

ΤΕΙ ΠΑΤΡΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ
ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΠΑΝΤΑΖΗ ΜΑΡΙΑ

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ: ΔΗΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΥ ΒΑΣΙΛΙΚΗ

ΠΑΤΡΑ 2008

Πίνακας περιεχομένων

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	7
ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΕΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	7
Α) ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ.....	8
Β) ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ ΚΑΙ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ ΧΩΡΩΝ.....	9
Γ) ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΧΩΡΩΝ	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	11
2.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	11
2.2 ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	13
2.3 ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	15
ΧΩΡΟΙ ΤΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.....	15
3.1 ΚΥΡΙΟΙ ΧΩΡΟΙ	16
3.1.1 ΤΜΗΜΑ ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑΣ (ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ)	16
3.1.2 ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ- ΚΟΥΖΙΝΑ.....	18
3.1.3 ΜΠΑΡ.....	21
3.1.4 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΜΑΖΙΚΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ(ΒΑΝQUET)	22
3.2 ΒΟΗΘΗΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ.....	24
3.2.1 OFFICE.....	24
3.2.2 ΛΑΝΤΖΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ.....	25
3.2.3 ΚΑΒΑ ΗΜΕΡΑΣ	25
3.2.4 ΑΠΟΘΗΚΕΣ.....	25
3.2.5 ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	26
3.2.6 ΑΠΟΔΥΤΗΡΙΑ.....	26

3.2.7 ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ	26
3.2.8 ΤΑΜΕΙΟ(tableau)	26
3.2.9 ΓΡΑΦΕΙΑ.....	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	27
ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	27
4.1 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ	27
4.1.1 ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ	28
4.2 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ	31
4.3 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΠΑΡ	32
4.4 Η ΠΕΡΙΒΟΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.....	33
4.5 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	33
4.6 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5.....	34
5.1 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	34
5.1.1 ΕΠΙΠΛΑ.....	35
Α) ΤΡΑΠΕΖΙΑ.....	35
Β) ΚΑΘΙΣΜΑΤΑ	36
Γ) ΣΚΕΥΟΘΗΚΕΣ	36
5.1.2 ΣΚΕΥΗ	36
5.1.3 ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ.....	37
5.2 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΜΠΑΡ	38
5.3 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6.....	40
6.1 ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ.....	40
6.1.1 ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ.....	41
6.1.2 ΑΠΟΘΗΚΕΥΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ.....	42
6.1.3. ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7.....	43

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑΣ	43
7.1 Α) ΣΥΣΤΗΜΑ TABLE D' HOTEL	44
7.2 Β) ΣΥΣΤΗΜΑ A LA CARTE	44
7.3 ΕΙΔΗ ΓΕΥΜΑΤΩΝ	44
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ (ROOM SERVICE)	46
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8.....	49
ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	49
8.1 ΥΓΙΕΙΝΗ.....	49
8.2 ΕΛΕΓΧΟΣ.....	50
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	51
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	52

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Κατά τις τελευταίες δεκαετίες στη χώρα μας αλλά και στον κόσμο γενικότερα η ανάπτυξη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας είναι αλματώδης. Τα ξενοδοχεία στις μέρες μας αντιμετωπίζουν τους πελάτες ως φιλοξενούμενους και προσπαθούν να προσφέρουν υπηρεσίες και φιλοξενία η οποία να ξεπερνά τις προσδοκίες τους. Αφιερώνουν αρκετά χρήματα αλλά και χρόνο για να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις των πελατών από όλες τις οικονομικές τάξεις. Έτσι το τμήμα του επισιτισμού θεωρείται από τα πιο κερδοφόρα τμήματα ενός ξενοδοχείου και δίνεται ιδιαίτερη βάση στην οργάνωση αλλά και την λειτουργία του.

Σκοπός της εργασίας είναι η ανάλυση της οργάνωσης ενός επισιτιστικού τμήματος και πώς μπορεί να αναπτυχθεί αυτό. Πιο συγκεκριμένα έχουμε τα

εξής: στο πρώτο κεφάλαιο αναφέρονται οι βασικές αρχές σχεδιασμού και εγκατάστασης μιας τουριστικής επιχείρησης και ακολουθεί η διαδικασία οργάνωση ενός τέτοιου τμήματος. Στη συνέχεια ακολουθεί ο τρόπος επιλογής του προσωπικού, οι χώροι ενός επισιτιστικού τμήματος, κύριοι και δευτερεύοντες, καθώς και το προσωπικό που εργάζεται σε μια τέτοια επιχείρηση, στον χώρο της κουζίνας του εστιατορίου και του μπαρ. Ακολουθεί αναφορά στον εξοπλισμό που χρειάζεται για να λειτουργήσει μια τέτοια επιχείρηση δηλαδή έπιπλα, σκεύη και ιματισμός. Οι τρόποι λειτουργίας της τραπεζαρίας στη συνέχεια όπως και η σημαντική υπηρεσία του room service. Τέλος το τελευταίο κεφάλαιο αναφέρεται σε ένα πολύ σημαντικό θέμα για να έχει πρόοδο μια επιχείρηση και αυτό είναι η υγιεινή και ο έλεγχος μέσα σε αυτή.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αποστολή ενός ξενοδοχείου πρέπει να είναι η ικανοποίηση των βασικών αναγκών και προσδοκιών των πελατών του, οι οποίες ανεξάρτητα από το μέγεθος του ξενοδοχείου είναι: ασφαλή καταλύματα, καθαρό και άνετο υπνοδωμάτιο, ευγενική, επαγγελματική και φιλική εξυπηρέτηση, καλοδιατηρημένες εγκαταστάσεις και εξοπλισμό. Η Καπίκη(1998) υποστηρίζει ότι για να φέρει σε πέρας αποτελεσματικά την αποστολή της μια ξενοδοχειακή επιχείρηση, απαιτείται ένα συγκεκριμένο επίπεδο επιτευγμάτων, τα οποία μπορούν να μετρηθούν, ενθαρρύνουν τους υπαλλήλους του ξενοδοχείου να εργάζονται αποτελεσματικά και συγχρόνως παρέχουν τη δυνατότητα στη Διεύθυνση να παρακολουθεί την πρόοδο του προσωπικού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Ο σχεδιασμός μιας επισιτιστικής επιχείρησης δεν διαφέρει στην λογική του και πολύ από τον σχεδιασμό μιας οποιασδήποτε τουριστικής επιχείρησης. Η νομοθεσία υποχρεώνει τις επιχειρήσεις να τηρούν κάποιους κανόνες και προϋποθέσεις ανάλογα με το μέγεθος, το είδος και την κατηγορία τους, ούτως ώστε να καλύπτονται οι απαιτήσεις για λειτουργικότητα, ασφάλεια, υγιεινή και ποιότητα στην προσφορά των αγαθών και υπηρεσιών.

Ο επιχειρηματίας λοιπόν, που επιθυμεί να δραστηριοποιηθεί στο χώρο του εστιατορίου με την ανέγερση ή/και τη λειτουργία μιας επισιτιστικής επιχείρησης, πρέπει να κινηθεί σε δύο άξονες: τα προσωπικά και αισθητικά κριτήρια και τις νομικές δεσμεύσεις.

Στα προσωπικά κριτήρια για την ίδρυση και λειτουργία της επιχείρησης εντάσσονται:

- Ø Η πολιτική που επιθυμεί να ακολουθεί
- Ø Το είδος της πελατείας στις οποία απευθύνεται
- Ø Το ύφος και στυλ που επιθυμεί να δώσει
- Ø Η επιλογή της τοποθεσίας εγκατάστασης, εφόσον αυτοί πληροί τα νόμιμα κριτήρια
- Ø Το ευρύτερο φυσικό και τεχνητό περιβάλλον της επιχείρησης
- Ø Οι οικονομικές του δυνατότητες (προϋπολογισμός)

Οι νομικές δεσμεύσεις σχετικά με την ίδρυση και την λειτουργία της επιχείρησης αφορούν κυρίως την έκδοση των υποχρεωτικών αδειών από τους αρμόδιους φορείς αλλά και την τήρηση των κανονισμών που απορρέουν από αυτές κατά τη διάρκεια της λειτουργίας τους.

Για την ίδρυση μιας νέας επιχείρησης σε προϋπάρχον κτίριο απαιτείται:

- Ø Άδεια λειτουργίας από τη δημοτική ή αστυνομική αρχή
- Ø Άδεια λειτουργίας από την πυροσβεστική (πυρασφάλεια)
- Ø Άδεια λειτουργίας από την υγειονομική υπηρεσία
- Ø Άδεια από την υπηρεσία πολεοδομίας προκειμένου για ανακατασκευή ή μεταβολή των αρχικών σχεδίων του κτιρίου
- Ø Ειδικό σήμα ποιότητας για την ελληνική κουζίνα από τον Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων (προαιρετικά)

A) ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Προκειμένου κανείς να προχωρήσει σε νέα κατασκευή ή στην αναμόρφωση μιας ήδη υπάρχουσας κτηριακής υποδομής, πρέπει να λαμβάνει υπόψη του ορισμένες σχεδιαστικές παραμέτρους που αφορούν τη λειτουργικότητα και εργονομία του χώρου τόσο για τη διευκόλυνση του προσωπικού όσο και για τους πελάτες.

Ορισμένες από αυτές είναι:

- Ø Ο υπολογισμός χώρου 1,5 m² για κάθε πελάτη
- Ø Η διαμόρφωση ειδικού χώρου για καπνιστές και μη καπνιστές πελάτες
- Ø Η σήμανση της εξόδου κινδύνου σε ορατό σημείο
- Ø Η άνετη είσοδος και προσπέλαση των πελατών σε όλο το χώρο. Σε ορισμένες περιπτώσεις υπάρχει ειδική πρόβλεψη για άτομα με ειδικές ανάγκες
- Ø Η είσοδος να ανοίγει προς τα έξω
- Ø Ο διαχωρισμός του χώρου κατανάλωσης (τραπεζαρία) από τον χώρο του παρασκευαστηρίου (κουζίνα) και η τοποθέτηση διπλής παλινδρομικής πόρτας που εμποδίζει τον θόρυβο και τις οσμές να φθάσουν στους πελάτες
- Ø Η ύπαρξη του πάγκου διανομής από την κουζίνα (πάσο)
- Ø Η πρόβλεψη εισόδου αποθήκης και παραλαβής εμπορευμάτων
- Ø Η ύπαρξη ξεχωριστής τουαλέτας ανδρών και γυναικών με προθάλαμο
- Ø Η επάρκεια φωτισμού και εξαερισμού στον χώρο

B) ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ ΚΑΙ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ ΧΩΡΩΝ

Η εικόνα του εστιατορίου σχηματίζεται μέσω της διαφήμισης από τις δημόσιες σχέσεις, της διακόσμησης, το σέρβις και της ποιότητας του φαγητού, της καθαριότητας και της ατμόσφαιρας του εστιατορίου.

Ο συνδυασμός των παραπάνω παραγόντων με την προσωπική εμπειρία του καθενός (δηλαδή τη σύγκριση του εστιατορίου με άλλα παρόμοια που έχει επισκεφθεί στο παρελθόν) δίνει μια ευχάριστη εντύπωση και την ικανοποίηση που αποτυπώνεται στο μυαλό του πελάτη και τον προτρέπει να επιστρέψει στο εστιατόριο.

Τόσο η εξωτερική όσο και η εσωτερική εμφάνιση του εστιατορίου θα πρέπει να προβάλλει μια θετική εικόνα στους πελάτες, συμβατή πάντα με τη λογική και την αρχική ιδέα του επιχειρηματία. Η επιχείρηση θα πρέπει να προκαλεί εξωτερικά το ενδιαφέρον είτε περπατώντας είτε με το αυτοκίνητο.

Το εσωτερικό του θα πρέπει να δημιουργεί το συναίσθημα της «ατμόσφαιρας» το οποίο δίνει στους πελάτες μια αίσθηση ευεξίας. Αυτό πρέπει να συνδυάζεται και την εικόνα της άνεσης και της καθαριότητας.

Ένα άλλο σημείο που συμμετέχει στη γενικότερη αισθητική εικόνα του πελάτη είναι η πρωτοτυπία. Κάθε εστιατόριο θα πρέπει να έχει μία ή και περισσότερες πρωτότυπες προτάσεις προκειμένου να αυξήσει τις πωλήσεις του και να προσελκύσει περισσότερους πελάτες. Οι προτάσεις αυτές πρέπει να είναι κάτι το μοναδικό, που θα κάνει το εστιατόριο διαφορετικό από άλλα παρόμοια.

Για παράδειγμα, μια βάρκα με φρέσκα θαλασσινά, τεχνοτροπίες στους τοίχους, τροπικά φυτά, μια πισίνα μπορεί να βελτιώσουν την εικόνα που προβάλλει το εστιατόριο και όσο περισσότερο είναι αποδεκτές τόσο περισσότερες θα είναι και οι πιθανότητες επιτυχίας της επιχείρησης.

Αυτό συμβαίνει, διότι στους πελάτες αρέσει να γευματίζουν σε εστιατόρια τα οποία είναι όμορφα διακοσμημένα και μεταδίδουν αυτή την εμπειρία στους φίλους τους, κάνοντας έτσι μια ζωντανή και χωρίς κόστος διαφήμιση για την επιχείρηση.

Γ) ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΧΩΡΩΝ

Στοιχεία είναι τα συστατικά μέρη ενός χώρου. Κάθε κτίριο κατασκευάζεται από δομικά και μη στοιχεία όπως η πέτρα, τα τούβλα, το ξύλο, το μάρμαρο, η μπογιά, ο γύψος κ.α. Ο σχεδιασμός ενός χώρου επηρεάζεται άμεσα από την επιλογή των υλικών για την κατασκευή ή επένδυση διαφόρων στοιχείων. Τα υλικά επιλέγονται και αξιολογούνται ανάλογα με τη χρήση για την οποία προορίζονται. Η επίδραση του κλίματος, η τοπική παραδοσιακή αρχιτεκτονική, τοποθεσία, το είδος της επιχείρησης και φυσικά ο διατιθέμενος προϋπολογισμός μπορούν να επηρεάσουν αποφασιστικά.

Τα κυριότερα κριτήρια αξιολόγησης των υλικών σχεδιασμού χώρων είναι:

- Ø Κόστος
- Ø Ποιότητα
- Ø Γνησιότητα
- Ø Ανθεκτικότητα
- Ø Αρχιτεκτονική
- Ø Φιλικότητα με το περιβάλλον
- Ø Χρηστικότητα

Τα δομικά στοιχεία χρησιμοποιούνται στη δημιουργία ατμόσφαιρας και θετικής εικόνας στο εστιατόριο σε διάφορα σημεία και στάδια κατασκευής όπως:

- Στις επενδύσεις
- Στα δάπεδα
- Στις οροφές
- Στις πόρτες και στα παράθυρα
- Στα διακοσμητικά στοιχεία

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Για να μπορέσει να λειτουργήσει ένα επισιτιστικό τμήμα χρειάζεται να υπάρχει σωστή οργάνωση. Ο Μαντάς Ν.Β. (1992, σελ. 53) αναφέρει ότι «Οργάνωση είναι ο καθορισμός σχέσεων μεταξύ δραστηριοτήτων που πρέπει να εκτελεστούν, του προσωπικού που θα τις εκτελέσει και των υλικών παραγόντων που χρειάζονται. Για τον συντονισμό των διαθέσιμων πόρων, ο manager σχεδιάζει μια τυπική δομή σχέσεων καθήκοντος και εξουσίας, η οποία θα στηρίξει την αποτελεσματική και ικανοποιητική επίτευξη των στόχων. Τα κυριότερα πράγματα για τα οποία ενδιαφέρεται η οργάνωση, είναι ο καταμερισμός εργασίας που πρέπει να γίνει, ο καθορισμός της ομαδοποίησης της εργασίας, η διαμόρφωση βαθμίδων εξουσίας και η εξίσωση εξουσίας και ευθύνης. Η αύξηση της παραγωγικότητας με τον καταμερισμό της εργασίας έχει αναγνωριστεί από παλιά. Όταν οι άνθρωποι εξειδικεύονται σε πολύ λίγα καθήκοντα, ο χρόνος για εκμάθηση κι εφαρμογή μειώνεται, αναπτύσσονται καλύτερες επιδεξιότητες και πετυχαίνονται μεγαλύτερες ταχύτητες εκτέλεσης.»

Υπάρχουν δύο μεγάλες κατηγορίες εστιατορίων: τα εστιατόρια των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και τα ανεξάρτητα εστιατόρια. Τα εστιατόρια των

ξενοδοχειακών επιχειρήσεων λειτουργούν ως τμήματα του ξενοδοχείου και δημιουργήθηκαν για να εξυπηρετούν τις επιθυμίες των ενοίκων του ξενοδοχείου. Αυτά τα εστιατόρια όμως εξυπηρετούν και τους περαστικούς που επιθυμούν να τα επισκεφτούν. Με την οργάνωση της εστιατορικής επιχείρησης επιφέρουμε την τάξη και συμβάλουμε στην συνεργασία των επιμέρους τμημάτων του συστήματος.

Οι Λαλούμης και Στεφανακίδης (2005) βρήκαν πως η οργάνωση ενός εστιατορίου αναφέρεται:

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

Σήμερα υπάρχει μεγάλη ποικιλία εστιατορίων τα οποία παρουσιάζουν πολλές ομοιότητες αλλά και διαφορές, που αφορούν το μέγεθος του εστιατορίου, τον τύπο, την τοποθεσία το περιβάλλον, το σέρβις κ.λ.π. Για τον λόγο αυτό δεν μπορούμε να ορίσουμε ένα συγκεκριμένο μοντέλο οργάνωσης, διότι κάθε εστιατορική επιχείρηση είναι μοναδική και οι ανάγκες λειτουργίας της συγκεκριμένες.

Σε ένα μικρό εστιατόριο που απασχολεί μικρό αριθμό τραπεζοκόμων, ο διευθυντής μπορεί εύκολα να τους διευθύνει. Στην περίπτωση αυτή υπάρχουν δυο βαθμίδες ιεραρχίας, δηλαδή αυτή του διευθυντή, που είναι η ανώτερη βαθμίδα ιεραρχίας, και εκείνη των τραπεζοκόμων που είναι η κατώτερη.

Όταν το προσωπικό του εστιατορίου είναι πολυάριθμο, δημιουργούνται πολλές βαθμίδες ιεραρχίας. Κάθε ανώτερη βαθμίδα έχει το καθήκον και δικαίωμα να καθοδηγεί το έργο της αμέσως κατώτερης, ενώ ταυτόχρονα έχει την ευθύνη των αποτελεσμάτων της.

Με τον καθορισμό στο ξενοδοχείο γενικών στόχων που μπορούν να μετρηθούν, οι διευθυντές και το προσωπικό βοηθούνται να ακολουθήσουν συγκεκριμένες στρατηγικές που θα βοηθήσουν με τη σειρά τους την επιχείρηση να πετύχει τους στόχους της. Οι στόχοι προσδιορίζουν το σκοπό ενός τμήματος

και κατευθύνουν τις λειτουργίες και τις ενέργειες του υπεύθυνου και του προσωπικού του τμήματος στην εκπλήρωση της αποστολής του ξενοδοχείου.

Τα τμήματα εκμετάλλευσης ενός ξενοδοχείου μπορούν να ταξινομηθούν σε κερδοφόρα ή υποστήριξης. Ένα κερδοφόρο τμήμα πουλάει αγαθά ή υπηρεσίες στους πελάτες και παράγει έσοδα για το ξενοδοχείο. Τυπικά παραδείγματα κερδοφόρων τμημάτων είναι τα επισιτιστικά, η Υποδοχή, το Room Service και τα καταστήματα. Τα τμήματα υποστήριξης δεν δημιουργούν απευθείας έσοδα, αλλά υποστηρίζουν τα κερδοφόρα κέντρα του ξενοδοχείου. Τα παραπάνω τμήματα περιλαμβάνουν το Λογιστήριο, τη Συντήρηση, την Οροφοκομία (Housekeeping) και τη Διεύθυνση.

2.2 ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Οι δυσκολίες που μπορεί να προκύψουν στην οργάνωση του τμήματος του επισιτισμού μπορεί να έχουν σχέση με σφάλματα των στελεχών της διοίκησης να σχεδιάσουν κάποια απαραίτητα προγράμματα σωστά, με τάση για υπεροργάνωση ή με λανθασμένη μορφή οργάνωσης που ίσως ακολουθείται από τα στελέχη. Επίσης ίσως υπάρχει έλλειψη συστήματος επικοινωνίας και να μην καταφέρνουν τα διοικητικά στελέχη να εκχωρήσουν εξουσίες και να εξισορροπήσουν τις σχέσεις μεταξύ των εκχωρημένων εξουσιών. Τέλος, άλλη μια δυσκολία στην οργάνωση του τμήματος μπορεί να οφείλεται στην εξάρτηση της επιχείρησης από την τεχνολογία.

2.3 ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Στην διαδικασία της οργάνωσης ανήκει και η επιλογή των κατάλληλων ατόμων για τις θέσεις που υπάρχουν. Επιλογή είναι η διαδικασία με την οποία μια επιχείρηση διαλέγει μέσα από κάποιους υποψηφίους το άτομο που θεωρείται κατάλληλο για την κενή θέση. Ο Μαντάς Ν.Β. (1992, σελ.42-43), αναφέρει: « υπάρχουν πολλές μορφές που χρησιμοποιούνται άλλοτε μεμονωμένα και άλλοτε σε συνδυασμό μεταξύ τους για την επιλογή του προσωπικού. Γιαντό η διαδικασία επιλογής ακολουθεί τα παρακάτω στάδια:

- α) αναλύουμε τα απαιτούμενα προσόντα για κάθε εργασία και θέση
- β) διατυπώνουμε ανάλογα με την θέση σχετικό ερωτηματολόγιο από το οποίο να διαπιστώνεται η κατάρτιση του υποψηφίου
- γ) οργανώνουμε συνέντευξη με τον υποψήφιο στην οποία γίνεται διάλογος από τον οποίο μπορούμε να βγάλουμε πολλά συμπεράσματα
- δ) εξετάζουμε διάφορες συστατικές επιστολές από προηγούμενους εργοδότες
- ε) εξετάζουμε την φυσική και διανοητική κατάσταση του υποψηφίου
- στ) υποβάλουμε στον υποψήφιο και διάφορα τεστ από τα οποία διαπιστώνουμε την προσωπικότητα του υποψηφίου.»

Η αναζήτηση του εργατικού δυναμικού μπορεί να γίνει εντός ή εκτός της επιχείρησης. Πριν ξεκινήσει η επιχείρηση να ψάχνει για άτομα εκτός αυτής πρέπει να ερευνήσει αν μπορούν οι θέσεις να καλυφθούν με προαγωγές. Με αυτό τον τρόπο δημιουργούνται άλλες κατώτερες θέσεις εργασίας. Η κάλυψη αυτών των θέσεων μπορεί να γίνει με:

- Αναζήτηση μέσω γνωστών εργαζομένων
- Αγγελία σε εφημερίδα
- Γραφεία ευρέσεως εργασίας
- Αγγελίες των σχολών τουριστικών επαγγελματιών, των ΤΕΙ και άλλων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων

Πρώτο βήμα είναι η συμπλήρωση αιτήσεων από του υποψηφίους εργαζομένους. Στη συνέχεια συγκεντρώνονται οι αιτήσεις και ελέγχονται για να εντοπιστούν ποιοι ανταποκρίνονται περισσότερο στις προδιαγραφές των θέσεων. Μετά ακολουθεί η συνέντευξη. . Αρμόδιος για την επιλογή του προσωπικού είναι ο maitre ή ο ίδιος ο επιχειρηματίας.

Τα συμπεράσματα της συνέντευξης καταγράφονται στην αίτηση εργασίας, εξετάζονται όλοι οι υποψήφιοι και επιλέγεται ο κατάλληλος για την θέση. Όταν κρίνεται απαραίτητο κατά τις πρώτες μέρες στην εργασία του νέου εργαζομένου ανατίθεται σε κάποιον παλιό να τον καθοδηγήσει ώσπου να εξοικιωθεί με τον χώρο. Με αυτό τον τρόπο θα εισέλθει ομαλά στον χώρο της εργασίας και θα μπορέσει να συντονιστεί με τα υπόλοιπα άτομα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΧΩΡΟΙ ΤΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Η διεύθυνση επισιτιστικών τμημάτων ή Food & Beverage Management περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την παραγωγή και πώληση φαγητού και ποτού σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση. Ο Τζωρακοελευθεράκης(1999) πιστεύει πως οι υπηρεσίες της διεύθυνσης επισιτισμού είναι ουσιώδες μέρος των δραστηριοτήτων της ξενοδοχειακής μονάδας και ανάλογα με την επιχείρηση της οποίας αποτελούν τμήμα, η

λειτουργία του Food & Beverage Management χαρακτηρίζεται για την ποικιλία και το μέγεθός της. Για παράδειγμα, σε μεγάλης δυναμικότητας ξενοδοχεία τα επιμέρους τμήματα που αποτελούν την παραπάνω διεύθυνση είναι τα εστιατόρια, bars, κουζίνα, αποθήκες, τμήμα προμηθειών τροφίμων και ποτών κ.λ.π. Αντίθετα, σε μικρό ξενοδοχείο, τα επισιτιστικά τμήματα είναι περιορισμένα και συνήθως συναντούμε τα υποχρεωτικά από τη νομοθεσία τμήματα (κουζίνα, εστιατόριο, μπαρ).

Οι χώροι ενός επισιτιστικού τμήματος χωρίζονται σε κύριους και δευτερεύοντες και καθένας από αυτούς έχει την δική του σημασία. Οι Λαλούμης και Στεφανακίδης (2005) βρήκαν πως οι κύριοι χώροι μιας επισιτιστικής μονάδας θεωρούνται η τραπεζαρία, η οποία αποτελεί το τμήμα κατανάλωσης, και το μαγειρείο που είναι το βασικό τμήμα παραγωγής της επιχείρησης.

Για λόγους λειτουργικότητας οι χώροι αυτοί πρέπει να βρίσκονται στον ίδιο όροφο, με ευκολία πρόσβασης ο ένας στον άλλο. Μεταξύ της τραπεζαρίας και του μαγειρείου παρεμβάλλεται το office, ένας βοηθητικός χώρος, με τον οποίο επικοινωνούν με πόρτες aller retour.

Τους δυο βασικούς χώρους πλαισιώνουν και άλλοι χώροι εξίσου σημαντικοί για την λειτουργία του εστιατορίου. Αυτοί είναι το μπαρ του ξενοδοχείου, καθώς και οι αίθουσες εκδηλώσεων (banquet) για γάμους, συνέδρια κ.λ.π.

3.1 ΚΥΡΙΟΙ ΧΩΡΟΙ

3.1.1 ΤΜΗΜΑ ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑΣ (ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ)

Εστιατόριο είναι το βασικότερο τμήμα μιας επισιτιστικής επιχείρησης. Ο Μάρας (1997, σελ.16) πιστεύει πως «εστιατόριο είναι ένας χώρος όπου παρέχεται φαγητό σύμφωνα με τους υγειονομικούς, αγορανομικούς αλλά και τεχνικούς κανόνες εστίασης. Σαν ανεξάρτητη μονάδα ή τμήμα ξενοδοχειακής επιχείρησης, είναι ποριστική οικονομική επιχείρηση που

ασχολείται με την παραγωγή και διάθεση αγαθών που καλύπτουν όσο το δυνατό περισσότερο τις ανθρώπινες ανάγκες της εστίασης.»

Η παράθεση αυτών των αγαθών, δηλαδή φαγητά και ποτά στον πελάτη ή στον ένοικο του ξενοδοχείου, καλείται εστιατορική τέχνη. Τα εστιατόρια αυτά, σε κάθε μορφής λειτουργίας τους επιδιώκουν κατά κανόνα το κέρδος.

Ο βασικός χώρος του εστιατορίου είναι η αίθουσα όπου παρατίθενται τα γεύματα και εφαρμόζεται η εστιατορική τέχνη, για αυτό το λόγο δίνεται μεγάλη σημασία στην διαρρύθμιση της. Η τραπεζαρία είναι ο χώρος που καθορίζει τον χαρακτήρα του εστιατορίου και πρέπει να είναι άνετη, με ευχάριστη ατμόσφαιρα, κατάλληλες συνθήκες κλιματισμού, φωτισμού, διακόσμησης, μουσικής και επιπλέον να επιτυγχάνεται άριστος και γρήγορος καθαρισμός.

Το μέγεθος της τραπεζαρίας εξαρτάται από τη δυναμικότητά της σε καθίσματα και το εμβαδόν του χώρου. Το καθαρό ύψος της αίθουσας πρέπει να είναι τουλάχιστον 2,5 m, ο δε μέσος απαιτούμενος χώρος ανα κάθισμα είναι $1,50 \text{ m}^2$. Σε αυτό συμπεριλαμβάνεται ο χώρος του τραπέζιου, του καθίσματος και των βοηθητικών χώρων της τραπεζαρίας.

Ο χώρος της τραπεζαρίας μπορεί να είναι εσωτερικός, εξωτερικός ή συνδυασμός των ανωτέρω και καλύπτεται από τα τραπέζια και τα καθίσματα. Η απόσταση του τραπέζιου από τον τοίχο πρέπει να είναι τουλάχιστον 0,75 m, η απόσταση μεταξύ διαγωνίων τραπέζιων 1,00 m, ο χώρος μεταξύ δυο καθισμάτων 0,75 m, οι δε διάδρομοι εξυπηρέτησης τουλάχιστον 1,00 m.

Η άνετη και ευχάριστη ατμόσφαιρα που είναι απαραίτητη σε ένα εστιατόριο, επιτυγχάνεται με τις σωστές συνθήκες κλιματισμού. Η ιδανική θερμοκρασία θεωρείται ότι είναι οι 18°C , η δε υγρασία να διατηρείται σε ένα ποσοστό της τάξης του 50%. Τα μεγέθη αυτά βρίσκονται σε αναλογία με τον αριθμό των ατόμων που θα φιλοξενήσει ο χώρος, καθώς και την εποχή του χρόνου. Ο αέρας του χώρου του εστιατορίου πρέπει να ανανεώνεται τακτικά, η δε θερμοκρασία του χώρου να διατηρείται σταθερή, προστατεύοντας την από

ρεύματα αέρος ή μειώνοντας την εάν είναι υπερβολική, δεδομένου ότι κάθε αυξομείωση δημιουργεί δυσάρεστη διάθεση στους θαμώνες.

Για την περίπτωση των εστιατορίων ενδείκνυται η εγκατάσταση κλιματισμού που μπορεί με ακρίβεια να διατηρεί το περιβάλλον του χώρου σε ιδανικές συνθήκες. Στην περίπτωση που το εστιατόριο στεγάζεται σε ξενοδοχείο, η ιδανική λύση είναι εγκατάσταση κεντρικού συστήματος κλιματισμού.

Όπως καθορίζουν και οι βασικοί κανόνες υγιεινής, στο εστιατόριο θα πρέπει να παρέχεται ο πλέον κατάλληλος φυσικός ή τεχνητός φωτισμός. Το φυσικό φως παρέχεται από τα παράθυρα που το εμβαδόν τους θα πρέπει να είναι το 1/7 της επιφάνειας του δαπέδου. Ο τεχνητός φωτισμός εξασφαλίζεται με τα κατάλληλα φωτιστικά, τα οποία τοποθετούνται στις σωστές αποστάσεις ανάλογα με την επιφάνεια και τον κυβισμό του χώρου και τις αρχές της αρχιτεκτονικής και της διακόσμησης.

Ο καθορισμός του είδους του χρωματισμού είναι συνάρτηση του τύπου του εστιατορίου, της κατηγορίας του και φυσικά ανάλογος με τη θέση στην οποία βρίσκεται. Στην οροφή κυριαρχεί το λευκό χρώμα προκειμένου να δίνεται φωτεινότητα και γενικά αποφεύγονται τα σκούρα χρώματα.

3.1.2 ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ- ΚΟΥΖΙΝΑ

Ο Μάρας (1997, σελ.29) πιστεύει ότι κουζίνα «είναι ο χώρος της μαζικής παραγωγής προϊόντων-εδεσμάτων ή απλά το παρασκευαστήριο στο απλό κλασικό εστιατόριο εντός ή εκτός ξενοδοχειακής μονάδας.» Ασχολείται δηλαδή με την διαδικασία παραγωγής και προετοιμασίας των φαγητών που απαιτούνται για να καλύψουν τις ανάγκες του εστιατορίου της επιχείρησης.

Σημαντικό ρόλο για την σωστή οργάνωση και λειτουργία της κουζίνας παίζουν ο εξοπλισμός, ο χώρος της αλλά και το είδος των γευμάτων που προσφέρει. Αυτό συμβαίνει γιατί η οργάνωση και δομή στην κουζίνα ενός εστιατορίου διαφέρει αν πρόκειται για εστιατόριο ξενοδοχείου ή πόλεως.

Αυτός είναι ο λόγος που η ύπαρξη της κουζίνας ταυτίζεται με την ύπαρξη των τμημάτων πώλησης των φαγητών που παράγει και η λειτουργία της πρέπει πάντοτε να εξετάζεται σε σχέση με το εστιατόριο που εξυπηρετεί. Το τμήμα της κουζίνας θεωρείται το πιο τεχνικό τμήμα της διεύθυνσης επισιτιστικών τμημάτων της ξενοδοχειακής επιχείρησης και απαιτεί υψηλό βαθμό οργάνωσης.

Σε όλες τις περιπτώσεις η οργάνωση της κουζίνας πρέπει να εξυπηρετεί τις εργασίες που εκτελούνται στο χώρο. Αυτές μπορεί να είναι:

- Ø Η προμήθεια και αποθήκευση πρώτων υλών
- Ø Η επεξεργασία των πρώτων υλών
- Ø Η παρασκευή των φαγητών
- Ø Η μεριδοποίηση και ο χωρισμός και η διανομή των εδεσμάτων
- Ø Το πλύσιμο των σκεύων

Στον χώρο της κουζίνας πραγματοποιούνται οι εργασίες παραγωγής των προϊόντων και τροφοδοτείται το εστιατόριο με τα φαγητά. Η δυναμικότητα της κουζίνας εξαρτάται από τις θέσεις του εστιατορίου, τις απαιτήσεις σε ποιότητα και ποσότητα εδεσμάτων, την αναλογία φαγητών που απαιτούν προετοιμασία και αυτών που είναι ήδη έτοιμα, καθώς και την συχνότητα εναλλαγής πελατών.

Γενικά οι χώροι μιας επαγγελματικής κουζίνας διακρίνονται σε κύριους και βοηθητικούς. Κύριοι χώροι χαρακτηρίζονται οι χώροι της κουζίνας που έχουν σαν αποστολή την παραγωγή φαγητών και βοηθητικοί εκείνοι που βοηθούν έμμεσα στην ολοκλήρωση του έργου παραγωγής . Οι κύριοι χώροι είναι:

1. Η ζεστή κουζίνα
2. Η κρύα κουζίνα
3. Το ζαχαροπλαστείο
4. Το κυλικείο
5. Αποθήκη ημέρας

Οι βοηθητικοί χώροι είναι:

1. Χώρος διανομής: ειδικά διαμορφωμένος χώρος για την σωστή διακίνηση του προσωπικού σεβριρίσματος από την κουζίνα στο εστιατόριο και το αντίθετο.
2. Χώρος προσωπικού: εστιατόριο προσωπικού, βεστιάρια, WC και χώρος παραμονής.
3. Χώρος για την τοποθέτηση των ειδών καθαριότητας της κουζίνας.
4. Χώρος για την τοποθέτηση των σκευών του εστιατορίου.
5. Χώρος για το πλύσιμο των μαγειρικών σκευών.
6. Χώρος για την προετοιμασία των λαχανικών/

Επίσης είναι απαραίτητο η κουζίνα πρέπει να είναι δίπλα στο εστιατόριο για να υπάρχει άμεση πρόσβαση σε αυτό. Αν δεν υπάρχει η κτηριακή κατασκευή που να επιτρέπει κάτι τέτοιο, τότε δημιουργείται ένα μικρότερο μαγειρείο, συνεχόμενο με το εστιατόριο που τροφοδοτείται από την κουζίνα παραγωγής και έχει βασικό προορισμό να διατηρεί σε κατάλληλη θερμοκρασία τα φαγητά που έρχονται από την κουζίνα παραγωγής καθώς και να διευκολύνει το service στο εστιατόριο.

Η ανάγκη άμεσης επικοινωνίας της κουζίνας με την τραπεζαρία κάνει αυτούς τους χώρους τον έναν συνέχεια του άλλου. Η επιφάνεια που καταλαμβάνουν τα τμήματα της κουζίνας υπολογίζεται στο ένα τρίτο του χώρου της τραπεζαρίας. Οι εσωτερικοί τοίχοι της κουζίνας πρέπει να καλύπτονται σε ύψος δυο μέτρων από το πάτωμα με πλακάκια για να επιτυγχάνεται ο εύκολος και άνετος καθαρισμός. Το πάτωμα πρέπει να κατασκευάζεται από στερεά και αντλιοσθητικά υλικά και οι διάδρομοι εργασίας να έχουν πλάτος τουλάχιστον 1,00 m, αν μεταφέρονται αντικείμενα τουλάχιστον 1,50 m.

Στις σύγχρονες κουζίνες υπάρχουν και χώροι για την εξυπηρέτηση προσωπικού όπως τραπεζαρία, αποδυτήρια, τουαλέτες οι οποίοι καταλαμβάνουν περίπου 10-15% της επιφάνειας της κουζίνας.

3.1.3 ΜΠΑΡ

Το μπαρ όπως όλοι γνωρίζουμε είναι ο χώρος όπου μπορεί κανείς να πιεί κάθε είδους ποτό αναμειγμένο ή όχι, αλκοολούχο ή μη και όχι μόνο. Θεωρείται επίσης χώρος συγκέντρωσης και ψυχαγωγίας σε διαφορετικές μορφές, ανάλογα με την θέση αλλά και με το προϊόν που έχουν αντικείμενο εκμετάλλευσης. Εξαιτίας αυτών των παραγόντων χαρακτηρίζονται τα διάφορα μπαρ ως: snack bar, pool bar, beach bar, wine bar, café bar κ.λ.π.

Κατάλληλοι χώροι για την εγκατάσταση ενός μπαρ είναι κοντά στο εστιατόριο, δίπλα στην πισίνα του ξενοδοχείου ή στην ταράτσα. Καθένα από αυτά τα μπαρ έχει τον δικό του χαρακτήρα και όλα έχουν σκοπό να προσελκύσουν τον πελάτη όπου κι αν βρίσκεται. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στον χώρο εγκατάστασης του Main Bar. Το main bar πρέπει να βρίσκεται οπωσδήποτε στο κεντρικό κτίριο του ξενοδοχείου και σε σημείο που να μπορεί να το προσέξει εύκολα ο πελάτης. Για αυτόν ακριβώς το λόγο βρίσκεται στο ευρύτερο χώρο της υποδοχής, συνήθως σε υψηλότερο επίπεδο για να τραβάει την προσοχή.

Για τη δημιουργία του μπαρ εξετάζονται πολλοί παράγοντες με σκοπό να αποκτήσει την τελική του ταυτότητα. Οι κυριότεροι είναι:

1. Προσανατολισμός: να βρίσκεται δηλαδή σε σημείο ευδιάκριτο από τους πελάτες.
2. Θέα: να έχει ευχάριστη θέα για να νιώθει ο πελάτης ωραία καθώς πίνει το ποτό του.
3. Τεχνικές εγκαταστάσεις: στο σημείο εγκατάστασης πρέπει να υπάρχουν δυνατότητες για ύδρευση, ηλεκτρισμό και αποχέτευση.
4. Το είδος της πελατείας: εξετάζεται αν οι πελάτες είναι μεμονωμένοι ή πρακτοριακοί, η εθνικότητα τους, η ηλικία αλλά και η αγοραστική τους δύναμη.

Άλλοι παράγοντες που εξετάζονται είναι αυτοί που θα κάνουν το μπαρ πιο ευχάριστο με σκοπό να προσελκύσουν τον πελάτη. Αυτοί είναι οι εξής:

1. Είσοδος του μπαρ: πρέπει να είναι εντυπωσιακή και να φαίνεται εύκολα.
2. Η επίπλωση: πρέπει να είναι υψηλής κατασκευής, ανθεκτικά και να ταιριάζουν με την υπόλοιπη διακόσμηση.
3. Η διακόσμηση: ευχάριστα χρώματα, απαλός φωτισμός, πίνακες, φυτά, μοκέτες κ.λ.π.

4.Κλιματισμός: σωστός εξαιρισμός για να υπάρχει καθαρή ατμόσφαιρα λόγω των καπνών από τα τσιγάρα.

5.Η μουσική: απαλή και διακριτική για να δημιουργεί ευχάριστο κλίμα και να μπορούν οι πελάτες να συζητούν μεταξύ τους. Για αυτό το λόγο απαιτείται καλη ποιότητα ήχου.

Η διαρρύθμιση του μπαρ περιλαμβάνει τον πάγκο σερβιρίσματος, όπου είναι το σημείο, στο οποίο οι πελάτες σερβίρονται το ποτό τους καθισμένοι σε ψηλά σκαμπό, καθώς και τον πάγκο εργασίας, ο οποίος βρίσκεται πίσω από τον πάγκο σερβιρίσματος σε χαμηλότερο επίπεδο. Εκεί γίνεται όλη η προετοιμασία του ποτού χωρίς να είναι στην κοινή θέα του πελάτη. Αυτές οι εγκαταστάσεις ανήκουν στο μέρος του μπαρ που ονομάζεται Front bar.

Το δεύτερο μέρος του μπαρ ονομάζεται back bar και περιλαμβάνει μια βιτρίνα με όλα τα είδη των ποτών που υπάρχουν, τα ντουλάπια κάτω από τη βιτρίνα όπου εκεί φυλάσσονται διάφορα εξαρτήματα του μπαρ και τέλος το office στο οποίο αποθηκεύονται αντικείμενα που δεν πρέπει να βλέπει ο πελάτης καθώς και το πλυντήριο των ποτηριών, η μηχανή παραγωγής παγοκύβων κ.λ.π.

3.1.4 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΜΑΖΙΚΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ(BANQUET)

Ο Μάρας (1997, σελ.62) πιστεύει ότι «banquets είναι η κατηγορία των γευμάτων που δεν έχουν ημερήσιο τακτικό χαρακτήρα αλλά παρατίθενται κατόπιν παραγγελίας και σε συγκεκριμένες περιπτώσεις όπως ομαδικά γεύματα προς τιμήν συγκεκριμένων προσώπων, γάμων, συνεδρίων, επετείων, σεμιναρίων κ.λ.π. και αποτελούν σημαντικό μερίδιο της επισιτιστικής αγοράς σήμερα.»

Η επιτυχία του μπανκέ εξαρτάται σχεδόν αποκλειστικά από την οργάνωση του. Η οργάνωση αυτή εξαρτάται από τους εξής παράγοντες: α) οι χώροι και η υποδομή των εγκαταστάσεων που διαθέτει η μονάδα, β) τον αριθμό, την εμπειρία και την επαγγελματική κατάρτιση του προσωπικού και γ) τον βαθμό αποτελεσματικότητας στην οργάνωση μαζικών εκδηλώσεων από την επιχείρηση.

Για την επιλογή του από πλευράς δεσμάτων, διακόσμησης κ.λ.π. είναι σημαντικό να ληφθεί υπόψη ο αριθμός των συνδαιτυμόνων, η τιμή, το είδος της

εκδήλωσης καθώς επίσης και οι δυνατότητες παραγωγής και παράθεσης των εδεσμάτων σύμφωνα με τα οργανωτικά πλαίσια που έχουν επιλεγεί. Οι Λαλούμης και Στεφανακίδης (2005) βρήκαν πως οι μαζικές εκδηλώσεις χαρακτηρίζονται από τον μεγάλο αριθμό συνδαιτυμόνων και την επισημότητα του χαρακτήρα τους. Οι σημαντικότεροι τύποι είναι:

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

Άλλες μορφές επαγγελματικών και εορταστικών εκδηλώσεων είναι τα:

- Πάρτι: εκδηλώσεις εορταστικές με μουσική και ποτά
- Κοκτέιλ: γεύμα υποδοχής ή διαλείμματος για όρθιους πελάτες με ελαφρά ποτά και ελαφρές παρασκευές που περιφέρονται με δίσκους ή βρίσκονται σε τραπέζια.
- Σεμινάριο: συνάντηση ενημέρωσης ή κατάρτισης για 15-30 άτομα διάρκειας 1 με 6 ωρών. Το γεύμα δίνεται στο τέλος ή στη μέση του σεμιναρίου με μπουφέ ή μενού, ενώ προσφέρονται καφές, χυμός και βουτήματα σε κάθε διάλειμμα.
- Συγκέντρωση: επιχειρηματικού ή συλλογικού χαρακτήρα 30 με 500 ατόμων και διάρκειας 2-5 ωρών. Διατίθεται συνήθως μόνιμο coffee break ή/και brunch με ελαφρές παρασκευές.
- Συνέδριο: εκδήλωση επαγγελματικού χαρακτήρα έως και 1000 ατόμων με διάρκεια από 1 έως 5 ημέρες, στην οποία διατίθεται καφές, χυμός, σάντουιτς και βουτήματα στα κεντρικά διαλείμματα και τα γεύματα παρατίθενται με μορφή table d' hote ή μπουφέ στο εστιατόριο.
- Διάλεξη: παρουσίαση θεμάτων από ένα ή περισσότερα πρόσωπα με περιορισμένη προσέλευση κοινού. Τα γεύματα καθορίζονται όπως και στα σεμινάρια.
- Συμπόσιο: συζήτηση μεταξύ ειδικών ενός θέματος ενώπιον του κοινού με ή χωρίς τη συμμετοχή του. Ομοίως τα γεύματα καθορίζονται όπως και στα σεμινάρια.
- Workshop: ανταλλαγή απόψεων μεταξύ ομάδων των 20-30 ατόμων για συγκεκριμένο θέμα. Επίσης τα γεύματα καθορίζονται όπως στα σεμινάρια.

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

1. Αποφέρουν υψηλό κέρδος με ελεγχόμενο κόστος και έξοδα για την επιχείρηση.
2. Δίνεται η δυνατότητα πρόβλεψης των παραγόμενων μερίδων φαγητού, αφού ο αριθμός των πελατών είναι εκ των προτέρων γνωστός.
3. Αξιοποιούνται χώροι που δεν αποτελούν σημεία πώλησης (π.χ. πισίνα, κήποι κ.α.)

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

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

3.2 ΒΟΗΘΗΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ

Βοηθητικοί χώροι είναι αυτοί που συμμετέχουν στην παραγωγική διαδικασία του εστιατορίου. Αυτοί είναι:

3.2.1 OFFICE

Με τον ξενοδοχειακό όρο “office” αποκαλείται ο προθάλαμος του εστιατορίου από την πλευρά της κουζίνας που εμποδίζει τον θόρυβο και τις οσμές της κουζίνας να περάσουν στον χώρο της τραπεζαρίας. Στον χώρο αυτό εκτελούνται εργασίες που δεν πρέπει να γίνονται μπροστά στον πελάτη και κινείται το προσωπικό του εστιατορίου πριν εισέλθει στην τραπεζαρία χρησιμοποιώντας τα βοηθητικά μέσα που βρίσκονται σε αυτό το χώρο. Στο

office βρίσκεται το passo το οποίο διαθέτει ράφια και ντουλάπες με συρτάρια όπου φυλάσσεται ο βασικός εξοπλισμός του εστιατορίου.

3.2.2 ΛΑΝΤΖΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Η λάντζα του εστιατορίου θεωρείται βοηθητικός χώρος της τραπεζαρίας αλλά λόγω της φύσης της εργασίας συμπεριλαμβάνεται στον ευρύτερο χώρο της κουζίνας. Ο χώρος είναι ανάλογος με τη δύναμη της τραπεζαρίας και επεκτείνεται για τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις. Είναι πολύ σημαντική η διάκριση μεταξύ της λάντζας του εστιατορίου με την λάντζα του μαγειρείου.

Συνήθως το προσωπικό της λάντζας, όπως και τα καθήκοντα του ανήκει στο προσωπικό της τραπεζαρίας. Βέβαια αυτό δεν ισχύει σε όλες τις περιπτώσεις.

3.2.3 ΚΑΒΑ ΗΜΕΡΑΣ

Είναι ο χώρος του εστιατορίου στον οποίο αποθηκεύονται προσωρινά τα κρασιά, οι μπίρες, τα αναψυκτικά και τα υπόλοιπα ποτά που καλύπτουν τις ημερήσιες ανάγκες του εστιατορίου. Οργανικά και λειτουργικά η κάβα ανήκει στην τραπεζαρία και υπεύθυνος συνήθως είναι ένας ειδικευμένος υπάλληλος. Ο χώρος της κάβας είναι εξοπλισμένος με ράφια, ψυγεία, καταψύκτες για την ευκολότερη λειτουργία του.

3.2.4 ΑΠΟΘΗΚΕΣ

Στις αποθήκες περιλαμβάνεται αυτή της τραπεζαρίας που βρίσκεται συνήθως εντός του χώρου του office. Στην αποθήκη ημέρας αποθηκεύονται συνήθως είδη που χρησιμοποιούνται καθημερινά όπως λινά, όργανα, σκεύη έτσι ώστε να τα βρίσκει ευκολότερα το προσωπικό. Η επιφάνειά τους είναι συνήθως 5 ως 10 τ.μ ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης.

3.2.5 ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Είναι ο χώρος όπου γευματίζει το προσωπικό της επιχείρησης σε προκαθορισμένη ώρα και με προκαθορισμένο μενού. Βρίσκεται συνήθως κοντά στην κουζίνα και το σερβίρισμα γίνεται με αυτοεξυπηρέτηση ή από τον μάγειρα του προσωπικού.

3.2.6 ΑΠΟΔΥΤΗΡΙΑ

Είναι ο χώρος όπου το προσωπικό προετοιμάζεται ενδυματολογικά πριν και μετά την εργασία του. Ο χώρος περιλαμβάνει ατομικά ερμάρια με κλειδαριά (lockers) για κάθε εργαζόμενο, στα οποία ο καθένας διατηρεί τη στολή του ή και άλλα προσωπικά αντικείμενα με σκοπό να διευκολύνεται η εργασία του στην επιχείρηση. Στα αποδυτήρια υπάρχουν επίσης ντουζιέρες και τουαλέτες για το προσωπικό.

3.2.7 ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ

Είναι απαραίτητες για την εξυπηρέτηση των πελατών και επηρεάζουν σημαντικά τη γνώμη τους για την επιχείρηση. Πρέπει να είναι ξεχωριστά οι ανδρικές από τις γυναικείες ενώ ο αριθμός τους είναι ανάλογος με την δυναμικότητα της επιχείρησης.

Η κατασκευή πρέπει να είναι λειτουργική και να περιλαμβάνει προθάλαμο. Πρέπει να τηρούνται οι όροι υγιεινής και να είναι απόλυτα καθαρές.

Για τον λόγο αυτό πρέπει τα υλικά κατασκευής να είναι ποιοτικά, ανθεκτικά και λεία, οι εγκαταστάσεις τελευταίας τεχνολογίας και να υπάρχει υπεύθυνη καθαριότητας σε όλη διάρκεια λειτουργίας του εστιατορίου.

3.2.8 ΤΑΜΕΙΟ(tableau)

Είναι ο χώρος που βρίσκεται συνήθως ανάμεσα στην τραπέζα και το μαγειρείο και ελέγχει την διακίνηση των εδεσμάτων, ποτών κ.λ.π. από το προσωπικό του εστιατορίου και από εκεί γίνεται η έκδοση των λογαριασμών του εστιατορίου.

3.2.9 ΓΡΑΦΕΙΑ

Είναι ο χώρος στον οποίο γίνεται η οργάνωση και διαχείριση της επιχείρησης. Εκεί υπάρχει το γραφείο της διεύθυνσης, το γραφείο του εστίαρχου

(maitre), στο οποίο προγραμματίζονται οι καθημερινές εργασίες, τα ρεπό, τα ωράρια και συνήθως βρίσκεται στην είσοδο του εστιατορίου. Επίσης υπάρχει και το γραφείο του chef στο οποίο οργανώνονται οι εργασίες της κουζίνας και βρίσκεται συνήθως στο κέντρο της κουζίνας ή κοντά στην είσοδο του προσωπικού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

4.1 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Η αποτελεσματικότητα των εστιατορικών επιχειρήσεων εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το προσωπικό που απασχολούν. Γι' αυτό το λόγο καταλαβαίνουμε ότι η εμφάνιση, η συμπεριφορά και η τεχνική αρτιότητα του προσωπικού, σε συνδυασμό με την γρήγορη εξυπηρέτηση του πελάτη, είναι στοιχεία που παίζουν καθοριστικό ρόλο στην επιτυχία ενός εστιατορίου. Όταν

το εστιατόριο είναι μέσα στο ξενοδοχείο την ευθύνη και επίβλεψη του επισιτιστικού τμήματος την έχει ο food and beverage manager δηλαδή ο διευθυντής επισιτιστικών τμημάτων.

Πέρα από τον διευθυντή τα εστιατόρια απασχολούν ένα σύνολο εργαζομένων που απασχολείται στις εξής θέσεις:

- Εστιάρχος ή μετρ (head waiter/ maitre/ maitre d'hotel)
- Υπεστιάρχος ή υπόμετρ (assistant head waiter)
- Αρχιτραπεζοκόμος ή κάπτεν (captain)
- Υπεύθυνος υποδοχής πελατών (host – hostess)
- Τραπεζοκόμος (waiter)
- Βοηθός τραπεζοκόμου (assistant manager)
- Μαθητευόμενος (trainee)
- Κομιστής σκευών (bus boy)
- Οινοχόος (wine steward / sommelier de vin)
- Ταμίας (caissier tablist)

4.1.1 ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Το προσωπικό ενός εστιατορίου εκτός από την επαγγελματική κατάρτιση που επιβάλλεται να έχει φυσικά, πνευματικά αλλά και ηθικά χαρίσματα.

Τα φυσικά προσόντα είναι ευχάριστο ύψος, σωστή άρθρωση και ομιλία ενώ τα πνευματικά – ηθικά είναι καλή μνήμη, ευχάριστη διάθεση, κομψότητα, εργατικότητα, εχεμύθεια, ευγένεια και εργατικότητα.

Τα κύρια καθήκοντα καθενός από το προσωπικό θα αναπτυχθούν παρακάτω.

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ (FOOD & BEVERAGE MANAGER)

Ο διευθυντής είναι το άτομο που διοικεί το εστιατόριο και αναλαμβάνει την ευθύνη για όλες τις εργασίες που γίνονται στο χώρο. Είναι

έμπειρος στην διοίκηση εστιατορίων και διαθέτει κατάρτιση, τεχνογνωσία και επαφές με την αγορά.

Ο διευθυντής δίνει λύσεις σε προβλήματα που προκύπτουν και παίρνει αποφάσεις για όλα τα θέματα που απασχολούν την επιχείρηση. Φροντίζει για την συνεργασία και τον συντονισμό της τραπεζαρίας με το μαγειρείο και του μαγειρείου με την αποθήκη.

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

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

ΕΣΤΙΑΡΧΟΣ

Ο μετρ ρυθμίζει τα θέματα του προσωπικού της τραπεζαρίας και φροντίζει για τις εργασιακές ανάγκες των εργαζομένων. Εισηγείται την πρόληψη προσωπικού, ορίζει τις ευθύνες του καθενός, συντονίζει τους εργαζόμενους και εποπτεύει την εκτέλεση της εργασίας. Ελέγχει τις άδειες, την προσέλευση και τα ωράρια εργασίας του προσωπικού, επιθεωρεί την προετοιμασία της τραπεζαρίας και αναλύει το μενού στους τραπεζοκόμους πριν το άνοιγμα του εστιατορίου. Καλύπτει γενικά κάθε κενό και κάθε πρόβλημα που δημιουργείται στην τραπεζαρία δίνοντας την αίσθηση της ασφάλειας στο προσωπικό.

ΥΠΕΣΤΙΑΡΧΟΣ

Ο υπεστίαρχος αναλαμβάνει τον συντονισμό του προσωπικού, υποδέχεται τους πελάτες όταν ο μετρ είναι απασχολημένος και γενικά είναι

έτοιμος να αντικαταστήσει τον προϊστάμενο του όταν χρειαστεί. Επίσης είναι παρών στο πρωινό και μεσημβρινό σερβίρισμα στα οποία συνήθως ο μετρ απουσιάζει.

ΑΡΧΙΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΣ

Ο αρχιτραπεζοκόμος έχει την ευθύνη ενός αριθμού τραπεζοκόμων, συντονίζει την εργασία αυτών, συμμετέχει ο ίδιος στο service όταν χρειαστεί. Κατά κανόνα είναι τραπεζοκόμος με μεγάλη εμπειρία και άριστη γνώση της εστιατορικής τέχνης.

ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΣ

Τραπεζοκόμος ονομάζεται ο σερβιτόρος, το άτομο δηλαδή που σερβίρει. Ο τραπεζοκόμος έχει άριστη επαγγελματική κατάρτιση, γνωρίζει πολύ καλά την εστιατορική τέχνη και μιλά ξένες γλώσσες. Πρέπει να έχει φροντισμένη εμφάνιση να είναι ευγενικός, να διαθέτει καλή μνήμη και να κερδίζει τις θετικές εντυπώσεις της πελατείας. Ακόμα πρέπει να είναι σε θέση να οργανώνει την εργασία του με τέτοιο τρόπο ώστε να μην δημιουργούνται κενά.

ΥΠΟΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΣ

Είναι ο πιο έμπειρος από τους βοηθούς τραπεζοκόμου. Συμμετέχει στην διαδικασία του σέρβις, έχοντας ως κύριο έργο του τη μεταφορά δίσκων από και προς το μαγειρείο.

ΟΙΝΟΧΟΟΣ

Η παρουσία του είναι απαραίτητη σε υψηλού επιπέδου εστιατόρια. Πρέπει να γνωρίζει τους κατάλληλους συνδυασμούς φαγητών και ποτών και εκτός από την λήψη της παραγγελίας είναι αυτός που ανοίγει τα ποτά σύμφωνα με τους κανόνες του επαγγέλματος.

ΜΑΘΗΤΕΥΟΜΕΝΟΣ

Οι μαθητευόμενοι είναι νεοεισερχόμενοι στο επάγγελμα και προσφέροντας το έργο που τους ανατίθεται, ταυτόχρονα εκπαιδεύονται με στόχο την μελλοντική τους εξέλιξη.

ΚΟΜΙΣΤΗΣ ΣΚΕΥΩΝ

Το έργο του είναι να παραλαμβάνει τα χρησιμοποιημένα σκεύη και να τα παραδίδει στο τμήμα πλύσης σκευών. Ταυτόχρονα μπορεί να αναλάβει άλλες εργασίες που μπορεί να του αναθέσουν οι ανώτεροι του.

ΤΑΜΙΑΣ

Ο ταμίας είναι υπεύθυνος για την σωστή χρέωση των λογαριασμών των πελατών και των έλεγχο των εξερχόμενων ειδών από το μαγειρείο.

4.2 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

Εξίσου σημαντικό ρόλο στην επιτυχία μιας επισιτιστικής επιχείρησης παίζει και το προσωπικό που εργάζεται στην κουζίνα καθώς αυτοί είναι υπεύθυνοι για την προετοιμασία των φαγητών που προσφέρονται στους πελάτες. Η επιλογή των κατάλληλων ατόμων μπορεί να επιφέρει τα καλύτερα αποτελέσματα στην επιχείρηση και να μεγαλώσει την φήμη της. Το προσωπικό της κουζίνας είναι:

- Ο chef ο οποίος είναι αυτός που ρυθμίζει όλες τις εργασίες μέσα στην κουζίνα. Αυτός επιλέγει το προσωπικό που θα προσληφθεί στην κουζίνα και αποφασίζει τον τρόπο που θα γίνονται τα φαγητά. Επίσης αποφασίζει για τα ρεπό, τις άδειες και οτιδήποτε άλλο προκύψει στον χώρο της κουζίνας.
- Μάγειρας Α είναι αυτός που ασχολείται με παρασκευή των φαγητών στην κουζίνα και φροντίζει όταν λείπει ο chef να λειτουργεί σωστά το προσωπικό μέσα στην κουζίνα.

- Μάγειρας Β είναι αυτός που ασχολείται με την παρασκευή φαγητών της κρύας κουζίνας συνήθως .
- Μπορεί επίσης να υπάρχει και Μάγειρας Γ ο οποίος μπορεί να αναλαμβάνει το ψήσιμο κρεατικών κ.λ.π.
- Υπάρχει και ο μάγειρας προσωπικού ο οποίος ασχολείται αποκλειστικά με την παρασκευή του φαγητού για το προσωπικό το οποίο είναι προκαθορισμένο.
- Βοηθοί μαγείρων είναι άτομα που βοηθάνε τον μάγειρα στην δημιουργία των εδεσμάτων και σε όλες τις εργασίες που γίνονται στην κουζίνα
- Μαθητευόμενοι είναι νέοι που κάνουν την πρακτική τους άσκηση στο ξενοδοχείο και με την βοήθεια των μαγείρων μαθαίνουν να δουλεύουν στον χώρο και να συνεργάζονται με άλλα άτομα. Επίσης προετοιμάζονται μέσα από αυτά που μαθαίνουν για να ακολουθήσουν το επάγγελμα του μάγειρα.

4.3 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΠΑΡ

Το προσωπικό του μπαρ επιλέγεται από τον εργοδότη με βάση τις επαγγελματικές ικανότητες του αλλά και τα ανθρώπινα προτερήματα του.

Το προσωπικό του μπαρ είναι:

- Bar supervisor είναι ο υπεύθυνος του μπαρ ενός ξενοδοχείου ο οποίος έχει την ευθύνη για το προσωπικό του μπαρ και γενικά για οτιδήποτε συμβαίνει στον χώρο του μπαρ
- Barman ή Barwoman είναι ο οικοδεσπότης του μπαρ και πρέπει να είναι εξοικειωμένος με την δουλειά αλλά και με τον χώρο. Επίσης πρέπει να είναι ευγενικός, χαμογελαστός και ιδιαίτερα φιλικός με τους πελάτες γιατί αυτό δημιουργεί ωραία ατμόσφαιρα στον χώρο και μπορεί κάποιοι πελάτες να γίνουν μόνιμοι στο μπαρ.
- Βοηθός barman. Έχει τα ίδια προσόντα με τον barman, τον βοηθάει στις ώρες λειτουργίας και στο κλείσιμο του μπαρ και αντικαθιστά τον barman στα ρεπό του.

- Σερβιτόρος μπαρ. Δουλεύει σύμφωνα με τις οδηγίες του barman. Σερβίρει μόνο τους πελάτες που κάθονται στα τραπέζια και όχι αυτούς που κάθονται στα σκαμπό του μπαρ. Παίρνει παραγγελία από τον πελάτη και την μεταφέρει στον barman και στον ταμιά. Σερβίρει και αφού πληρωθεί μεταφέρει τα λεφτά στον ταμιά. Όταν αποχωρήσει ο πελάτης φροντίζει για την καθαριότητα των τραπεζιών και την προετοιμασία για τον επόμενο πελάτη.
- Ταμίας μπαρ είναι το άτομο που εκδίδει τους λογαριασμούς των πελατών σύμφωνα με τα δελτία παραγγελιών. Στο τέλος της ημέρας κλείνει το ταμείο και παραδίδει τις εισπράξεις στον αρμόδιο.

4.4 Η ΠΕΡΙΒΟΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Οι στολές που επιλέγονται για την ένδυση του προσωπικού πρέπει να συμβαδίζουν με το concept του εστιατορίου, να είναι όσο πιο ανθεκτικές γίνεται, να έχουν λογικές τιμές και παράλληλα να είναι καλαίσθητες. Η περιβολή του προσωπικού είναι διαφορετική μεταξύ των βαθμίδων της ιεραρχίας του αλλά πάντα ευπρεπής.

4.5 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Σε τακτά χρονικά διαστήματα η επιχείρηση προχωρά στην αξιολόγηση του προσωπικού για να ελέγξει και να καταγράψει την ανταπόκριση των εργαζομένων στην εργασία που έχουν αναλάβει. Η αξιολόγηση του προσωπικού βοηθάει την επιχείρηση να καταλάβει αν ο εργαζόμενος χρειάζεται επιπλέον εκπαίδευση, προαγωγή, εξέλιξη κ.λ.π.

Βασικοί σκοποί της αξιολόγησης του προσωπικού είναι:

1. Μεγιστοποίηση της απόδοσης και της παραγωγικότητας του προσωπικού με εκπαιδευτικά προγράμματα
2. Δικαιότερη κατανομή των οικονομικών ανταμοιβών
3. Πρόβλεψη προοπτικών εξέλιξης και προαγωγών για την κάλυψη μελλοντικών αναγκών

4.6 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Εκπαίδευση είναι η οργανωμένη διαδικασία σύμφωνα με την οποία οι άνθρωποι αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες για ένα ορισμένο σκοπό. Βασικός σκοπός της εκπαίδευσης του προσωπικού είναι να κάνει τους εργαζόμενους ικανότερους και να τους εξοικειώσει με τις πληροφορίες εκείνες που θα τους βοηθήσουν να εκτελούν με ακρίβεια και ασφάλεια τα καθήκοντα τους. Πολλές φορές τα εστιατόρια εκπαιδεύουν συμπληρωματικά το προσωπικό τους. Η εκπαίδευση μπορεί να γίνει για διάφορους λόγους με εσωτερικούς ή εξωτερικούς εκπαιδευτές. Κάποιοι λόγοι εκπαίδευσης μπορεί να είναι εξοικείωση με νέο εξοπλισμό, προσαρμογή νέων εργαζομένων, βελτίωση της παραγωγικότητας, η πληροφόρηση των εργαζομένων για διάφορα θέματα όπως πρόληψη ατυχημάτων κ.λ.π.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Με την έννοια εξοπλισμό εννοούμε όλα τα αντικείμενα τα οποία τοποθετούνται στο εστιατόριο και είναι απαραίτητα για την λειτουργία του. Αυτά μπορεί να είναι τα έπιπλα, τα σκεύη και τα λινά που χρησιμοποιεί η επιχείρηση. Η επιλογή του κατάλληλου εξοπλισμού είναι σημαντικός παράγοντας για την καλύτερη δυνατή πορεία της επιχείρησης. Οι παράγοντες επιλογής του κατάλληλου εξοπλισμού είναι:

- Ø Η αρχιτεκτονική κατασκευή και το μέγεθος του εστιατορίου
- Ø Η έρευνα της αγοράς
- Ø Ο τύπος και η δυναμικότητα του εστιατορίου
- Ø Η εξέλιξη της τεχνολογίας
- Ø Η κάλυψη προϋποθέσεων υγιεινής και ασφάλειας
- Ø Το σέρβις που θα χρησιμοποιηθεί
- Ø Ο τύπος των πελατών

Η επιλογή και η αγορά του εξοπλισμού πρέπει να γίνεται με οικονομικό και αποτελεσματικό τρόπο. Οι τρόποι προμήθειας μπορεί να είναι:

1. Κατευθείαν από τον κατασκευαστή αφού έχει γίνει έρευνα αγοράς. Αυτός ο τρόπος ίσως είναι ο πιο οικονομικός.
2. Αγορά από ειδικά καταστήματα που διαθέτουν τέτοιου είδους εξοπλισμό.
3. Εταιρείες leasing, δηλαδή εταιρίες ενοικίασης εξοπλισμού για ορισμένο χρόνο και με ορισμένο κόστος.

5.1.1 ΕΠΙΠΛΑ

Τα έπιπλα των εσωτερικών χώρων αποτελούν στοιχεία διακόσμησης αλλά και στοιχεία λειτουργικού εξοπλισμού. Τα υλικά κατασκευής τους που υπάρχουν σε μεγάλη ποικιλία καθορίζουν την ανθεκτικότητά τους και το πόσο αναπαυτικά είναι για τους πελάτες. Τα υλικά αυτά χωρίζονται σε δυο κατηγορίες: τα θερμά και τα ψυχρά. Τα ξύλινα όπως οξιά κ.λ.π. ανήκουν στα θερμά ενώ τα μεταλλικά και τα πλαστικά στα ψυχρά.

Τα βασικά στοιχεία επίπλωσης του εστιατορίου:

A) ΤΡΑΠΕΖΙΑ

Τα τραπέζια διακρίνονται σε στρογγυλά, τετράγωνα, ορθογώνια ή πολύγωνα, διθέσια, τετραθέσια και ίσως μεγαλύτερα για να γίνεται καλύτερη αξιοποίηση του χώρου. Πολλές φορές γίνεται συνδυασμός δυο ή περισσότερων τραπεζιών για να εξυπηρετήσουν μεγαλύτερες παρέες ή ειδικές περιπτώσεις (δεξιώσεις κ.λ.π.).

B) ΚΑΘΙΣΜΑΤΑ

Ο Μάρας(1997, σελ.39) πιστεύει ότι «τα καθίσματα πρέπει να είναι αναπαυτικά και πολύ γερά γιατί είναι τα έπιπλα που ταλαιπωρούνται περισσότερο από κάθε άλλο εντός του εστιατορίου. Το ύψος τους από το δάπεδο κυμαίνεται από 41-43 εκ. Τα καθίσματα τοποθετούνται κατά δυο τρόπους και αυτό έχει άμεση σχέση με τις διαστάσεις του τραπεζομάντηλου π.χ. αν το τραπεζομάντηλο είναι μεγάλο και κρέμεται πολύ από το τραπέζι, το κάθισμα απέχει 1-2 εκ. Εάν είναι κανονικό και κρέμεται πάνω από το ύψος του καθίσματος τότε τοποθετείται κάτω από το τραπέζι κατά το ήμισυ.»

Γ) ΣΚΕΥΟΘΗΚΕΣ

Είναι ένα έπιπλο τύπου μπουφέ και χρησιμεύει για την εξυπηρέτηση των τραπεζοκόμων στο σέρβις. Ο υπάλληλος τοποθετεί εκεί όλα τα σκεύη που μπορεί να χρειαστεί κατά το σερβίρισμα, όπως πιάτα, μαχαιροπήρουνα, αλατοπίπερα, σάλτσες, ρεσό, finger bowls, και λινά. Οι σκευοθήκες βρίσκονται σε rang ή πόστα και ο αριθμός τους είναι ανάλογος με τον αριθμό των τραπεζιών που εξυπηρετούν. Επίσης ρόλο παίζει ο τύπος της επιχείρησης το είδος του φαγητού που προσφέρει, ο τρόπος σερβιρίσματος και η ποσότητα των σκευών που περιέχει η σκευοθήκη.

Η σκευοθήκη χωρίζεται σε δυο μέρη:

Στο επάνω μέρος όπου υπάρχουν δυο σειρές συρτάρια και τοποθετούνται τα μαχαιροπήρουνα ξεχωριστά και στο κάτω μέρος που είναι διαρρυθμισμένο σε ντουλάπια και ράφια και τοποθετούνται τα διάφορα λινά. Επίσης αυτή η επιφάνεια χρησιμεύει στην προσωρινή τοποθέτηση των σκευών πριν πάει ο τραπεζοκόμος στον πελάτη.

5.1.2 ΣΚΕΥΗ

Τα επιτραπέζια σκεύη διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες:

1. Σκεύη πορσελάνης
2. Γυάλινα και κρυστάλλινα σκεύη
3. Μεταλλικά ανοξείδωτα και ασημένια σκεύη

Στην αγορά διατίθεται μεγάλη ποικιλία από σχέδια σε διάφορες τιμές. Προτιμώνται συνήθως τα κλασικά σχέδια έτσι ώστε να μπορούν να αντικατασταθούν εύκολα σε περίπτωση που φθαρούν. Δίνεται μεγάλη σημασία στην επιλογή τους σε συνδυασμό πάντα με τον υπόλοιπο εξοπλισμό του εστιατορίου διότι συμβάλουν στην θετική εντύπωση του πελάτη.

5.1.3 ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ

Με τον όρο αυτό αναφερόμαστε σε όλα τα λινά που χρησιμοποιούνται στο εστιατόριο. Ο Μάρας (1997,σελ.45) πιστεύει ότι «οι κατηγορίες των λινών είναι:

A) Υποτραπεζομάντηλα (molleton) είναι τα λινά που εφάπτονται στο τραπέζι γιατί πρέπει να μεσολαβούν οπωσδήποτε μεταξύ τραπεζομάντηλου και επιφάνειας τραπεζιού, τόσο για την αίσθηση της αφής όσο και για τον θόρυβο που δημιουργείται από τα σκεύη χωρίς αυτό. Η καλή εφαρμογή επιτυγχάνεται με τη βοήθεια λάστιχων που το κρατάνε σταθερά.

B) Τραπεζομάντηλα (nappe) είναι τα βασικότερα λινά του εστιατορίου μαζί με τα επιτραπεζομάντηλα και πρέπει να είναι πολύ καλής ποιότητας και πάντα καθαρά και σιδερωμένα. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στο στρώσιμο τους ώστε οι τσακίσεις τους να είναι συμμετρικά τοποθετημένες σε σχήμα σταυρού. Αυτό θα έχει σαν αποτέλεσμα να πέφτουν ισομερώς από όλες τις πλευρές του τραπεζιού.

Γ) Επιτραπεζομάντηλα (nappeçon) είναι τα μικρά και σε τετράγωνο σχήμα λινά ανάλογα με τις διαστάσεις των τραπεζιών, γιατί πρέπει να καλύπτουν την επιφάνεια τους και να προστατεύουν τα τραπεζομάντηλα από την γρήγορη φθορά και το σύντομο λέρωμα τους.

Δ) Πετσέτες φαγητού (napkin) είναι μονόχρωμες και ίδιας ποιότητας με τα τραπεζομάντηλα. Συνηθίζεται σε εστιατόρια πολυτελείας να δίνουν ευχάριστα και περίεργα σχήματα για λόγους αισθητικής. Όσον αφορά τον αριθμό της σειράς των λινών που έχουμε αναφέρει ως τώρα, επικρατεί η αρχή της αναλογίας ένα προς τρία του αριθμού των κουβέρ προς αυτές και τούτο διότι

υποτίθεται ότι μια παρτίδα είναι στρωμένη, μια προς πλύση και μια στη διάθεση του τραπεζοκόμου ανά πάσα στιγμή.»

Στα υπόλοιπα λινά ανήκουν:

A) πετσέτα τραπεζοκόμου η οποία χρησιμοποιείται από τους τραπεζοκόμους κατά την διαδικασία του σερβιρίσματος, για την μεταφορά δίσκων και για να προστατευθούν από τα καυτά σκεύη.

B) δισκόπανα τα οποία είναι μονόχρωμες πετσέτες που τοποθετούνται πάνω από δίσκους για να μην γλιστρούν τα σκεύη κατά την μεταφορά τους.

Γ) πετσέτες καθαρισμού, οι οποίες χρησιμοποιούνται ως ξεσκονόπανα και ως λινά για τον καθαρισμό ποτηριών, ανοξείδωτων, πιάτων και λοιπού εξοπλισμού.

5.2 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΜΠΑΡ

Ο εξοπλισμός ενός μπαρ αποτελείται από μηχανήματα, συσκευές, σκεύη και εργαλεία.

ΨΥΓΕΙΟ ΜΠΑΡ

Το ψυγείο βρίσκεται κάτω από τον πάγκο εργασίας και μέσα σε αυτό φυλάγονται όλα τα υλικά που θεωρούνται απαραίτητα για τον μπάρμαν.

ΜΗΧΑΝΗ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ ΠΑΓΟΚΥΒΩΝ

Θεωρείται πολύ σημαντική συσκευή για το μπαρ γιατί χρειάζεται πάγο συνεχώς, για καφέδες ποτά κ.λ.π.

ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ ΠΟΤΗΡΙΩΝ

Είναι απαραίτητη για το γρήγορο πλύσιμο των ποτηριών καθώς η μεταφορά τους στην λάντζα είναι χρονοβόρα.

ΜΗΧΑΝΗ ESPRESSO

Η μηχανή του espresso τοποθετείται μέσα στο χώρο του μπαρ και δίνει την δυνατότητα παρασκευής όλων των ειδών καφέ εκτός από τον γαλλικό που υπάρχει άλλη μηχανή για την παρασκευή του.

BLENDER

Χρησιμοποιείται για την παρασκευή ορισμένων κοκτέιλ και χυμών με φρέσκα φρούτα.

ΠΑΓΟΘΡΑΥΣΤΗΣ

Είναι απαραίτητη συσκευή γιατί ο θρυμματισμένος πάγος χρησιμοποιείται σε πολλά κοκτέιλ.

ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΜΗΧΑΝΗ

Είναι απαραίτητος εξοπλισμός για την έκδοση λογαριασμών και για τον έλεγχο του μπαρ.

ΨΥΓΕΙΟ ΚΡΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΨΥΚΤΙΚΩΝ

Τοποθετείται δίπλα από το ψυγείο του μπαρ και χρησιμοποιείται για την ψύξη κρασιών και αναψυκτικών.

5.3 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

ΣΚΕΥΗ

Στα σκεύη της κουζίνας ανήκουν τα τηγάνια (βαθιά, ρηγά), οι κατσαρόλες και τα ταψιά σε διάφορα μεγέθη. Επίσης υπάρχουν τα μπολ για την παρασκευή σαλατών κ.λ.π.

Σημαντικά εργαλεία ενός μάγειρα θεωρούνται τα μαχαίρια που τα χρησιμοποιεί συνεχώς σε όλες του τις εργασίες. Επίσης υπάρχουν κουτάλες, μεγάλα πιρούνια και άλλα εργαλεία μαγειρικής.

Τα πιάτα θεωρούνται εξίσου σημαντικός εξοπλισμός. Χωρίζονται ως εξής: ψαριού, κρέατος, σαλάτας, σούπας, ψωμιού καθώς και μικρά μολ. Σε μερικά ξενοδοχεία επιλέγουν διαφορετικά πιάτα για το εστιατόριο και για το room service.

ΣΥΣΚΕΥΕΣ

Στον χώρο της κουζίνας μπορεί να υπάρχουν τοστιέρα, μίξερ, φριτέζα για τηγάνισμα φαγητών, μεγάλα ψυγεία για την τοποθέτηση των απαραίτητων υλικών για την ετοιμασία των εδεσμάτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

6.1 ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

Το τμήμα προμηθειών, σε μια μεγάλη και οργανωμένη ξενοδοχειακή επιχείρηση, βρίσκεται συνήθως κοντά στο χώρο παραλαβής των προϊόντων, μέσα στο ξενοδοχείο, δηλαδή στο ισόγειο. Ο Τζωρακοελευθεράκης (1994) πιστεύει πως διαρρύθμιση των χώρων, αν και διαφέρει από ξενοδοχείο σε

ξενοδοχείο, εξαρτάται βασικά από το είδος, την κατηγορία, την δυναμικότητα και κυρίως από την θέση και τους διαθέσιμους χώρους της επιχείρησης. Πολύ συχνά οι χώροι που απαιτούνται για τις διαδικασίες των προμηθειών, τοποθετούνται βασικά σε περιοχές που είναι άχρηστες για άλλη χρήση, με αποτέλεσμα να αποδεικνύονται ανεπαρκείς από πλευράς ασφαλείας, συνθηκών υγιεινής και διευκόλυνσης.

Από πλευράς οργάνωσης το τμήμα προμηθειών, στην οργανωτική δομή μεγάλης δυναμικότητας ξενοδοχειακής μονάδας, με κάθετη οργάνωση, υπάγεται στα οικονομικά-διαχειριστικά τμήματα και είναι χωρισμένο στα τρία παρακάτω υποτμήματα:

- Τμήμα αγορών (purchase department)
- Τμήμα παραλαβών (delivery department)
- Αποθηκευτικοί χώροι (storing facilities)

Αντίθετα, σε μικρής και μεσαίας δυναμικότητας ξενοδοχειακές επιχειρήσεις με οριζόντια οργάνωση, θα συναντήσουμε μόνο το τμήμα της αποθήκης. Στις μονάδες αυτές, οι προμήθειες πραγματοποιούνται, σε συνεννόηση με το διευθυντή, από τους υπεύθυνους των τμημάτων (chef, barman) και τον αποθηκάριο. Όμως και στις δύο περιπτώσεις, και μέσα στα όρια των υπευθυνότητων και της ιεραρχίας, το τμήμα των προμηθειών πρέπει να επιτυγχάνει τους βασικούς του στόχους. Απαραίτητη προϋπόθεση θεωρείται η σωστή αντίληψη της σπουδαιότητας του από τους υπεύθυνους, ώστε το τμήμα να επανδρώνεται με τους κατάλληλους ανθρώπους, να εξασφαλίζεται ο απαραίτητος εξοπλισμός και γενικά να παρέχονται όλες οι δυνατές διευκολύνσεις για την αποτελεσματική λειτουργία του.

6.1.1 ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ

Για την επιτυχή λειτουργία του τμήματος των παραλαβών θα πρέπει να εξασφαλιστούν από τον σχεδιασμό της επιχείρησης οι εξής προϋποθέσεις:

1. Κατάλληλη θέση: η θέση της εγκατάστασης του τμήματος παραλαβής πρέπει να διευκολύνει την κυκλοφορία των τροφίμων και των ποτών μέσα στην επιχείρηση,

από την είσοδο τους, μέχρι την παραγωγή και την κατανάλωσή τους. Για αυτό τον λόγο η εγκατάσταση πρέπει να είναι στο ισόγειο και δίπλα στους αποθηκευτικούς χώρους και τους χώρους παραγωγής. Αν για κάποιο λόγο, το τμήμα παραλαβής βρίσκεται μακριά από τους αποθηκευτικούς χώρους πρέπει να προβλέπονται ασανσέρ για την γρήγορη και ασφαλή μεταφορά των εμπορευμάτων.

2. Επάρκεια χώρου με σωστή διαρρύθμιση: ο άνετος χώρος με τον απαραίτητο εξοπλισμό είναι οι προϋποθέσεις οι οποίες θα διευκολύνουν την μεταφορά των εμπορευμάτων και την διανομή αυτών στα ψυγεία και στα τμήματα παραγωγής. Επιπλέον απαραίτητος είναι ο καλός φωτισμός που διευκολύνει τον έλεγχο των παραλαβών, και φυσικά ευκολίες όπως ύδρευση και αποχέτευση για να εξασφαλίζουν καλές συνθήκες υγιεινής και καθαριότητας.
3. Κατάλληλος εξοπλισμός: ο βασικός εξοπλισμός του τμήματος παραλαβής είναι ζυγαριές ακριβείας, μεταφορικά μέσα, ανυψωτικά μηχανήματα, ειδικά καροτσάκια μεταφοράς εμπορευμάτων, εργαλεία για το άνοιγμα των κιβωτίων κ.λ.π.

6.1.2 ΑΠΟΘΗΚΕΥΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ

Αποστολή των αποθηκευτικών χώρων είναι η διατήρηση των απαραίτητων αποθεμάτων για τις άμεσες ανάγκες της επιχείρησης, με τις λιγότερες δυνατές απώλειες από φθορές, αλλοιώσεις και κλοπές. Οι αποθηκευτικοί χώροι πρέπει να πληρούν τις παρακάτω προϋποθέσεις:

1. Κατάλληλη θέση: η θέση της αποθήκης πρέπει να γειτνιάζει με το χώρο παραλαβής και τα τμήματα παραγωγής για διευκολύνεται η κυκλοφοριακή ροή των προμηθειών και παράλληλα να εξασφαλίζονται καλές συνθήκες αποθήκευσης.
2. Επάρκεια χώρου και σωστή διαρρύθμιση: πρέπει να προβλέπονται επαρκείς χώροι και εγκαταστάσεις ανάλογα με το μέγεθος και τις ανάγκες της επιχείρησης, που να εξασφαλίζουν όχι μόνο την ασφαλή αλλά και την υγιεινή αποθήκευση των προμηθειών.
3. Ασφάλεια: θα πρέπει από το στάδιο της κατασκευής να μελετάται η ασφάλεια των πορτών, παραθύρων, κλειδαριών κ.λ.π. Σε μια οργανωμένη επιχείρηση, οι αποθήκες λειτουργούν συγκεκριμένες ώρες κάθε μέρα, για τις οποίες είναι ενημερωμένο το προσωπικό και τις υπόλοιπες ώρες είναι κλειδωμένες.

4. Κατάλληλος εξοπλισμός: όλοι οι αποθηκευτικοί χώροι πρέπει να είναι κατάλληλα εξοπλισμένοι ώστε και οι στόχοι του τμήματος να επιτυγχάνονται και το προσωπικό να διευκολύνεται στην αποθήκευση, έλεγχο και διανομή των προμηθειών.

6.1.3. ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

Σημαντικό ρόλο παίζει η επιλογή του κατάλληλου προμηθευτή. Η επιχείρηση μπορεί εύκολα να επιλέξει έναν προμηθευτή μεταξύ αυτών που έχει συνεργαστεί στο παρελθόν με κριτήριο την τιμή και την ποιότητα του προϊόντος καθώς και τις υπηρεσίες που αυτός προσέφερε. Η επιχείρηση βέβαια μπορεί να ψάξει και για νέο προμηθευτή. Σ' αυτή την περίπτωση η επιλογή μπορεί να βασιστεί στην φήμη του υποψηφίου προμηθευτή. Τα βασικότερα σημεία που πρέπει να εξετάσει ο υπεύθυνος είναι: πληροφορίες για την επιχείρηση του προμηθευτή, ποικιλία και τιμές προϊόντων και δείγμα αυτών, τρόποι πώλησης των προϊόντων που χρησιμοποιεί η επιχείρηση και τέλος πληροφορίες για τους πελάτες που εξυπηρετεί.

Επίσης ο υπεύθυνος των προμηθειών θα μπορούσε να επισκεφθεί την επιχείρηση του υποψηφίου προμηθευτή με σκοπό να δει τα προϊόντα και τον χώρο και να συναντήσει τους υπεύθυνους. Αυτή η συνάντηση θα βοηθήσει στην ανάπτυξη καλής συνεργασίας και στην δημιουργία καλών σχέσεων. Μετά την επιλογή των προμηθευτών ακολουθούν διαπραγματεύσεις για τις καλύτερες δυνατές τιμές αλλά και υπηρεσίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑΣ

Οι παράγοντες που παίζουν ρόλο στην επιλογή του κατάλληλου συστήματος λειτουργίας είναι ο τύπος και το μέγεθος της πελατείας που εξυπηρετεί καθώς και η δυναμικότητα του εστιατορίου. Τα βασικά συστήματα σερβιρίσματος είναι το σύστημα table d' hote και το a la carte. Εξίσου σημαντικά για την λειτουργία της τραπέζαρίας θεωρούνται και τα είδη των γευμάτων που προσφέρει γιατί βάση αυτών επιλέγουν οι πελάτες το εστιατόριο. Σε αυτό το

κεφάλαιο υπάρχει και αναφορά σε ένα πολύ σημαντικό τμήμα του εστιατορίου. Αυτό είναι το τμήμα της υπηρεσίας δωματίου που προσφέρει φαγητό στο δωμάτιο για άτομα που προτιμούν να παίρνουν το γεύμα τους στον χώρο τους.

7.1 Α) ΣΥΣΤΗΜΑ TABLE D' HOTE

Σε αυτό το σύστημα το εστιατόριο προσφέρει ολοκληρωμένες συνθέσεις γαστρονομικών πακέτων τα οποία περιλαμβάνουν τουλάχιστον τρία πιάτα. Το κάθε πακέτο τιμολογείται ενιαία και δεν μπορεί ο πελάτης να επιλέξει ορισμένα είδη από αυτό. Η πλειονότητα των τουριστών αγοράζουν από τα τουριστικά γραφεία ένα σύνολο τουριστικών υπηρεσιών που κυριότερες είναι το ταξίδι, η διαμονή και η διατροφή.

Το γεύμα table d' hote σήμερα θεωρείται σχεδόν αποκλειστικά ο τρόπος παράθεσης γευμάτων για τα εστιατόρια ξενοδοχείων, πλοίων, αεροπλάνων, σχολών και συναφών οργανισμών. Στα ξενοδοχεία κατά κανόνα σε κάθε γεύμα προσφέρεται ένα μόνο menu που αποτελεί υποχρεωτική κατανάλωση για τον πελάτη αφού το έχει ήδη προπληρώσει.

7.2 Β) ΣΥΣΤΗΜΑ A LA CARTE

Στο σύστημα a la carte το εστιατόριο προσφέρει μια ποικιλία εδεσμάτων από τα οποία ο πελάτης επιλέγει μεμονωμένα εκείνα που του αρέσουν και πληρώνει μόνο αυτά. Συνήθως τα εστιατόρια ξενοδοχείων δεν επιλέγουν αυτό το σύστημά πώλησης φαγητών. Υπάρχουν βέβαια και περιπτώσεις που το προτιμούν.

7.3 ΕΙΔΗ ΓΕΥΜΑΤΩΝ

Τα γεύματα διαχωρίζονται σε κύρια, δευτερεύοντα και ειδικά.

Α) Κύρια γεύματα ονομάζονται αυτά που προσφέρονται σε συγκεκριμένες ώρες της ημέρας και είναι το πρωινό, το μεσημβρινό και το δείπνο.

ΠΡΩΙΝΟ

Τα είδη των πρωινών είναι τα εξής:

- Ευρωπαϊκό πρωινό (continental breakfast) το οποίο είναι ένα τυποποιημένο γεύμα με συγκεκριμένες κατηγορίες ειδών που συνηθίζονται στην Ευρώπη και έχει καθιερωθεί ως η ελάχιστη προσφορά πρωινού από τα ξενοδοχεία.
- Αμερικάνικο ή αγγλοσαξωνικό πρωινό (American breakfast) το οποίο είναι ένα πλούσιο γεύμα που αποτελείται από οτιδήποτε θα μπορούσε να συμπεριλαμβάνεται και στα υπόλοιπα γεύματα.
- Ελληνικό παραδοσιακό πρωινό το οποίο περιέχει μεσογειακά προϊόντα όπως ελληνικός καφές, γάλα, ψωμί, χυμό πορτοκάλι κ.λ.π.

ΜΕΣΗΜΒΡΙΝΟ

Το μεσημβρινό είναι το κεντρικό γεύμα της ημέρας. Η συνήθης ώρα παράθεσης σε ένα ξενοδοχείο είναι μεταξύ 12.30 και 15.30 μ.μ. μπορεί να είναι ένα σύνολο από συγκεκριμένα πιάτα ή επιλογή από κατάλογο ή μπουφέ. Το μεσημβρινό γεύμα περιλαμβάνει: κρύο ή ζεστό ορεκτικό, πρώτο πιάτο, κυρίως πιάτο, σαλάτα και τέλος επιδόρπιο.

ΔΕΙΠΝΟ

Το δείπνο λόγω της ατμοσφαιρικής ώρας που σερβίρεται αποτελεί το πιο επίσημο γεύμα της ημέρας. Διεξάγεται συνήθως μεταξύ 18.30 και 22.30 μ.μ. Η σύνθεση του περιλαμβάνει ελαφρότερες παρασκευές από το μεσημβρινό γεύμα για να διευκολύνεται η χώνεψη πριν από τον ύπνο. Το δείπνο περιλαμβάνει: κρύα ή ζεστά ορεκτικά, σούπα ή κονσομέ, πρώτο πιάτο, κυρίως πιάτο, σαλάτες και επιδόρπιο.

Β) ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΝΤΑ ΓΕΥΜΑΤΑ

Τα δευτερεύοντα γεύματα είναι ελαφριά γεύματα που δίνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα αλλά δεν είναι υποχρεωτική η καθημερινή τους προσκόμιση.

Γ) ΕΙΔΙΚΑ ΓΕΥΜΑΤΑ

Είναι η κατηγορία των γευμάτων που δεν έχουν ημερήσιο τακτικό χαρακτήρα αλλά παρατίθενται κατόπιν παραγγελίας και σε συγκεκριμένες περιπτώσεις όπως ομαδικά γεύματα σε γάμους, επετείους, συνέδρια, σεμινάρια κ.λ.π.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ (ROOM SERVICE)

Το room service είναι η υπηρεσία σερβιρίσματος φαγητών και ποτών στα δωμάτια των πελατών. Η υπηρεσία αυτή δεν συναντάται σε όλα τα ξενοδοχεία, αλλά αποτελεί υποχρέωση για τα ξενοδοχεία τα οποία επιθυμούν να εξυπηρετούν πραγματικά τους πελάτες τους με όλες τις ανέσεις. Η υπηρεσία αυτή προσφέρει στους πελάτες την επιλογή της χρονικής στιγμής που θα πάρουν το πρωινό τους καθώς και την επιλογή του χώρου αφού μπορούν να το απολαύσουν στο δωμάτιο τους.

Γενικά βέβαια θεωρείται υπηρεσία υψηλού κόστους για μια επιχείρηση γιατί απαιτεί εκπαιδευμένο προσωπικό και άριστη οργάνωση.

Η υπηρεσία εξυπηρέτησης δωματίων χρησιμοποιεί τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό της κουζίνας και του εστιατορίου. Απαραίτητη είναι η ύπαρξη του ανελκυστήρα υπηρεσίας κοντά στο χώρο προετοιμασίας του φαγητού. Οι τραπεζοκόμοι που ασχολούνται με το room service είναι τις περισσότερες φορές από την ομάδα εργασίας της τραπεζαρίας υπό την ευθύνη του μετρ. Βέβαια σε περιπτώσεις με μεγάλη κίνηση στην υπηρεσία εξυπηρέτησης δωματίων με περισσότερο προσωπικό ως αυτόνομο τμήμα room

service. Το τμήμα αυτό εποπτεύεται από τον προϊστάμενο που ονομάζεται chef d' etages.

Οι πελάτες που λαμβάνουν το πρωινό στο δωμάτιο τους είναι συνήθως ηλικιωμένοι, οικογένειες με μικρά παιδιά, ασθενείς, ακόμα και άτομα που δεν έχουν διάθεση να προσέλθουν στην τραπεζαρία. Τις περισσότερες φορές οι απαιτήσεις τους για γρήγορο σερβίρισμα είναι αυξημένες και γι' αυτό το λόγο οι τραπεζοκόμοι πρέπει να διαθέτουν τις απαραίτητες ικανότητες για να ανταπεξέλθουν.

Τα προσόντα των τραπεζοκόμων που ασχολούνται με το room service δεν χρειάζεται να είναι διαφορετικά από αυτά των υπολοίπων τραπεζοκόμων. Απλώς πρέπει να είναι έμπιστοι και διακριτικοί λόγω της επαφής με τον πελάτη στον προσωπικό του χώρο και φυσικά να έχουν άριστη γνώση ξένων γλωσσών λόγω της επικοινωνίας τους με τους πελάτες.

Όταν ο τραπεζοκόμος πλησιάζει την πόρτα του δωματίου πρέπει να χτυπά διακριτικά την πόρτα και να ανακοινώνει "room service", περιμένοντας να απαντήσει ο πελάτης. Ο δίσκος τοποθετείται συνήθως σε κάποιο ελεύθερο τραπέζακι ή όπου ζητήσει ο πελάτης. Στην περίπτωση σερβιρίσματος με τροχήλατο τραπέζακι τοποθετείται σε κάποιο κενό σημείο του δωματίου.

Μεγαλύτερη κίνηση στη λήψη παραγγελιών παρατηρείται τις πρωινές ώρες. Οι τρόποι λήψης της παραγγελίας μπορούν να είναι:

-από το τηλέφωνο: θεωρείται ο πιο γρήγορος και πρακτικός τρόπος προσέγγισης. Πληκτρολογώντας ένα νούμερο ο πελάτης έρχεται σε επαφή με το προσωπικό και δίνει την παραγγελία του. Για λόγους συντομίας κατά την τηλεφωνική παραγγελία τα είδη γράφονται με συντομογραφίες π.χ. 2 CC: 2 café complet.

-στο τμήμα υποδοχής προφορικά: συνηθίζεται από πελάτες που γυρίζουν αργά στο ξενοδοχείο ενώ το εστιατόριο δεν λειτουργεί. Ο υπάλληλος της υποδοχής σημειώνει την παραγγελία σε ένα ειδικό έντυπο και ενημερώνει το πρωί το εστιατόριο.

-με ειδικό έντυπο καταλόγου room service: βρίσκεται σε κάθε δωμάτιο και περιέχει συνοπτικά αυτά που μπορεί να προσφέρει η υπηρεσία δωματίων. Το έντυπο αυτό λειτουργεί ως δελτίο παραγγελίας αφού περιέχει κουτάκια όπου μπορεί ο πελάτης να σημειώνει την ποσότητα και την ώρα που επιθυμεί να γίνει η παράδοση του πρωινού του.

Ο χρόνος που μεσολαβεί μεταξύ της παραγγελίας και της παράδοσης στο δωμάτιο είναι ανάλογος με το χρόνο παρασκευής της. Δηλαδή ένα απλό πρωινό continental μπορεί να σερβιριστεί μέσα σε 5-10 λεπτά, ενώ ένα μεσημβρινό γεύμα με πιάτα σχάρας θα χρειαστεί 15-30 λεπτά της ώρας.

Χρησιμοποιώντας τα σκεύη και τους δίσκους του εστιατορίου μπορεί να γίνεται προετοιμασία του δίσκου σε πάγκο που έχει οριστεί στον χώρο της κουζίνας. Όταν η ζήτηση για room service είναι αυξημένη, μπορούν να στρώνονται δίσκοι από την προηγούμενη μέρα και να στοιβάζονται σε ράφια μεγάλων τροχήλατων καροτσιών μεταφοράς δίσκων.

Όπως και στο σερβίρισμα στην τραπεζαρία, δίνεται σημασία στην τακτοποίηση των ειδών πάνω στο δίσκο με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη αλλά και την ασφαλή μεταφορά του γεύματος στο δωμάτιο χωρίς να προκληθούν ατυχήματα.

Οι δίσκοι από το room service αφήνονται συνήθως από τους πελάτες στο διάδρομο έξω από το δωμάτιο και η μεταφορά τους γίνεται από τους τραπεζοκόμους περίπου μια ώρα μετά το σερβίρισμα. Πολλές φορές οι τραπεζοκόμοι ειδοποιούνται τηλεφωνικά από τους πελάτες για την ολοκλήρωση του γεύματος τους.

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνει ο κατάλογος του room service είναι τα στοιχεία της επιχείρησης (στο εξώφυλλο), οι ώρες εξυπηρέτησης και το νούμερο του τηλεφώνου παραγγελιών, τα προσφερόμενα είδη στην εθνική και σε μια διεθνή γλώσσα, οι τιμές των ειδών και η νόμιμη προσαύξηση για την παροχή room service της επιχείρησης καθώς και την περιοχή όπου αυτή βρίσκεται.

Οι τιμές του καταλόγου προσ αυξάνονται κατά 10% όταν αυτά σερβίρονται στο δωμάτιο κατόπιν παραγγελίας του πελάτη. Η διευθέτηση του λογαριασμού γίνεται συνήθως με χρέωση στο δωμάτιο των πελατών υπογράφοντας στην απόδειξη την ώρα της παράδοσης από τον τραπεζοκόμο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

8.1 ΥΓΙΕΙΝΗ

Η εφαρμογή των κανόνων υγιεινής για μια επισιτιστική επιχείρηση αποτελεί πρωταρχικό στόχο για την ομαλή λειτουργία της. Οι τομείς όπου επικεντρώνεται είναι κυρίως η ατομική και η δημόσια υγιεινή. Η ατομική υγιεινή σχετίζεται με την υγιεινή του προσωπικού που εργάζεται στην επιχείρηση, ενώ η δημόσια σχετίζεται με τους παράγοντες που επιδρούν στην υγεία του πληθυσμού. Στους παράγοντες αυτούς εντάσσονται και τα τρόφιμα τα οποία πρέπει να πληρούν συγκεκριμένες προδιαγραφές υγιεινής.

Ο κώδικας υγιεινής μιας επιχείρησης υγειονομικού ενδιαφέροντος θα πρέπει να περιλαμβάνει επιγραμματικά τα ακόλουθα 10 στοιχεία:

1. Υγιεινή προσωπικού
2. Υγιεινή εγκαταστάσεων
3. Υγιεινή εξοπλισμού
4. Υγιεινή τροφίμων
5. Υγιεινή διεργασιών
6. Υγιεινή νερού
7. Υγιεινή χώρων αποθήκευσης
8. Έλεγχος εντόμων και τρωκτικών
9. Διαχείριση απορριμμάτων
10. Εκπαίδευση προσωπικού

Στόχος της υγιεινής ενός χώρου είναι η εξασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας του προσωπικού και των πελατών αλλά και η αποφυγή ατυχημάτων. Επιπλέον η επιχείρηση θα πρέπει να διατηρεί ένα πρόγραμμα καθαρισμού όλων των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού της όπως τον καθαρισμό των εξωτερικών χώρων, των χώρων παραγωγής, στα γραφεία και στους κοινόχρηστους χώρους. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται επίσης στις εγκαταστάσεις ύδρευσης και αποχέτευσης όπως και στους χώρους διατήρησης των απορριμμάτων. Η κουζίνα ως χώρος παραγωγής χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή σε αυτούς τους τομείς .

8.2 ΕΛΕΓΧΟΣ

Ο Αγγελούσης Γ.Μ. (2001) πιστεύει πως οι βιολογικοί κίνδυνοι αποτελούν την μεγαλύτερη απειλή για την ασφάλεια των τροφίμων. Επίσης πρόσθετα τροφίμων μπορεί να προκαλέσουν αλλεργικές αντιδράσεις. Η επεξεργασία και η προετοιμασία τροφίμων μπορεί επίσης να γίνει επικίνδυνη αν δεν ληφθούν τα κατάλληλα προφυλακτικά μέτρα. Το HACCP είναι ένα σύστημα που εξασφαλίζει κατά το δυνατό την ασφάλεια των τροφίμων. Αναπτύχθηκε το 1971 και περιλαμβάνει επτά στάδια:

1. Προβλέπει και διορθώνει πιθανές βλάβες σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας βάζοντας κρίσιμα σημεία ελέγχου.
2. Ασκείται συστηματικός έλεγχος ώστε να μειωθούν ή να περιοριστούν οι βλάβες
3. Σε κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου τίθενται κάποιες απαιτήσεις- προδιαγραφές
4. Σε κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου καθιερώνονται μέθοδοι ελέγχου
5. Σε κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου καθιερώνονται διορθωτικές μέθοδοι για τον έλεγχο αστάθμητων παραγόντων
6. Δημιουργείται αρχείο καταγραφής
7. Καθιερώνονται διαδικασίες ελέγχου της αποτελεσματικότητας των HACCP.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Φθάνοντας στο τέλος της εργασίας κατανοούμε ότι οι επισιτιστικές επιχειρήσεις είναι αυτές που με την λειτουργία τους προωθούν την ελληνική γαστρονομία και προβάλλουν την ελληνική φιλοξενία. Μέσα από την έρευνα για την εργασία ανακαλύψαμε την δυσκολία που υπάρχει στην οργάνωση αλλά και στον τρόπο που θα λειτουργήσει ένα επισιτιστικό τμήμα. Το άτομο που θα αναλάβει την δημιουργία του τμήματος πρέπει εκτός από τις οργανωτικές ικανότητες να διαθέσει όλο του το ενδιαφέρον σε αυτή τη δουλειά και να βάλει την προσωπική του σφραγίδα. Επίσης είναι απαραίτητο τα άτομα που θα επιλεγθούν να έχουν την απαραίτητη μόρφωση και κατάρτιση για να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις του εργοδότη.

Αντιλαμβανόμαστε ότι οι επισιτιστικές επιχειρήσεις πρέπει να στηρίζονται σε γερές βάσεις. Η Ελλάδα διαθέτει φυσικό πλούτο, σπουδαίο πολιτισμό και αξιόλογη ιστορία, πράγματα πολύ σημαντικά για τον τουρισμό της.

Το επίπεδο των επισιτιστικών επιχειρήσεων στη χώρα μας είναι αρκετά ικανοποιητικό. Αν λαμβάνονται υπόψιν όλοι οι παράμετροι που απαιτούνται για την δημιουργία των επισιτιστικών τμημάτων, και αν υπάρχουν άτομα με την απαραίτητη κατάρτιση τότε θα μπορούσε να υπάρχει μεγαλύτερη βελτίωση στα τμήματα του επισιτισμού. Αυτό θα είχε σαν αποτέλεσμα να αυξηθούν τα επίπεδα τουρισμού στην Ελλάδα και να αναγνωριστούν οι ομορφιές της στο μέγιστο βαθμό.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Τζωρακοελευθεράκης, Ζ. (1999). Διοίκηση Επιχειρησιακών Επιχειρήσεων. Αθήνα, Interbooks
2. Μάρας, Γ.Α. (1997). Οργάνωση-Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων. Αθήνα, Interbooks
3. Μάρας, Γ.Α. (1997). Bar-Ποτά-Οινολογία. Αθήνα, Interbooks
4. Καπίκη-Πιβεροπούλου, Τ. (1998). Υπηρεσία Υποδοχής. Αθήνα, Interbooks
5. Λαλούμης, Δ. και Στεφανακίδης, Κ. (2005). Εστιατορική Τεχνική 1^{ος} και 2^{ος} τόμος. Αθήνα, Interbooks
6. Reich, A. (1999) Εγχειρίδιο Λειτουργίας Εστιατορίου. Αθήνα, ΕΛΛΗΝ
7. Αγγελούσης, Γ.Μ. (2001). Εισαγωγή στην Επιστήμη και Τεχνολογία Τροφίμων
8. Μαντάς, Ν.Β. (1992) Διοίκηση Προσωπικού. Αθήνα, Σύγχρονη Εκδοτική