείρησης. Για παράδειγμα, αλλιώς διαμορφώνεται ένα εστιατόριο εθνικής κουζίνας και αλλιώς διαμορφώνεται και λειτουργεί ένα ταχυστιατόριο. Γίνεται κατανοητό λοιπόν ότι ανάλογα με το προϊόν ακολουθεί και η διαμόρφωση των χώρων και ο τρόπος λειτουργίας. Η κουζίνα ακόμα ως τμήμα, είναι το σημαντικότερο σε τέτοιου είδους επιχειρήσεις, αν αυτή δεν αποδίδει ποιοτικά και ποσοτικά τότε η επιχείρηση δεν θα επιβιώσει. Αυτό γιατί το φαγητό είναι το κύριο προϊόν το οποίο θα πρέπει να είναι γευστικό, πρωτότυπο, υγιεινό, και σε ικανοποιητική ποσότητα, χωρίς μεγάλες αποκλίσεις από τα πρότυπα που έχει θέσει η επιχείρηση. Ακόμα η σωστή λειτουργία του τμήματος, είναι απαραίτητη, γιατί διαχειρίζεται υλικά μεγάλου κόστους, τα οποία θα πρέπει να χρησιμοποιούνται σωστά και να μην υφίστανται απώλειες.

Γι' αυτούς τους λόγους, όλοι οι επιχειρηματίες θα πρέπει να δίνουν ιδιαίτερη βαρύτητα σε ότι αφορά τον χώρο της κουζίνας, την παραγωγή, τα υλικά και την υγιεινή που επικρατεί. Βέβαια, έχει αποδειχτεί ότι δεν είναι αρκετή για την επιτυχία τέτοιων επιχειρήσεων μόνο το είδος του φαγητού και η ποιότητά του, αλλά και άλλοι παράγοντες. Αυτοί είναι κατά κύριο λόγο η τοποθεσία της επιχείρησης, η αρχιτεκτονική, η συμπεριφορά του προσωπικού και οι τιμές.

Αυτό σημαίνει ότι η κουζίνα διαδραματίζει κυρίαρχο ρόλο στην επιτυχία μιας επιχείρησης, αλλά από μόνη της δεν είναι αρκετή. Θα πρέπει να υπάρχει και μία σωστή πολιτική λειτουργίας και πάνω από όλα να βρίσκεται σε καλό σημείο, πράγμα το οποίο δίνει μεγάλο πλεονέκτημα στην επιχείρηση.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. **«ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗ»**
ΝΙΚΟΣ Δ. ΡΑΠΤΗΣ
INTERBOOKS, 1997
2. **«ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ – ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ»**
ΝΙΚΟΣ Δ. ΡΑΠΤΗΣ
INTERBOOKS, 1999
3. **«ΕΛΕΓΧΟΣ – ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΙΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ»**
ΑΘΑΝ. Γ. ΜΑΡΑΣ
INTERBOOKS, 1997
4. **«ΟΡΓΑΝΩΣΗ – ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ»**
ΑΘΑΝ. Γ. ΜΑΡΑΣ
INTERBOOKS, 1997
5. **«FOOD AND BEVERAGE MANAGEMENT»**
DAVIS BERNARD – ANDREW LOCKWOOD – SALLY STONE
BUTTERWORTH, 1985
6. **«THE MANAGEMENT OF FOOD SERVICE OPERATIONS»**
PETER JONES – PAUL MERRICKS
CASSEL, 1994
7. **«PEOPLE AND THE HOTEL AND CATERING INDUSTRY»**
(AN INTRODUCTION TO BEHAVIOURALS STUDIES AND HUMAN
RELATIONS)
ANDREW LOCKWOOD – PETER JONES
CASSEL, 1984
8. **«THE RESTAURANT PLANNING GUIDE – 2ND EDITION»**
PETER RAINSFORD – DAVID H. BANGS JR.
UPSTART PUBLISHING CO. , 1992