

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ:

" Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ
ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΤΕΛΙΚΟΥ
ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ "

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ :**Π.ΔΡΟΣΟΠΟΥΛΟΥ**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ

ΣΙΝΟΥ ΜΑΡΙΑ

ΠΑΤΡΑ, 2008

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<u>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</u>	1
<u>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</u>	3-4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1°: ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	5
Άμεσα	5
Έμμεση εξυπηρέτηση πελατών	5
Κοινόχρηστοι χώροι ξενοδοχείου	6
Καταστήματα	6
Δωμάτια δυναμικότητα	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2°: " ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ-ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ "	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3°: "ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ"	11
Ευρωπαϊκός τρόπος	11
Αμερικάνικος τρόπος	11
Σύμφωνα με την ελληνική πραγματικότητα	12
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4°: "ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ"</u>	13
Επόπτης	13
Εστιάρχος (Maitre d'hôtel)	13
Εργασίες πρώτου σταδίου	14
Εργασίες κατά τη διάρκεια του σέρβις	14

Εργασίες μετά το σέρβις _____	15
Υπεστιάρχος(Sous Maitre d'hôtel) _____	15
Προσόντα_____	16
Chef d'etages(Υπεύθυνος Ορόφων)_____	16
Chef de hall _____	17
Chef de rang(Τραπεζοκόμος) _____	17
Προσόντα_____	18
Δόκιμος Τραπεζοκόμος(Demi chef de rang)_____	18
Βοηθός Τραπεζοκόμος _____	19
Μαθητευόμενος _____	20
Κόπτης (trancheur)_____	20-21

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5°:"ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ" _____ 22

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6°"ΣΚΕΥΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ" _____ 23

Σκεύη από πορσελάνη _____	23-24
Γυάλινα και κρυστάλλινα _____	25
Μεταλλικά ανοξείδωτα σερβίτσια _____	26-27-28
Λινά εστιατορίου_____	28

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7°:"ΠΡΟΣΚΟΜΙΣΗ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ

ΕΠΙΤΡΑΠΕΖΙΩΝ ΣΚΕΥΩΝ" _____ 29-30-31

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8° : "ΒΑΣΙΚΟ ΚΟΥΒΕΡ" _____ 32

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9° : "ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΙΘΟΥΣΗΣ"	33-34
Σωστοί τρόποι μεταφοράς πιάτων	34

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10° : "ΓΕΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ"	35-38
Σωστός τρόπος λειτουργίας	38-41
Χρησιμοποιούμενα από πελάτες	42
Μεταφορά πιάτων με δίσκο	43-44
Μεταφορά και τοποθέτηση σκευών παρουσία πελάτη	45

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11°: "ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΘΕΣΗ"	46
Κύρια χαρακτηριστικά ντεπαρασάζ	46
Οικογενειακό σερβίρισμα	47
Βιενέζικος τρόπος σερβιρίσματος(service commercial)	47
Διαδικασία σερβιρίσματος	48
Αγγλικός τρόπος	48
Περιγραφή της τεχνικής του αγγλικού σέρβις	48
Περιγραφή της τεχνικής του γαλλικού σέρβις	49
Ρώσικος τρόπος σερβιρίσματος (service ala russe)	50
Σερβίρισμα με κινούμενη τράπεζα (service gueridon)	51-52
Αμερικάνικος τρόπος σερβιρίσματος	53

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12° : "ΕΙΔΗ ΓΕΥΜΑΤΩΝ"	53-54
---------------------------------------	--------------

Ελάχιστη σύνθεση γεύματος ή δείπνου (table d'hote)_____55

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13°: "ΠΩΛΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟΥ

TABLE D' HOTE" _____ **56**

Στρώσιμο πλήρους μενού (table d'hote) _____55

Couvert buffet _____57

Couvert πρωινού _____57

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14°: "ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ_____ **58**

Γενικοί κανόνες και συμβουλές τεχνική σερβιρίσματος _____59-62

Ειδικές λεπτομέρειες καλού σερβιρίσματος _____63-64

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15°: "ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ" _____ 65

Συμπεριφορά _____66

Καθαριότητα_____66

Προσέλευση και εργασία _____67-68

Απαγορευτικές διατάξεις _____69-71

ΚΕΦΑΛΑΙΟ16°: " ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ

ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ" _____72

Τμήμα αγορών επιχείρησης _____73

Μέθοδοι και τρόποι αγοράς των προϊόντων_____74

Προδιαγραφή _____74-75

Έρευνα αγοράς	76-77
Η παραγγελία	78
Δελτίο παραγγελίας	79-80
Τμήμα παραλαβών	81
Τιμολόγιο	82
Καταχώρηση τιμολογίων στο ημερήσιο δελτίο παραλαβής	83-85
Αποθέματα	86
Κόστος αποθεμάτων	88
Κόστος παραγγελίας	88
Το Έμμεσο κόστος	88

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 17° : ΤΜΗΜΑ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ 89

Διαχωρισμός Αποθηκευτικών Χώρων	89
Σύστημα ελέγχου και διαχείρισης ειδών αποθήκης	90
Δελτίο καταστροφής	91

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 18° : ΑΠΟΓΡΑΦΗ 92

Χρησιμότητα και σημασία απογραφών	93
Έντυπο απογραφής	93

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 19° : ΔΙΑΝΟΜΗ 94

Αίτηση παραγγελίας προμήθειας	95
-------------------------------	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 20° : ΜΕΡΙΔΑ 96

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 21^ο ‘ΣΥΝΤΑΓΗ’	97
Καταγραφή της συνταγής	97
Υπόδειγμα εντύπου καταγραφής της συνταγής	98
Πρότυπη συνταγή	99
Πρότυπος τρόπος παραγωγής συνταγής	99
Κανόνες εφαρμογής πρότυπων συνταγών	100
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 22^ο ‘ΚΟΣΤΟΣ’	101
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 23^ο ‘ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ’	102
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 24^ο ‘ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ MENU’	104
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 25^ο ‘ΕΛΕΓΧΟΣ’	105
Στάδια ελέγχου πωλήσεων	105
Έλεγχος έκδοσης δελτίων παραγγελίας	105
Υπόδειγμα δελτίου παραγγελίας των σερβιτόρων	106-107
Λογαριασμός εστιατορίου	107
Απόδειξη παροχής υπηρεσιών	108
Διαδικασία ελέγχου δελτίων παραγγελίας	109
Έλεγχος εσόδων πωλήσεων και παραστατικά στοιχεία	110
Έλεγχος καταχώρησης δικαιουμένων	111
Έλεγχος φιλοξενίας (miason)	112
Διαχωριστική κατάσταση εστιατορίου	113-114
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	Σελ 115



ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι επισιτιστικές επιχειρήσεις σαν ανεξάρτητες μονάδες ή σαν τμήματα ξενοδοχειακών επιχειρήσεων αποτελούν παγκοσμίως στις μέρες μας έναν από τους πιο σημαντικούς και ταχύτερα αναπτυσσόμενους κλάδους της τουριστικής βιομηχανίας.

Η διεύθυνση επισιτιστικών τμημάτων περιλαμβάνει όλες τις λειτουργίες που σχετίζονται με την παραγωγή και διάθεση φαγητού και ποτού σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση .Η διεύθυνση επισιτιστικών τμημάτων αποτελεί μια από τις βασικότερες λειτουργίες μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης κι έχει σκοπό την κάλυψη των επισιτιστικών αναγκών των πελατών. Στην διεύθυνση των επισιτιστικών τμημάτων ανήκουν η αποθήκη ,το μαγειρείο-κουζίνα ,το εστιατόριο ,το μπαρ ,το τμήμα ελέγχου τροφίμων και ποτών ,το τμήμα προμηθειών, το μίνι μπαρ και το ρουμ. σέρβις.

Στις μέρες μας για τις μεγάλου μεγέθους επισιτιστικές μονάδες υπάρχει διεύθυνση επισιτιστικών τμημάτων .Ενώ στις μικρότερες ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις τις αρμοδιότητες της διεύθυνσεως τις έχει ο διευθυντής σε συνεργασία με τους τμηματάρχες (σεφ,μετρ,αποθηκάριο, κ.λπ.)

Οι αρμοδιότητες της διεύθυνσης επισιτισμού διαφέρουν από επιχείρηση σε επιχείρηση και εξαρτώνται από το μέγεθος ,την κατηγορία, και την πελατεία.

Η διοίκηση των επισιτιστικών μονάδων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης περιλαμβάνει :Την αγορά, παραλαβή ,αποθήκευση και προετοιμασία τροφίμων και ποτών που προορίζονται για διάθεση (κατανάλωση).

Ακόμη περιλαμβάνει την προετοιμασία και εξασφάλιση του τρόπου που αυτά θα διατεθούν στους πελάτες (σέρβις).

Επιπλέον την εκπαίδευση του προσωπικού που εργάζεται στα τμήματα αγορών ,αποθήκευσης, παραγωγής και διάθεσης, αλλά και τον σχεδιασμό ενός αποτελεσματικού τμήματος ελέγχου με σκοπό την επίτευξη ανταγωνιστικών τιμών των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει .

Σημαντική είναι η διατήρηση σταθερής ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών που διαθέτει προς τους πελάτες όπως έχει ορίσει η διεύθυνση της επιχείρησης. Ακόμα την τιμολόγηση των προϊόντων (φαγητών - ποτών και υπηρεσιών ,αλλά και την συλλογή και αξιοποίηση των πληροφοριών σε ημερήσια, εβδομαδιαία ,μηνιαία και ετήσια βάση που αφορούν το κόστος και τις πωλήσεις στοιχείων απαραίτητων για την ποιοτική οργάνωση τον έλεγχο και την σωστή λήψη αποφάσεων της επιχείρησης.

Βασική προϋπόθεση αποτελεί η αρμονική συνεργασία του τμήματος με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης (λογιστήριο, υποδοχή, εστιατόριο, ρουμ. σέρβις , μπαρ κ.λπ. των προσώπων που εργάζονται στα τμήματα αυτά.



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Το ποιοτικό αποτέλεσμα σε μια επισιτιστική επιχείρηση, στηρίζεται κυρίως στο έμπυχο υλικό και την υλικοτεχνική υποδομή. Η αξιολόγηση και οι επιλογές για την σωστή εγκατάσταση της επιχείρησης και την πρόσληψη κατάλληλου προσωπικού απαιτεί πολλές γνώσεις.

Η υλικοτεχνική υποδομή συμβάλλει τόσο στην εύρυθμη λειτουργία της επισιτιστικής επιχείρησης, όσο και στην εμφάνιση και το ύφος της. Το προσωπικό όμως υλοποιεί την πολιτική της επιχείρησης που έχει μοναδικό στόχο την αποτελεσματική και ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών.

Επιπλέον σημαντικό ρόλο παίζει στη διοίκηση οργανωμένων επισιτιστικών μονάδων(Food Beverage Management) μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης ,ο προγραμματισμός ,ο έλεγχος και η οργάνωση γενικότερα.

Προγραμματισμός θεωρείται η διαδικασία σύλληψης εκ των προτέρων μελλοντικών γεγονότων και ενεργειών ,η οποία προηγείται των άλλων λειτουργιών του management της επιχείρησης.

Οργάνωση είναι η ανάλυση των διαφόρων εργασιών ώστε να μπορούν να χωριστούν οι ελεγχόμενες ενέργειες, όπως η προετοιμασία του φαγητού , με ποιο τρόπο θα γίνει το σέρβις , κλπ. Στη συνέχεια γίνεται διαχωρισμός θέσεων εργασίας καθορίζοντας σε κάθε θέση συγκεκριμένες απαιτήσεις αλλά και συγκεκριμένο επιλεγόμενο πρόσωπο.

Έλεγχος είναι η λειτουργία που ακολουθεί τις προηγούμενες και είναι αδύνατη, η αποτελεσματική διεύθυνση μιας ξενοδοχειακής ή επισιτιστικής επιχείρησης χωρίς την ύπαρξή του. Η λειτουργία του ελέγχου συνίσταται στη μέτρηση, σύγκριση και διόρθωση της εκτέλεσης των ενεργειών των υφισταμένων για να εξασφαλιστεί ότι οι στόχοι και τα προγράμματα μιας επισιτιστικής επιχείρησης που έχουν

προκαθοριστεί, πράγματι επιτυγχάνονται ή απλούστερα , με τον έλεγχο συγκρίνεται η απόδοση της τρέχουσας περιόδου με τους στόχους που έχουν τεθεί.

Το τμήμα έλεγχου τροφίμων και ποτών έχει ως βασικούς στόχους :

1. Την ικανοποίηση των πελατών μιας ξενοδοχειακής –επισιτιστικής επιχείρησης προβλέποντας σωστά τις προτιμήσεις των πελατών της . Αγοράζοντας και παρασκευάζοντας τα προϊόντα της (τρόφιμα, ποτά, κ.λπ.)σύμφωνα με τις προβλέψεις και προτιμήσεις της πελατείας ,αλλά και καθορίζοντας τα πρότυπα λειτουργίας των επισιτιστικών τμημάτων με βάση τις απαιτήσεις της επιχείρησης.
2. Την επίτευξη των οικονομικών στόχων της ,πάντα καταρτίζοντας τον προϋπολογισμό λειτουργίας των επισιτιστικών τμημάτων. Αναλύοντας τα έσοδα και έξοδα που προέρχονται από τα επισιτιστικά τμήματα ,άλλα και κοστολογώντας και τιμολογώντας ορθολογικά τα προϊόντα από τις υπηρεσίες που προέρχονται προς τους πελάτες .



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1°
ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

ΑΜΕΣΑ

1. Δ/ΝΣΗ –MANAGEMENT
2. ΥΠΟΔΟΧΗ-HALL PORTER’S DESK
3. ΟΡΟΦΟΙ-FLOORS
4. ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ-RESTAURANT
5. ΜΠΑΡ-BAR
6. ΚΑΦΕΤΕΡΙΑ-CAFETERIA
7. ΚΕΝΤΡΑ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ-NIGHT CLUB-ROOF GARDEN
8. ΣΤΑΘΜΟΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ-GARAGE-PARKING

ΕΜΜΕΣΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

1. ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ-ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ-ΕΛΕΓΧΟΣ
2. ΑΠΟΘΗΚΕΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΙΜΟΥ ΚΑΙ ΜΗ ΥΛΙΚΟΥ
3. ΜΑΓΕΙΡΙΟ
4. ΜΠΟΥΦΕΣ (ΠΑΡΑΣΚΕΥΑΣΤΗΡΙΟ)-ΚΑΒΑ
5. ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ-ΣΙΔΕΡΩΤΗΡΙΟ-ΛΙΝΟΘΗΚΗ
6. ΜΗΧΑΝΟΣΤΑΣΙΟ
7. ΣΥΝΕΡΓΕΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
8. ΘΥΡΩΡΕΙΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΙ ΧΩΡΟΙ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

(Ανάλογα με το μέγεθος του και την κατηγορία του, το ξενοδοχείο διαθέτει και τους ανάλογους κοινόχρηστους χώρους.):

- § Προθάλαμο
- § Αίθουσα Υποδοχής
- § Αίθουσα κοινωνικών εκδηλώσεων
- § Αλληλογραφίας
- § Αναγνωστήριο
- § Χώροι υγιεινής
- § Βεστιάριο
- § Ανελκυστήρες, διάδρομοι κλ.

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

(Τα ξενοδοχεία κυρίως των ανωτέρω τάξεων διαθέτουν καταστήματα) όπως:

- § Ταχυδρομείο ή τράπεζα
- § Κουρείο-Κομμωτήριο
- § Είδη Περιπτέρου
- § Παράρτημα Γραφείων Ταξιδιών
- § Γραφεία Ενοικίασης Αυτοκινήτων
- § Γραφεία Μόδας
- § Ανθοπωλεία
- § Είδη Λαϊκής Τέχνης ή Χρυσοχοΐα
- § Καταστήματα Καλλυντικών
- § Καταστήματα Ετοιμών Ενδυμάτων κ.α.

ΛΩΜΑΤΙΑ-ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑ

Ανάλογα με την χωρητικότητα και τα κρεβάτια που διαθέτουν συμβολίζονται συνήθως με το ψηφίο X και είναι:

1. Μονόκλινο = X > SINGLE BEDDED ROOM
2. Δίκλινο = XX > TWIN BEDDED ROOM
3. Τρίκλινο = XXX > TRIPLE BEDDED ROOM
4. Δωμάτιο Διπλής Κλίνης > DOUBLE BEDDED ROOM

✓ Και ανάλογα με τις ανέσεις:

1. Απλό >>> SIMPLE ROOM
2. Με Λουτρό >>> ROOM WITH BATH
3. Με Ντους >>> ROOM WITH SHOWER
4. Δωμάτια με Σαλόνια ή Σουίτες >>> SUITE



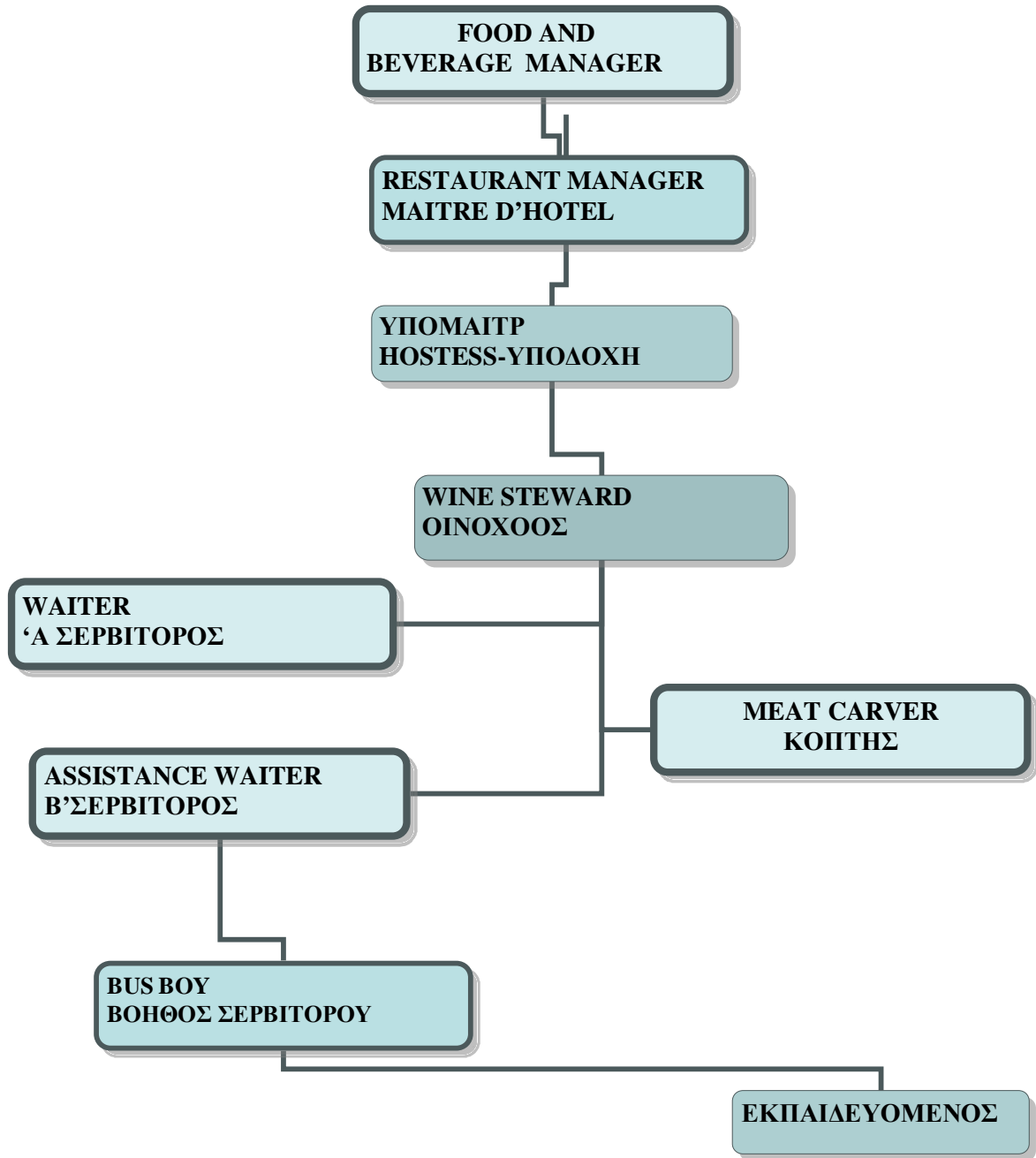
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2°

ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ- ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ

(Υπάρχουν ορισμένα προσόντα και προϋποθέσεις ,τα οποία ισχύουν γενικά για οποιαδήποτε επισιτιστική επιχείρηση, ανεξάρτητα από την κατηγορία ,το είδος ,και το μέγεθός της):

3. Σωματικά προσόντα (αρτιμέλεια ,παράστημα κ.λ.π.)
 1. Ηλικία. Το νεαρό του προσωπικού δημιουργεί θετική εικόνα στους πελάτες ανάλογα με τη θέση τους.
 2. Γνώση της Εργασίας (σχετική προϋπηρεσία).
 3. Υγεία (κύρια και βασική προϋπόθεση να μην πάσχει από μεταδοτική νόσο).
 4. Πνευματικά προσόντα (ευγένεια, νοημοσύνη).
 5. Χαρακτήρας (ευθύτητα, αποφασιστικότητα , τιμιότητα).
 6. Ειδικές Δεξιότητες (όπου απαιτούνται)
 7. Άλλα προσόντα (Πτυχίο Ξενοδοχειακής Σχολής ,Ξένες γλώσσες).





ΕΛΛΗΝΙΚΑ	ΓΑΛΛΙΚΑ	ΑΓΓΛΙΚΑ
ΕΣΤΙΑΡΧΟΣ ΜΑΙΤΡ	MAITR D'HOTEL	RESTAURANT MANAGER
ΥΠΟΜΑΙΤΡ	SOUS MAITR	CAPTAIN
ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΣ	CHEF DE RANG	WAITER
ΒΟΗΘΟΣ ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΥ	COMMIS DE RANG	ASSISTANT WAITER
ΜΑΘΗΤΕΥΟΜΕΝΟΣ	APPRENTICE	TRAINER
ΟΙΝΟΧΟΟΣ	SOMMELIER DE VINS	WINE STEWARD
ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΣ ΟΡΟΦΩΝ	CHEF D'ETAGES	FLOOR WAITER
ΚΟΠΤΗΣ	TRANCHEUR	MEAT CARVER

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3°
ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Σύνθεση Μπριγκάτ (Brigade)

1. Εστιάρχος (Maitre d'hotel)
2. Υπεστιάρχος (Chef de service)
3. Τραπεζοκόμος (Chef de rang)
4. Οινοχόος (Chef du vin)
5. Δόκιμος Τραπεζοκόμος (Demi chef de rang)
6. Βοηθός (Commis de rang)
7. Μαθητευόμενος (Aprentis)
8. Μαιτρ ορόφων ((Chef de étages)
9. Μαιτρ συμποσίων (Chef de banquer)
- 10.(Μπάρμαν)/(Μπαρ τέντερ) (barman-bar tender)
- 11.Μαιτρ του Χολ (Chef de hall)

Κατά τον Ευρωπαϊκό τρόπο

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| 1. Gerant du restaurant | (Επόπτης) |
| 2. Maitre d'hotel | (Εστιάρχος) |
| 3. Sous Maitre d'hotel | (Υπεστιάρχος) |
| 4. Chef de rang | (Α' τραπεζοκόμος) |
| 5. Demi chef de rang | (Β' τραπεζοκόμος) |
| 6. Commis de rang | (Βοηθός τραπεζοκόμου) |
| 7. Commis de Barasseur | (Μαθητευόμενος) |
| 8. Sommelier de vin | (Οινοχόος) |
| 9. Trancheur | (Κόπτης) |

Κατά τον Αμερικάνικο τρόπο

1. Restaurant Manager	(Διευθυντής)
2. Head Waiter	(Εστιάρχος)
3. Captain	(Βοηθός Εστιάρχου)
4. Waiter	(Τραπεζοκόμος)
5. Assistant Waiter	(Βοηθός Τραπεζοκόμου)
6. Bus Boy	(Κομιστής Σκευών)
7. Wine Buttlar	(Οινοχόος)
8. Meat Carver	(Κόπτης)

Σύμφωνα με την Ελληνική πραγματικότητα

(Είναι γνωστό ευθύς εξ' αρχής ότι στη χώρα μας είναι λίγα εκείνα τα εστιατόρια που παρουσιάζονται με πλήρη σύνθεση προσωπικού. Τα εστιατόρια αυτά είναι εκείνα που παρουσιάζουν κίνηση σταθερά ικανοποιητική αλλά και η κατηγορία στην οποία ανήκουν επιτρέπει την πλήρη οργάνωση σε προσωπικό.)

Τα εστιατόρια στη χώρα μας διαθέτουν συνήθως το ακόλουθο προσωπικό.:

1. Maitre d'hotel	Εστιάρχος
2. Sous maitre d'hotel	Υπεστιάρχος
3. Chef de Rang	Α' Τραπεζοκόμος
4. Commis de Rang	Βοηθός Τραπεζοκόμου
5. Demi chef de rang	Δόκιμος Τραπεζοκόμος
6. Sommelier	Οινοχόος
7. Trancheur	Κόπτης

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4°
ΠΡΟΣΩΝΤΑ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

1. Επόπτης:

Είναι υπεύθυνος για την οικονομική κυρίως εξέλιξη του εστιατορίου, επιβλέπει την τάξη και τον τρόπο με τον οποίο διεξάγεται η εργασία. Υποβάλλει τις παρατηρήσεις στον εστιάρχο με τον οποίο συνεργάζεται στενά για την καλή λειτουργία του εστιατορίου, χωρίς όμως και να επεμβαίνει κατά τη διάρκεια του σέρβις.

2. Εστιάρχος-Maitre d'hôtel.:

Είναι υπεύθυνος ,για την κυρίως διοίκηση ,διεύθυνση και οργάνωση του εστιατορίου .Όλη την εργασία ή όλο το έργο του Maitre d'hotel μπορούμε να τη διαιρέσουμε σε τρία στάδια:

1. Στο στάδιο πριν την άφιξη των πελατών.
2. Στο στάδιο λειτουργίας του εστιατορίου ή της τραπεζαρίας.
3. Στο στάδιο μετά την αποχώρηση των πελατών και το κλείσιμο του εστιατορίου ή της τραπεζαρίας.

Εργασίες Πρώτου σταδίου

- Ø Συνεργάζεται στενώς με τον Chef της κουζίνας για την σύνθεση του εδεσματολογίου της επόμενης ημέρας.
- Ø Συνεργάζεται με τον Chef της υποδοχής για την κίνηση των πελατών όπως και για τις ιδιαίτερες προτιμήσεις τους.
- Ø Τηρεί το πλάνο ή το βιβλίο επιθυμιών των πελατών.
- Ø Τηρεί το πλάνο κίνησης των πελατών.
- Ø Αναφέρει στη διεύθυνση και στον επόπτη για όλη την εξέλιξη της εργασίας και εισηγείται για τυχόν ελλείψεις και ανάγκες του εστιατορίου ή της τραπεζαρίας , για τη διαδικασία των οποίων φροντίζει εγκαίρως.
- Ø Ελέγχει την προσέλευση του προσωπικού εστιατορίου.
- Ø Ελέγχει τον τρόπο εργασίας του προσωπικού, πριν την έναρξη του σέρβις.
- Ø Καταρτίζει προγράμματα εργασίας.
- Ø Επιθεωρεί την ομάδα εργασίας του εστιατορίου.
- Ø Αναλύει το μενού ή τα νέα φαγητά της κάρτας του εστιατορίου στους τραπεζοκόμους.

Εργασίες κατά τη διάρκεια του σέρβις

- Ø Αποδέχεται τους πελάτες και τους οδηγεί στις θέσεις τους.
- Ø Παίρνει παραγγελίες τις οποίες και δίνει στους τραπεζοκόμους.
- Ø Περιέρχεται ανάμεσα από τα τραπέζια και εύχεται στους πελάτες καλή όρεξη.
- Ø Καλύπτει πάντοτε κενά των τραπεζοκόμων .Σερβίρει σε περιπτώσεις επισήμων προσώπων.
- Ø Συνοδεύει τους πελάτες κατά την αναχώρησή τους μέχρι την έξοδο.
- Ø Ακούει τις εντυπώσεις των πελατών.
- Ø Προλαμβάνει κάθε τι πού δεν πρέπει να συμβεί.

Εργασίες μετά το σέρβις

- Ø Κλείνει το εστιατόριο ..
- Ø Ελέγχει τα table de service και τα τραπέζια.
- Ø Αναλύει στην απογευματινή βάρδια το δείπνο, καθορίζει το είδος των κουβέρ και τον αριθμό τους.
- Ø Καθορίζει τον αριθμό συσσιτίων και ενημερώνει το πλάνο θέσεων.
- Ø Δίνει γενικές εντολές και συμβουλές στην απογευματινή βάρδια όσον αφορά την προετοιμασία της αίθουσας για το βραδινό σέρβις.

3. Υπεστίαρχος:(Sous Maitre d'Hotel)

Ο Υπεστίαρχος έχει τα ίδια προσόντα και καθήκοντα με τον ,Maitre d'Hotel.

Υπολείπεται μόνο σε πείρα από αυτόν. Πρέπει να είναι σε θέση να τον αντικαθιστά επάξια κατά τις ημέρες απουσίας του από το εστιατόριο.

Αναλαμβάνει και αυτός παραγγελίες τις οποίες δίνει στον τραπεζοκόμο για τα περαιτέρω. Πρέπει να διαπνέεται από πνεύμα συνεργασίας ,να διατηρεί αρμονικές σχέσεις με τους προϊστάμενους των άλλων τμημάτων(μαγειρείο, κάβα, λινόθήκη, μπαρ, ρεσεψιόν).και να είναι εξυπηρετικός και πρόσχαρος προς τους πελάτες.

Καθορίζει τα πόστα στους τραπεζοκόμους ,υποδέχεται τους πελάτες στο εστιατόριο και τους συνοδεύει μέχρι το τραπέζι όπου θα καθίσουν.

Όταν οι πελάτες αποχωρούν από το εστιατόριο τους συνοδεύει μέχρι το τραπέζι που θα καθίσουν.

Όταν οι πελάτες αποχωρούν τους συνοδεύει μέχρι την πόρτα του εστιατορίου όπου και εγκάρδια τους κατευοδώνει. Είναι σε θέση να κάνει decoupage, flambé age κ.λ.π.

Ο Sous Maitre D'hotel παρακολουθεί την τήρηση του ωραρίου εργασίας και ελέγχει την καθαριότητα των χώρων του εστιατορίου, την εμφάνιση του προσωπικού καθώς και την συμπεριφορά του.

Προσόντα

Πρέπει να γνωρίζει άψογα τους τρόπους σερβιρίσματος και γενικότερα όλες τις λειτουργίες που γίνονται στο εστιατόριο.

Καταρχάς θα πρέπει να γνωρίζει όσο πιο πολλές ξένες γλώσσες μπορεί, να έχει διοικητικές και οργανωτικές ικανότητες και να είναι γνώστης της ψυχολογίας του πελάτη. Επιπλέον θα πρέπει να γνωρίζει μαγειρική ,οινολογία ,μπαρ κ.λπ.

Πρέπει να αποτελεί παράδειγμα προς μίμηση σε ότι αφορά την εμφάνιση, την εργατικότητα ,την τιμιότητα και το πρόθυμο γενικώς πνεύμα εξυπηρέτησης.

4. CHEF D' ETAGES (ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΟΡΟΦΩΝ)

Chef d'etages ονομάζεται ο υπεύθυνος του σέρβις που γίνεται στους ορόφους (room servis). Αρχικά θα πρέπει να έχει τα προσόντα και τις ικανότητες του (maitre d'hotel).

Επιπλέον να είναι γλωσσομαθής, να είναι γνώστης μαγειρικής και των ποτών ,να είναι γνώστης της τεχνικής της τραπεζοκομήσεως , να είναι ιδιαίτερα διπλωμάτης , υπομονετικός και ταχύς.

Ο chef d'etages θα πρέπει να γνωρίζει πως οι πελάτες που συνήθως επιθυμούν τα γεύματά τους στο δωμάτιο είναι απαιτητικοί αφού οι περισσότεροι από αυτούς είναι υπερήλικες, μικρά παιδιά ασθενείς κ.λπ. Τέλος θα πρέπει να είναι εχέμυθος και να μην είναι φλύαρος .

5. CHEF DE HALL

Είναι ο υπεύθυνος για την παράθεση διάφορων ροφημάτων –εδεσμάτων, στα σαλόνια των ξενοδοχείων όπως : καφέδες ,τσάι, σάντουιτς ,γλυκά ,παγωτά αναψυκτικά, κ.α.).

6. CHEF DE RANG (ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΣ)

Ο τραπεζοκόμος η όπως διεθνώς ονομάζεται Chef de rang είναι υπεύθυνος για ένα πόστο ράνγκο που αποτελείται από 4-6 τραπέζια ανάλογα με την κατηγορία του εστιατορίου .

Κάτω από τις οδηγίες του τραπεζοκόμου εργάζονται οι βοηθοί του. Η εργασία των τραπεζοκόμων διαφέρει ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου.

Στα εστιατόρια π.χ. πολυτελείας ο τραπεζοκόμος σερβίρει μόνο τα φαγητά η τα ποτά ,τις παραγγελίες των οποίων πήρε ο maitre d'hotel και έφερε ο βοηθός από την κουζίνα η άλλο τμήμα ανάλογα με την παραγγελία.

Στα απλά εστιατόρια ο τραπεζοκόμος όχι μόνο σερβίρει αλλά φέρνει τα φαγητά , παίρνει τις παραγγελίες και κάνει ποικίλες άλλες ενέργειες.

Ο τραπεζοκόμος φροντίζει για τη σωστή(mis en place) στο πόστο του για την τακτοποίηση και συμπλήρωση του(table de servise) με τα απαραίτητα , για την τακτοποίηση των διαφόρων συσκευών. Επιπλέον δεν εγκαταλείπει το εστιατόριο όταν υπάρχουν ακόμα πελάτες στο πόστο του. Ακόμα βοηθά τον πελάτη να καθίσει σύροντας διακριτικά το κάθισμα και επαναλαμβάνει την ενέργεια αυτή στην περίπτωση αποχωρήσεως του πελάτη.

Η συνεργασία του τραπεζοκόμου με τους βοηθούς και προϊστάμενους πρέπει να είναι αρμονική ενώ η συμπεριφορά του προς τους πελάτες άψογη.

ΠΡΟΣΟΝΤΑ

Ο τραπεζοκόμος πρέπει να γνωρίζει ξένες γλώσσες ,να λαμβάνει με ευχέρεια τις παραγγελίες γνωρίζει την εστιατορική τέχνη και τους τρόπους σεβιρισματος , ρη μαγειρική τα ποτά και να έχει γνώσεις διαιτητικής .

Επιπλέον θα πρέπει να είναι σε θέση να κάνει decoupage(τεμαχισμό κρεάτων ,ψαριών κ.λπ. μπροστά στον πελάτη), (flambage) και γενικά όλες τις διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα στο εστιατόριο.

Ακόμη θα πρέπει να δίνει προσοχή στην καθαρή και επιμελημένη εμφάνισή του.

Πρέπει να έχει επαγγελματική συνείδηση ,μεθοδικό πνεύμα και ακρίβεια Ποτέ δεν πρέπει να κάνει διακρίσεις μεταξύ των πελατών ,να μην είναι δε ανυπόμονος και ποτέ ειρωνικός στις απαιτήσεις του.

7. ΔΟΚΙΜΟΣ ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΣ (DEMI CHEF DE RANG)

Ο Δόκιμος τραπεζοκόμος συνίσταται μόνο σε εστιατόρια υψηλής συνήθως κατηγορίας και εφόσον αυτά παρουσιάζουν σταθερή και αυξημένη κίνηση.

Έχει τα προσόντα του τραπεζοκόμου και μόνο η πείρα του υπολείπεται και η ευκαιρία για τη θέση αυτή.

Ο Demi Chef de Rang πρέπει να γνωρίζει ότι ακριβώς και ο Chef De Rang, ώστε να είναι σε θέση να τον αναπληρώνει όταν ο τελευταίος απουσιάζει από το εστιατόριο .

8. ΒΟΗΘΟΣ ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΥ (COMMIS DE RANG)

Ο βοηθός τραπεζοκόμου είναι μια θέση λεπτή και με αυξημένες υποχρεώσεις οι οποίες έχουν να κάνουν με την επιχείρηση που

εργάζεται και με τον ίδιο του τον εαυτό, αφού πρέπει να προσέχει τα πάντα να ρωτά να μαθαίνει να βελτιώνεται συνεχώς ως επαγγελματίας και ως άτομο.

Ο Commis de Rang είναι υπεύθυνος για τον πλήρη και τέλειο καθαρισμό των σκευών του εστιατορίου, τον καθαρισμό των επίπλων την αλλαγή των λινών, αλλά και για το σωστό στρώσιμο των τραπεζιών (mis en place).

Ακόμη για τη μεταφορά των δίσκων (εάν δεν υπάρχει μαθητευόμενος). Επίσης ο βοηθός τραπεζοκόμου παραλαμβάνει τις παραγγελίες από τον τραπεζοκόμο και τις προωθεί στην κουζίνα ή άλλο ανάλογο τμήμα για τα περαιτέρω.

Πρέπει να γνωρίζει ο βοηθός τον χρόνο ψήσεως των φαγητών τις γαρνιτούρες που συνοδεύουν αυτά και όλες τις λεπτομέρειες γύρω από τα φαγητά και ποτά.

Όταν οι πελάτες πλησιάσουν το πόστο του, τους βοηθά να καθίσουν σύροντας διακριτικά το κάθισμα και αν κρατούν τσάντες εκδηλώνει ενδιαφέρον να τους απαλλάξει από αυτά .

Ακόμη θα πρέπει να έχει ζήλο και φιλομάθεια σε ξένες γλώσσες και γενικά θα πρέπει να προσέχει όλες τις λεπτομέρειες και διαδικασίες που γίνονται στο εστιατόριο

(decourage-flambage-τρόποι σερβιρίσματος-κ.λπ.) ώστε να βελτιώνεται συνεχώς .

Από τη θέση αυτή θα πρέπει να διακρίνεται για την επαγγελματική του συνείδηση ,την προθυμία του και την υπακοή στους προϊσταμένους του .

9. ΜΑΘΗΤΕΥΟΜΕΝΟΣ

Είναι το άτομο εκείνο (νεαρής κυρίως ηλικίας)που για πρώτη φορά έρχεται σε επικοινωνία με το επάγγελμα.

Το άτομο αυτό θα πρέπει με ιδιαίτερη αρχικώς προσοχή να χρησιμοποιηθεί στους εστιατορικούς χώρους.

Επιπλέον μπορεί να επιδίδεται σε διάφορους καθαρισμούς ,σκευών επίπλων αλλά και σιγά στη μεταφορά δίσκου η τη μεταφορά ψωμιού κρασιού ,νερού κ.λπ.

Σκοπός είναι να αποκτήσει ευχέρεια και να κινείται άνετα και σωστά στο χώρο του εστιατορίου.

Ο μαθητευόμενος και μάλιστα όταν είναι πολύ αρχάριος πρέπει να αποφεύγεται να συμμετέχει στην παράθεση των εδεσμάτων (σερβίρισμα). Αυτό πρέπει να γίνει σταδιακά και αφού πρώτα έχει εξοικειωθεί με την όλη διαδικασία.

10. ΚΟΠΤΗΣ(TRANCEUR)

Κόπτης είναι εκείνος που έχει την εμπειρία στον τεμαχισμό πουλερικών, κρεάτων ,ψαριών ,τυριών, κ.λπ.

Ο τεμαχισμός αυτός λαμβάνει χώρα μπροστά στον πελάτη, ως εκ τούτου γίνεται αντιληπτό πως τον κόπτη πρέπει να τον διακρίνει τεχνική κατάρτιση ,ευχέρεια και δεξιότητα ,ώστε όχι μόνο ο τεμαχισμός να είναι σωστός ,αλλά και όλη η εντύπωση να είναι θετική για αυτόν και την επιχείρηση.

Όταν ο κόπτης (trancheur) προβαίνει σε τεμαχισμό (decoupage) μπροστά στον πελάτη είναι ευνόητο πως η προσοχή μεγάλου μέρους πελατών στρέφεται προς αυτών .

Για αυτό το λόγο ο κόπτης πρέπει να προσέχει την παραμικρή του κίνηση και ενέργεια.

Ο τεμαχισμός γίνεται σε ειδικά ξύλινα πλατό με ειδικό μαχαιροπίρουνο (decoupage). Τον παραπάνω τεμαχισμό (decoupage) κάνει συνήθως ο

τραπεζοκόμος που έχει ειδικευτεί σε αυτό, ο maitre d'hotel ή ο Sous maitre όπου υπάρχει.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5°

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Τα βασικά έπιπλα εστιατορίου είναι:

1. Τραπέζια
2. Καθίσματα
3. Σκευοθήκες
4. Γκεριντόν
5. Κινούμενα Τραπέζια
6. Διάφοροι πίνακες

A) Τραπέζια στρογγυλά ή τετράγωνα.

Και οι δύο τύποι τραπεζιών έχουν πλεονεκτήματα στο χώρο της τραπεζοκομίας , τα τετράγωνα έχουν μήκος -πλάτος περίπου 90-90εκ.

Και τα στρογγυλά έχουν διάμετρο περίπου 80-90εκ.

Το ύψος από το πάτωμα και για τα δύο είδη είναι 75-80 εκ.

B) Τα καθίσματα πρέπει να είναι καλής κατασκευής και εμφάνισης.

Για κάθε πελάτη ο χώρος είναι 1,2τ.μ.

C) Σκευοθήκες: Είναι είδος επίπλου , bouffet, μέσα στο οποίο ο τραπεζοκόμος τοποθετεί τα σκεύη του και διευκολύνεται έτσι στο σερβίρισμα .

Ο αριθμός των σκευοθηκών είναι ανάλογος με τον αριθμό των πόστων .

D) Γκεριντόν: Είναι τραπέζι μικρών διαστάσεων πλάτος 40εκ. ,το ύψος και το μήκος τους είναι ίδια με τα τετράγωνα τραπέζια και στο κάτω μέρος φέρει ένα βοηθητικό ράφι.

Η επιφάνειά του στρώνεται με ένα λινό όμοιο με των τραπεζιών.

Ε) Κινούμενα τραπέζια :Κάθε τύπος κινούμενου τραπεζιού (τρόλεϊ)
ανταποκρίνεται σε αντίστοιχο είδος σερβιρίσματος.

Έτσι μπορούμε να διακρίνουμε :

- ∅ Το τραπέζι βοδιού (ροζ μπηφ αλά Αγγλε)
- ∅ Το τραπέζι κρύου μπουφέ
- ∅ Το τραπέζι πιάτου ημέρας
- ∅ Το τραπέζι ορεκτικών
- ∅ Το τραπέζι γλυκών
- ∅ Το τραπέζι τυριών
- ∅ Το τραπέζι φλαμπέ
- ∅ Το τραπέζι τεμαχισμού
- ∅ Το bar κινητό και πούρα
- ∅ Η βιτρίνα κρασιών / σιγαρέτων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6°

Σκεύη Εστιατορίου

Τα επιτραπέζια σκεύη του εστιατορίου τα διακρίνουμε βασικά σε
τρεις κατηγορίες:

- α) Σκεύη από πορσελάνη
- β) Γυάλινα και κρυστάλλινα σκεύη
- γ) Μεταλλικά ανοξείδωτα σερβίτσια

Σκεύη από πορσελάνη

Τα σκεύη από πορσελάνη είναι σήμερα τα πιο ενδεδειγμένα για τη
στιλπνότητα και την ανθεκτικότητα στη χρήση. Η πορσελάνη προέρχεται
από τα οστρακοειδή, τα οποία φέρουν το όνομα πορσελάνη.

Γίνονται από χαλαζία (κρούστα γρανίτου) με πυριτικόν αργίλιον (ένωση πυριτόλιθων με μίνιον). Η θερμοκρασία για την ένωση αυτών των μιγμάτων απαιτεί τους 900 βαθμούς, η επισμάλτωση γίνεται με μίγμα καολίνης και χαλαζίου, η θερμοκρασία είναι περί τους 1300-1500 βαθμούς.

Τα είδη από πορσελάνη που χρησιμοποιούνται σε ένα εστιατόριο είναι:

1. Πιάτα ορεκτικών
2. Πιάτα ψαριού οβάλ
3. Σούπας & πιάτα σπαγγέτι (οκτάγωνα)
4. Πιάτα κυρίως φαγητού
5. Πιάτα σαλάτας
6. Πιάτα τυριού
7. Πιάτα ψωμιού (ατομικά)
8. Πιάτα φρούτου ή γλυκού
9. Ραβιέρες βουτύρου
10. Ραβιέρες ορεκτικών
11. Σαλατιέρες διάφορα μεγέθη
12. Σαλτσιέρες διάφορα μεγέθη
13. Πιατέλες οβάλ διάφορα μεγέθη
14. Πιατέλες στρογγυλές διάφορα μεγέθη
15. Σουπιέρες
16. Πιατέλες ψαριέρες διάφορα μεγέθη
17. Φλυτζάνια και πιατάκια κονσομέ
18. Φλυτζάνια και πιατάκια τσαγιού
19. Φλυτζάνια και πιατάκια πρωινού
20. Φλυτζάνια και πιατάκια DEMI-TASSE (Γαλλικού)
21. Φλυτζάνια και πιατάκια καφέ ελληνικού
22. Φλυτζάνια και πιατάκια καφέ εσπρέσο

23. Φλιτζάνια και πιατάκια καφέ καπουτσίνο
24. Μελιέρες διάφορα μεγέθη ελλείπει επάργυρων
25. Ζαχαριέρες διάφορα μεγέθη ελλείπει επάργυρων
26. Μουσταρδιέρες ένα μέγεθος
27. Θήκες οδοντογλυφίδων ελλείπει επάργυρων
28. Τσαγιέρες διάφορα μεγέθη
29. Καφετιέρες διάφορα μεγέθη
30. Γαλατιέρες διάφορα μεγέθη
31. Σωτιέρες (για ζεστό νερό) διάφορα μεγέθη

Γυάλινα και Κρυστάλλινα σκεύη

Η κατασκευή του κρυστάλλου γίνεται με άμμο, ασβέστιο, ποτάσα και ενώσεις μολύβδου. Η κατασκευή των υαλικών γίνεται με άμμο, ασβέστιο, σόδα και μαγνήσιο.

Τα περισσότερο απαραίτητα και συνηθισμένα κρυστάλλινα σκεύη:

1. Καράφες νερού, κρασιού διάφορα μεγέθη
2. Ποτήρια νερού (με πόδι και χωρίς πόδι)
3. Ποτήρια κρασιού κόκκινου (το ίδιο σχέδιο με τα αντίστοιχα ποτήρια του νερού)
4. Ποτήρια άσπρου κρασιού
5. Ποτήρια μύρας
6. Ποτήρια σαμπάνιας (φλιτ και κουπ)
7. Ποτήρια ούισκι
8. Ποτήρια (ον δεν ρόκ) (on the rocks)
9. Ποτήρια χυμών
10. Ποτήρια κοκτέιλ
11. Ποτήρια βότκας
12. Ποτήρια ούζου
13. Ποτήρια βερμούτ

14. Ποτήρια κονιάκ (balon)
15. Ποτήρια Λικέρ
16. Ποτήρια ορεκτικών ποτών
17. Ποτήρια παγωτού
18. Μπολ φρουτοσαλάτας, κομπόστας κλπ.
19. Φιαλίδια λαδιού και ξυδιού
20. Διάφορα είδη πυρέξ

Μεταλλικά ανοξείδωτα σερβίτσια

Για ένα εστιατόριο χρειάζομαστε τα παρακάτω ανοξείδωτα σερβίτσια:

1. Μαχαίρι κυρίως φαγητού
2. Πηρούνι κυρίως φαγητού
3. Κουτάλι σούπας
4. Μαχαίρι ψαριού
5. Πηρούνι ψαριού
6. Μαχαίρι φρούτου
7. Πηρούνι φρούτου
8. Κουτάλι κονσομέ
9. Μαχαίρι γλυκού
10. Πηρούνι γλυκού
11. Κουτάλι γλυκού
12. Κουτάλι πάστας
13. Κουτάλι σερβίς
14. Κουτάλι χυμών
15. Κουτάλα σούπας
16. Μαχαίρι ντεκουπάζ
17. Πηρούνι ντεκουπάζ
18. Κουτάλι καφέ

19. Κουτάλι μόκας
20. Κουτάλι παγωτού
21. Μαχαίρι φαγητού πριονωτό
22. Κουτάλα παγωτού σπέσιαλ
23. Μαχαίρι κοπής τυριού (δύο δόντια μπροστά)
24. Σπάτουλες βουτύρου
25. Σαλτσιέρες και κουτάλια σάλτσας
26. Διάφορα ειδικά σερβίς π.χ. αστακός σαλιγκάρια, όστρακο
κ.λ.π.
27. Σέϊκερ
28. Τσαγιέρα διάφορα μεγέθη
29. Καφετέρια διάφορα μεγέθη
30. Γαλατιέρα διάφορα μεγέθη
31. Ζαχαριέρα διάφορα μεγέθη
32. Βουτυριέρα διάφορα μεγέθη
33. Μαρμελαδιέρα διάφορα μεγέθη
34. Πιατέλες οβάλ διάφορα μεγέθη
35. Πιατέλες ψαριών διάφορα μεγέθη
36. Δίσκοι διαφόρων μεγεθών (στρογγυλοί, οβάλ, κλπ.)
37. Λεγκυμιέρες διάφορα μεγέθη
38. Σουπιέρες διάφορα μεγέθη
39. Ορντεβιέρες διάφορα μεγέθη
40. Σαλατιέρες διάφορα μεγέθη
41. Σερβίς σαλιγκαριών
42. Σαμπανιέρες με βάση
43. Κουβαδάκια πάγου
44. Λαβίδες για παγάκια
45. Λαβίδες για ζάχαρη (κύβους)
46. Λαβίδες για Μακαρόνια

- 47. Λαβίδες για ψωμί
- 48. Καρυοθραύστες
- 49. Σου ντε Μπουτέϊγ (Sousde Boutelle)

Στην κατηγορία αυτή, μπορούμε να συμπεριλάβουμε τα ψάθινα σκεύη, όπως είναι τα καλαθάκια κρασιών, οι ψωμιέρες, τα καλαθάκια για τα φρούτα κλπ.

Τα Λινά του Εστιατορίου

Στα εστιατόρια πολυτελείας (Grande carte). Χρησιμοποιούνται συνήθως τα εξής λινά:

- α) Μολετόν (φανέλα του τραπεζιού)
- β) Τραπεζομάντηλα για γεύματα και για πρωινά
- γ) Καλύμματα (Napperons)
- δ) Πετσετάκια πρωινού ροφήματος
- ε) Πετσέτες χρήσεως τραπεζοκόμων
- στ) Πετσέτες ποτηριών
- ζ) Πετσέτες πιάτων
- η) Μπλούζες υπηρεσίας τραπεζοκόμων και βοηθών. Ποδιές υπηρεσίας τραπεζοκόμων και βοηθών. Ποδιές σερβιρίσματος βοηθών τραπεζοκόμων
- θ) Δισκόπανα
- ι) Καλύμματα σκευοθηκών (Table de Service)
- κ) Καλύμματα συρταριών
- λ) Φανέλες παρκέ δαπέδου

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7°

ΠΡΟΣΚΟΜΙΣΗ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΕΠΙΤΡΑΠΕΖΙΩΝ ΣΚΕΥΩΝ

Μετά την τοποθέτηση των λινών στο τραπέζι (Τραπεζομάντιλα-ναπερόν) και την τοποθέτηση της πετσέτας έρχεται η σειρά των άλλων επιτραπέζιων σκευών.

Κατ' αρχήν θα πρέπει να έχουμε υπ' όψη μας πως τα μαχαιροπήρουνα γενικώς δεν τα πιάνουμε ποτέ με γυμνό χέρι. Συγκεκριμένα με το αριστερό χέρι κρατάμε την πετσέτα και με το άλλο χέρι αφού πρώτα τα σκουπίζουμε γυαλίζουμε κ.λ.π. τα πιάνουμε πάντα από την λαβή (ποτέ από το σημείο που θα έρθει σε επαφή με το στόμα του πελάτη) και τα τοποθετούμε στο τραπέζι.

Τα μαχαιροπήρουνα τα πιάνουμε πάντα από τις λαβές. Τα μαχαίρια και τα κουτάλια (όλα τα είδη γενικώς) τοποθετούνται στο δεξί της πετσέτας με σκοπό να αποκτήσει ευχέρεια και να κινείται άνετα και σωστά στον χώρο του εστιατορίου.

Ο μαθητευόμενος και μάλιστα όταν είναι πολύ αρχάριος πρέπει να αποφεύγεται να συμμετέχει στην παράθεση των εδεσμάτων (σερβίρισμα). Τούτο θα γίνει σταδιακά και αφού πρώτα έχει εξοικειωθεί με την όλη διαδικασία. Τα πηρούνια τοποθετούνται στην αριστερή μεριά της πετσέτας.

Όταν πρόκειται να σερβιριστούν μακαρόνια (κουταλοπήρουνα) το πηρούνι τοποθετείται δεξιά και το κουτάλι αριστερά. Για τα επιδόρπια (DESSERTS) τα μαχαίρια-κουτάλια τοποθετούνται πάνω ακριβώς από την πετσέτα και απέναντι στον πελάτη με τις λαβές προς τα δεξιά του, ενώ τα πηρούνια με τις λαβές προς τα αριστερά του πελάτη.

Η τοποθέτηση πρέπει να γίνεται συμμετρικά. Το αλατοπίπερο τοποθετείται στο Κέντρο του τραπεζιού αλλά η θέση του εξαρτάται και από τον αριθμό των πελατών.

Εάν π.χ. κάθεται στο τραπέζι ένας πελάτης το αλατοπίπερο θα τοποθετηθεί απέναντι από τον πελάτη, δεξιά το αλάτι αριστερά το πιπέρι και εάν υπάρχει το σήμα της επιχειρήσεως πάντα μπροστά και να βλέπει προς το μέρος του πελάτη.

Το ίδιο συμβαίνει και με το ανθοδοχείο. Το αλατοπίπερο τοποθετείται πλησίον και μπροστά από το ανθοδοχείο προς το μέρος του πελάτη. Η όλη όμως αυτή τοποθέτηση εξαρτάται από το πόσοι πελάτες κάθονται στο τραπέζι όπως προαναφέραμε.

Όταν υπάρχουν κρύα ορεκτικά το πιάτο τοποθετείται από πριν στο τραπέζι καθώς επίσης και το πιατάκι του ψωμιού αριστερά της πετσέτας και το πιάτο σαλάτας λίγο πιο πάνω και συμμετρικά ως προς το πιάτο του ψωμιού.

Τα ποτήρια τοποθετούνται στο δεξί μέρος και συγκεκριμένα το ποτήρι του νερού στο ύψος της κορυφής του μαχαιριού (Το ποτήρι του νερού τοποθετείται πάντα πρώτο). Δίπλα από το ποτήρι του νερού και προς την γωνία του τραπεζιού τοποθετείται το ποτήρι του κόκκινου κρασιού και στην συνέχεια το ποτήρι του άσπρου κρασιού κατά τον ίδιο ακριβώς τρόπο όπως του κόκκινου.

Τα ποτήρια θα πρέπει να ελέγχονται την τελευταία στιγμή πριν τοποθετηθούν στο τραπέζι μήπως π.χ. έχουν σκόνες κ.λ.π. θα πρέπει να γίνει συνήθεια ώστε τα ποτήρια να πιάνονται πάντα χαμηλά και ποτέ στο ύψος του χείλους τους. Το απαράδεκτο φαινόμενο της μεταφοράς των ποτηριών, και αυτών ακόμη που πρόκειται να πλυθούν, με τα δάκτυλα μέσα στα ποτήρια αντίκειται προς τους κανόνες της υγιεινής και αισθητικής και πρέπει να εκλείψει παντελώς.

Από τον τρόπο που χειρίζεται τα σκεύη ένας υπάλληλος κατά την MISE EN PLACE μπορεί κάποιος να εξάγει συμπεράσματα για την καταλληλότητα και τις γνώσεις του εργαζόμενου στο τομέα αυτό. Η προσκόμιση και η τοποθέτηση των επιτραπέζιων σκευών θέλει ιδιαίτερη

προσοχή και κάθε μας ενέργεια πρέπει να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της εστιατοριακής τέχνης.

Τέλος όσον αφορά στα σταχτοδοχεία, αυτά είναι καλό να βρίσκονται στα TABLE DE SERVICE και να τοποθετούνται στο τραπέζι μόνο στην περίπτωση που οι πελάτες καπνίσουν. Οι μουσταρδιέρες-λαδόξυδα κ.λ.π. βρίσκονται πάντα στο TABLE DE SERVICE και τοποθετούνται στο τραπέζι μόνο όταν ζητηθούν.

Θα πρέπει να μας γίνει συνήθεια τα διάφορα επιτραπέζια σκεύη να τα πιάνουμε ως εξής:

- α) Τα μαχαίρια από την λαβή
- β) Τα πηρούνια από την μέση
- γ) Τα κουτάλια από την μέση
- δ) Τα πιάτα χωρίς να εγγίζουμε το εσωτερικό τους μέρος
- ε) Τα φλυτζάνια από την λαβή τους
- στ) Τα ποτήρια από το πόδι τους
- ζ) Τις καράφες από το λαιμό τους
- η) Τις φιάλες από την μέση τους



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8°
ΒΑΣΙΚΟ ΚΟΥΒΕΡ

Σε περίπτωση που σ' ένα εστιατόριο κάνουμε την MISE EN PLACE για πελάτες που δεν είναι εκ των προτέρων γνωστό τι ακριβώς θα παραγγείλουν, τοποθετούμε τα σκεύη εκείνα τα οποία κατά κανόνα θα χρησιμοποιηθούν. Τα σκεύη αυτά είναι:

- Ø Πετσέτα
- Ø Μαχαίρι φαγητού (ή κρέατος)
- Ø Πηρούνι φαγητού (ή κρέατος)
- Ø Πιατάκι ψωμιού
- Ø Μαχαίρι Βουτύρου
- Ø Ποτήρι νερού
- Ø Αλατοπίπερο

(Το σταχτοδοχείο καλόν θα είναι να τοποθετείται μόνο εφόσον οι πελάτες καπνίσουν).

Όταν λέμε Κουβέρ εννοούμε όλα τα πάρα πάνω σκεύη καθώς επίσης και τα χρησιμοποιούμενα λινά ψωμί και βούτυρο. Για τα παραπάνω ο πελάτης επιβαρύνεται με ένα ποσό το οποίο εξαρτάται από την κατηγορία του εστιατορίου.

Στην εστιατορική ορολογία και όταν θέλουν να πουν π.χ. πως στο εστιατόριο Α γευμάτισαν 100 άτομα λένε αντ' αυτού πως πραγματοποιήθηκαν 100 κουβέρ.

Θα μπορούσε επίσης να λεχθεί πως Κουβέρ είναι μια σειρά σκευών που αντιστοιχεί σε ανάλογη σειρά φαγητού που πρόκειται να φάει ένας πελάτης. Συμπεριλαμβάνεται δε και η πετσέτα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9°

ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΙΘΟΥΣΗΣ

Μετά την προετοιμασία της αίθουσας του εστιατορίου (απομάκρυνση των ακαθάρτων – καθαριότητα - στρώσιμο καθαρών - MISE EN PLACE κλπ.) και λίγο πριν έλθει ο πρώτος πελάτης στο εστιατόριο πρέπει από τον προϊστάμενο και υπεύθυνο του εστιατορίου να γίνει επιθεώρηση:

1. Στο προσωπικό

Ο υπεύθυνος του εστιατορίου (συνήθως ο MAITRE D' HOTEL) πρέπει να ελέγχει:

- Ø Εάν η ατομική καθαριότητα του προσωπικού του εστιατορίου είναι καλή (ξυρισμένοι – λουσμένοι – κουρεμένοι – χτενισμένοι κ.λ.π.)
- Ø Εάν η ενδυμασία τους είναι καθαρή και σιδερωμένη.
- Ø Εάν τα παπούτσια είναι βαμμένα και γυαλισμένα (συνήθως μαύρο χρώμα).
- Ø Εάν οι κάλτσες είναι καθαρές (συνήθως μαύρο ή σκούρο χρώμα).
- Ø Τα νύχια πρέπει να είναι κομμένα και τα χέρια καθαρά.
- Ø Η αμφίεση των δεσποινίδων πρέπει να είναι σεμνή με όχι υπερβολικά και προκλητικά βαψίματα σε νύχια κ.λ.π.

Θα πρέπει οι εργαζόμενοι στο εστιατόριο να προσέχουν ιδιαίτερα την καθαριότητα στα πουκάμισα, τα οποία θεωρούνται από τα πλέον ευαίσθητα. Να αλλάζουν τακτικά κάλτσες και να γίνεται καθημερινή πλύση των ποδιών. Να μην καπνίζουν στην αίθουσα του εστιατορίου. Να αποφεύγουν τα έντονα αρώματα καθώς επίσης σκόρδα και άλλα δύσοσμα φαγητά.

2. Έλεγχος αιθούσης

Εκτός από την επιθεώρηση στο προσωπικό ο υπεύθυνος του εστιατορίου θα πρέπει να επιθεωρεί επίσης (να ρίχνει την τελευταία ματιά όπως λέγεται) στην αίθουσα για να διαπιστωθεί εάν τα πάντα έχουν καλώς τακτοποιηθεί. Ελέγχει την MISE EN PLACE – το TABLE DE SERVICE καθώς και την παραμικρή λεπτομέρεια και αν χρειαστεί δίνει οδηγίες και συμβουλές.

ΣΩΣΤΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΠΙΑΤΩΝ

1. Με φαγητά

Η μεταφορά των πιάτων και ειδικότερα με φαγητό απαιτεί μεγάλη δεξιότητα και προσοχή. Προκειμένου να μεταφέρουμε πιάτα με φαγητό κάνουμε τις ακόλουθες ενέργειες.

A) Το ένα πιάτο τοποθετούμε στην παλάμη του αριστερού μας χεριού με τα τρία δάκτυλα (δείκτη – μεσαίο - παράμεσο) κάτω απ' το πιάτο στο κέντρο αυτού. Ο αντίχειρας και ο μικρός είναι τεταμένοι πάνω από το πιάτο. Το δεύτερο πιάτο τοποθετούμε επάνω στον καρπό, στηριζόμενο και στα δύο τεταμένα δάκτυλα που προαναφέραμε.

B) Στο αριστερό μας πάντα χέρι κρατούμε ένα πιάτο με τον αντίχειρα και τον δείκτη και ένα δεύτερο τοποθετούμε κάτω από αυτό και συγκρατούμενο με τα υπόλοιπα τρία δάκτυλα. Ανεξάρτητα πια από τις δύο πάρα πάνω περιπτώσεις που εφαρμόζουμε μπορούμε να μεταφέρουμε και, ένα τρίτο με το δεξί μας χέρι κρατώντας το με τον αντίχειρα και τον δείκτη. Θα πρέπει να σημειωθεί εδώ πως πρέπει να εκλείψει κάποτε ο ανθυγιεινός και αντιαισθητικός τρόπος που πολλές φορές γίνεται μεταφορά πιάτων, με φαγητό, περισσότερων των πάρα πάνω (δύο το πολύ με το αριστερό χέρι και ένα με το δεξί) με αποτέλεσμα η βάση του ενός πιάτου να βρωμίζει το φαγητό του άλλου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10°

ΓΕΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ

Οποιοδήποτε από τους παραπάνω τρόπους που αναλύσαμε χρησιμοποιούμε επιβάλλεται να προσέξουμε μερικές λεπτομέρειες, για την επιτυχία του SERVICE και οι οποίες είναι:

1. Ο τραπεζοκόμος κατά την υπηρεσία του πρέπει να είναι ήρεμος, προσεκτικός, προνοητικός και να έχει αυτοπεποίθηση.
2. Οι κινήσεις του πρέπει να είναι γρήγορες, χωρίς νωχέλεια και ελεγχόμενες.
3. Να μην ξεχνά τίποτε.
4. Να μην ταλαντεύεται με τα πιάτα και το δίσκο.
5. Να μην εκνευρίζει τον πελάτη και να είναι υπομονετικός σε κάθε λεπτή επιθυμία του.
6. Το χέρι που πρόκειται να τοποθετηθεί η πιατέλα, πρέπει να καλύπτεται από πετσέτα υπηρεσίας.
7. Τα πιάτα πάντοτε σερβίρονται από δεξιά και αφαιρούνται από δεξιά, εκτός εάν ο πελάτης ή ο χώρος δεν το επιτρέπουν.
8. Τα ποτά και γενικότερα ότι πίνεται σερβίρονται από δεξιά.
9. Οτιδήποτε παρουσιάζεται, τοποθετείται ή αφαιρείται από το τραπέζι, γίνεται με την βοήθεια δίσκου ή πιάτου. Ποτέ με γυμνό χέρι.
10. Τα σκεύη τοποθετούνται ή αφαιρούνται ως εξής:
 - α) Μαχαίρια από την λαβή
 - β) Κουτάλια, πηρούνια από το μέσον
 - γ) Ποτήρια από το μέσον ή από το πόδι
 - δ) Φλυτζάνια από το χέρι
 - ε) Πιάτα όσο το δυνατόν από την άκρη
 - στ) Κανάτες από το χέρι

- ζ) Καράφες από το λαιμό
- η) Φιάλες από το μέσον με την ετικέτα προς τους πελάτες.
11. Τα χέρια δεν πρέπει να εγγίζουμε μέσα στα ποτήρια και φλυτζάνια, πιάτα και γενικά τα σημεία των σκευών που έρχονται σε επαφή με το σώμα του πελάτη.
 12. Τα ποτήρια τοποθετούνται ή αφαιρούνται με τον δίσκο και ποτέ με το χέρι.
 13. Ποτέ ο τραυματισμός δεν πιάνει τα εδέσματα με τα χέρια του.
 14. Τα σκεύη ουδέποτε σκουπίζονται ενώπιον του πελάτη (πετσέτα υπηρεσίας).
 15. Εάν ποτέ πέσει στο δάπεδο φαγητό ή σπάσει ένα σκεύος το μαζεύουμε αμέσως με ειδικό φαράσι.
 16. Εάν το σκεύος του πελάτη πέσει στο δάπεδο, φέρουμε αμέσως καθαρό.
 17. Πριν σερβιριστεί το επιδόρπιο, ο τραπεζοκόμος μαζεύει τα ψίχουλα με την πετσέτα τραπεζοκόμου και ένα μικρό πιάτο.
 18. Εάν κάποιος σκεύος δεν χρησιμοποιήθηκε από τον πελάτη στο γεύμα, αποσύρεται σαν ακάθαρτο.
 19. Η διεξαγωγή του SERVICE πρέπει να γίνεται αθόρυβα.
 20. Δεν πρέπει να υπάρχει κενό μεταξύ πρώτου και δευτέρου πιάτου.
 21. Όταν ο τραπεζοκόμος πηγαίνει προς το μαγειρείο, παίρνει μαζί του τα ακάθαρτα σκεύη προς πλύση.
 22. Οι λαβές των μαχαιριών κατά την αφαίρεση (ντεπαρασάζ) δεν τοποθετούνται μέσα στο πιάτο, αλλά μόνο στο πρωινό ρόφημα.
 23. Οδοντογλυφιδιέρες και σταχτοδοχεία δεν τοποθετούνται ποτέ στο τραπέζι αλλά μόνο όταν το ζητήσει ο πελάτης.
 24. Τα ποτήρια δεν μεταφέρονται ποτέ ανάποδα στην τραπεζαρία, όταν υπάρχει μέσα πελάτης.

25. Τα ποτήρια σκουπίζονται πάντοτε με τον αντίχειρα μέσα σ' αυτά.
26. Όταν για ένα έδεσμα που σερβίρεται μέσα σε ένα πιάτο χρησιμοποιούμε μαχαιροπίρουνο, δεν βάζουμε χαρτοπετσέτα. Όταν όμως δεν πρόκειται να χρησιμοποιήσουμε μαχαιροπήρουνα, όπως σάντουιτς, τυρόπιτα κ.λ.π. σερβίρεται οπωσδήποτε μέσα σε πιάτο και μέσα σε χαρτοπετσέτα.
27. Οτιδήποτε παρουσιάζεται και σερβίρεται στην τραπεζαρία για τον πελάτη, θεωρείται υπεύθυνος αυτός που το παρουσιάζει και το σερβίρει.
28. Οι τραπεζοκόμοι έχουν πάντα εργασία στην τραπεζαρία έστω και αν υπάρχει ένας πελάτης στην τραπεζαρία.
29. Οποιαδήποτε απασχόληση και αν έχει ο ΜΑΙΤRE στην τραπεζαρία και οπουδήποτε και αν βρίσκεται, δεν χάνει ποτέ τον έλεγχο της εισόδου και εξόδου των πελατών.
30. Ποτέ ο τραπεζοκόμος δεν κρατά την λαβίδα σερβιρίσματος προσερχόμενος από το μαγειρείο στην τραπεζαρία, αλλά την έχει τοποθετημένη μέσα στην πιατέλα ή σε άλλο σκεύος από το οποίο πρόκειται να σερβίρει.
31. Με όλους τους τρόπους σερβιρίσματος, πρώτα σερβίρεται το κυρίως έδεσμα, ψάρι, κρέας, κοτόπουλο και μετά οι γαρνιτούρες.
32. Κατά την τοποθέτηση ή αφαίρεση κενών πιάτων, δεν παίζει ρόλο η σειρά προτεραιότητας.
33. Κατά το σερβίρισμα του νερού ποτέ δεν σερβίρουμε το ποτήρι μέχρι πάνω.
34. Στο σερβίρισμα με GUERIDON η πιατέλα τοποθετείται αριστερά και τα πιάτα δεξιά.

35. Σε καμία περίπτωση ο τραπεζοκόμος δεν τρέχει στην τραπεζαρία.
36. Οτιδήποτε μικροαντικείμενο, γράμμα, σπέρτα, τσιγάρα προσφέρονται στον πελάτη, προσφέρονται πάντα σε ειδικό δισκάκι.
37. Σε όλα τα εδέσματα σχάρας προσφέρεται λεμόνι.
38. Το τυρί δεν σερβίρεται ποτέ σε μεταλλικό σκεύος.
39. Στα επίσημα γεύματα ποτέ δεν χρησιμοποιούμε NAPERON.
40. Η κοπή των εδεσμάτων μέσα στην τραπεζαρία (ντεκουπάζ) γίνεται πάντοτε σε ειδικό ξύλο κοπής.
41. Ο ΜΑΙΤΡΕ ΕΙΝΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑ ΚΑΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΜΑΙΤΡΕ.
42. Ο ΜΑΙΤΡΕ ΕΙΝΑΙ Η ΨΥΧΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑΣ.
43. Ο ΜΑΙΤΡΕ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΡΟΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΘΕ ΤΙ ΠΟΥ ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΣΥΜΒΕΙ.
44. Ο ΜΑΙΤΡΕ ΕΡΧΕΤΑΙ ΠΡΩΤΟΣ ΚΑΙ ΦΕΥΓΕΙ ΤΕΛΕΥΤΑΙΟΣ.
45. Κάθε ενέργεια του προσωπικού της τραπεζαρίας πρέπει να χαρακτηρίζεται από χάρη και γούστο.

ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

A. MISE EN PLACE

Με τον όρο MISE EN PLACE εννοούμε τακτοποιώ, βάζω στη θέση του κάτι. Στην εστιατοριακή τέχνη σημαίνει προετοιμασία για το οποιοδήποτε έργο. Τον όρο αυτό τον χρησιμοποιούμε και στο μαγειρείο, μπουφέ, εστιατόριο κ.λ.π.

Προκειμένου όμως για την τραπεζαρία εννοούμε την προετοιμασία που κάνουμε για την παράθεση του πρωινού, μεσημεριανού ή βραδινού

γεύματος και ακόμη στενότερα, το στρώσιμο της τραπεζαρίας για την παράθεση του ανάλογου γεύματος.

1. MISE EN PLACE πρωινού

Για το πρωινό ρόφημα, κάνουμε συνήθως MISE EN PLACE (στρώσιμο τραπεζαρίας) από το βράδυ. Στρώνουμε τα τραπέζια με τραπεζομάντηλα, που έχουν χαρούμενο συνήθως χρώμα, απαλό έγχρωμο ή εμπριμέ κ.λ.π.

Για κάθε κουβέρ τοποθετούμε ένα πιατάκι πρωινού, ένα μαχαιράκι δεξιά και ένα πιατάκι του τσαγιού στην μύτη του μαχαιριού σε θέση ώστε μια νοητή διάμετρος του μικρού πιάτου να σχηματίζει με το μαχαίρι γωνία 90°.

Η πετσέτα πρέπει να είναι τριγωνική και σε χαρούμενο χρώμα. Τοποθετείται μέσα στο πιάτο με την γωνία προς την πλευρά του πελάτη, προς τα κάτω για να φαίνεται το σήμα του ξενοδοχείου στο πάνω μέρος του πιάτου.

Τα σκεύη του πρωινού ροφήματος τα διαιρούμε σε δύο σειρές. Εκείνα που τοποθετούνται το βράδυ, σκεύη πρώτης σειράς και εκείνα που τοποθετούνται το πρωί σκεύη δεύτερας σειράς.

2. MISE EN PLACE Μεσημβρινού γεύματος

Η MISE EN PLACE μεσημβρινού γεύματος, γίνεται αφού τελειώσουν όλες οι προκαταρκτικές εργασίες πρωινής καθαριότητας και στρωθούν τα τραπεζομάνδηλα.

Οι βοηθοί τραπεζοκόμοι φέρουν τα καθαρά σκεύη και τα τοποθετούν στα τάμπλ ντε σερβίς. Στην συνέχεια οι τραπεζοκόμοι και ανάλογα με το πλάνο που έχει καταργήσει ο MAITRE κάνουν την MISE EN PLACE.

Στο πλάνο αυτό αναφέρονται το είδος και ο αριθμός των κουβέρ για το κάθε τραπέζι.

Τα λινά και τα σκεύη τοποθετούνται με την κάτωθι σειρά:

- α) Πετσέτα
- β) Μεταλλικά σκεύη
- γ) Ποτήρια
- δ) Πιάτο ψωμιού
- ε) Μενάζ
- στ) Αξεσουάρ

Παρακάτω αναφέρεται ένα παράδειγμα γεύματος που περιέχει κρέας, ψάρι, κρύο ορεκτικό, επιδόρπιο ορεκτικό, φρούτο και συνοδεύεται από δύο κρασιά άσπρο και κόκκινο για να αναπτυχθεί η MISE EN PLACE.

Ο τραπεζοκόμος με την βοήθεια ενός μικρού δίσκου, τοποθετεί τις πετσέτες που αποτελούν την βάση του κουβέρ. Στην συνέχεια παίρνει τόσα μαχαίρια κρέατος, όσες πετσέτες έστρωσε.

Τα πιάνει με το αριστερό χέρι από την λαβή μέσα στην μια γωνία της πετσέτας υπηρεσίας. Πλησιάζει το τραπέζι, με το δεξί του πιάνει την άλλη διαγώνιο της πετσέτας και σκουπίζει την λάμα του κάθε μαχαιριού με την κόψη πάντα προς τα έξω.

Τοποθετεί το μαχαίρι δεξιά της πετσέτας κατά 1,5-2 cm. Με τον ίδιο τρόπο τοποθετεί και τα υπόλοιπα μεταλλικά σκεύη ως εξής:

- Ø Πηρούνι κρέατος αριστερά της πετσέτας κατά 1,5-2 cm.
- Ø Μαχαίρι ψαριού δεξιά από το μαχαίρι κρέατος.
- Ø Πηρούνι ψαριού αριστερά από το πηρούνι κρέατος.
- Ø Μαχαίρι ορεκτικού δεξιά από το μαχαίρι ψαριού.
- Ø Πηρούνι ορεκτικού αριστερά από το πηρούνι ψαριού.
- Ø Μαχαίρι πηρούνι φρούτου πάνω από την πετσέτα έτσι ώστε να σχηματίζει ορθή γωνία με το μαχαίρι κρέατος. Η λαβή του μαχαιριού πρέπει να βρίσκεται προς το δεξί χέρι του πελάτη και η λαβή του πηρουνιού προς το αριστερό.

Με αυτόν τον τρόπο σχηματίζεται το τετράγωνο του κουβέρ μέσα στο οποίο είναι η πετσέτα. Με τη βοήθεια ενός δίσκου και σε ξεχωριστή εκτέλεση για κάθε είδος, ο τραπεζοκόμος τοποθετεί:

α. Πιατάκια ψωμιού αριστερά από τα πηρούνια.

β. Τα ποτήρια με τέσσερις δυνατούς τρόπους.

βα. Τοποθετεί το πρώτο ποτήρι στη δεξιά γωνία του κουβέρ και τα υπόλοιπα δύο ή τρία λοξοειδώς δεξιά προς τα κάτω.

ββ. Τοποθετεί το πρώτο ποτήρι στη δεξιά γωνία του κουβέρ τα υπόλοιπα λοξοειδώς αριστερά προς τα πάνω.

βγ. Το πρώτο ποτήρι στην γωνία του κουβέρ και τα υπόλοιπα σε ευθεία γραμμή πάνω από το τετράγωνο του κουβέρ.

βδ. Τοποθετεί το ένα ποτήρι στην δεξιά γωνία του κουβέρ το δεύτερο λοξοειδώς δεξιά προς τα κάτω και το τρίτο λοξοειδώς αριστερά προς τα πάνω. Η ευθεία γραμμή των ποτηριών πρέπει να διχοτομείται από την διαγώνιο του τετραγώνου του κουβέρ τοποθετήσεως ποτηριών.

γ. Τα Μενάζ

δ. Τα αξεσουάρ.

Το παραπάνω παράδειγμα είναι οπωσδήποτε ένα γεύμα ολοκληρωμένο και συγκεκριμένο, γνωστό εκ των προτέρων αριθμό πιάτων, όποτε χαρακτηρίζεται γεύμα TABLE D' HOTE.

Προκειμένου για την περίπτωση αλά κάρτ, περιοριζόμαστε σ' ένα κουβέρ βασικό.

Στη συνέχεια δε και ανάλογα με το τι θα παραγγείλει ο πελάτης, προσθέτουμε ή αντικαθιστούμε το κουβέρ.

Χρησιμοποιούμενα από τους πελάτες

Προκειμένου να μεταφέρουμε πιάτα που έχουν χρησιμοποιηθεί από τους πελάτες ενεργούμε ως εξής:

Στην παλάμη του αριστερού μας χεριού τοποθετούμε ένα μεγάλο πιάτο με τα τρία δάκτυλα (δείκτη - μεσαίο - παράμεσο) στο κάτω μέρος αυτού και στο κέντρο του πιάτου.

Στην συνέχεια και επάνω στον καρπό τοποθετούμε δεύτερο πιάτο στηριζόμενο με τον αντίχειρα και τον μικρό δάκτυλο που είναι τεταμένοι. Επάνω στο πιάτο που ήδη έχει τοποθετηθεί στον καρπό του χεριού μπορούμε να τοποθετήσουμε περισσότερα πιάτα.

Προσέχουμε μόνο τα πιάτα να τοποθετηθούν κατά μέγεθος κάτω τα μεγάλα, επάνω τα αμέσως μικρότερα και τέλος τα μικρά πιάτα (ψωμιού κ.λ.π.).

Τα πιάτα που κατά τον παραπάνω τρόπο έχουν τοποθετηθεί στο αριστερό μας χέρι τα μεταφέρουμε στο μέρος που επιθυμούμε, δηλαδή στον δίσκο που προφανώς να ευρίσκεται το TABLE DE SERVICE ή στους χώρους πλύσεως σκευών.

Θα πρέπει να σημειώσουμε πως τα υπολείμματα φαγητού που ενδεχομένως να έχουν τα πιάτα τα ρίχνουμε με ιδιαίτερη προσοχή και λεπτότατες κινήσεις και με την βοήθεια π.χ. ενός πηρουιού στο πιάτο που βρίσκεται στην παλάμη του αριστερού μας χεριού. Δεν τοποθετούμε ποτέ πιάτο, επάνω σε άλλο εάν πρώτα δεν έχουμε καθαρίσει το πρώτο από όλα γενικώς τα υπολείμματα.

Μεταφορά πιάτων με δίσκο

Ο δίσκος μπορεί να θεωρηθεί σαν απαραίτητος βοηθός στην όλη διαδικασία της προετοιμασίας του εστιατορίου, στην διάρκεια της τραπεζοκομής, στην απομάκρυνση από το εστιατόριο καθαρών και ακαθάρτων σκευών κ.λ.π.

Υπάρχουν διάφορα μεγέθη και σχήματα δίσκων μεγάλοι, μικροί, ορθογώνιοι και στρογγυλοί. Ο δίσκος τοποθετείται συνήθως επάνω στο TABLE DE SERVICE. Στον δίσκο επάνω τοποθετούνται τα διάφορα σκεύη πάντα κατά είδος με σωστή και ιδιαίτερη επιμελημένη ταξινόμηση.

Καλό θα είναι και η μεταφορά ακόμη να γίνεται κατά είδος π.χ. μόνο πιάτα – μαχαιροπήρουνα – και κυρίως μόνο ποτήρια κλπ. Στον δίσκο επάνω τοποθετούμε το δισκόπανο, λινό ύφασμα των διαστάσεων ακριβώς του δίσκου.

Προκειμένου να μεταφέρουμε έναν μεγάλο δίσκο τον σύρουμε ελαφρά με το δεξί χέρι από το σημείο που είναι τοποθετημένος και κάτω ακριβώς και στο κέντρο του τοποθετούμε το αριστερό μας χέρι με το οποίο τον μεταφέρουμε αφού τον σηκώσουμε λίγα εκατοστά πάνω από τον αριστερό μας ώμο χωρίς να εφάπτεται σ' αυτόν.

Το δεξί μας χέρι το έχουμε ελεύθερο για κάθε απρόοπτο, να ανοίξουμε ενδεχομένως κάποια πόρτα και γενικώς για να προφυλαχθούμε από καταστάσεις που θα δημιουργούσαν ατυχήματα. Τους μικρούς δίσκους τους κρατάμε με το αριστερό μας χέρι στο ύψος της μέσης του σώματος. Για την μεταφορά των δίσκων με ευχέρεια και δεξιότητα απαιτείται συνεχής πρακτική εξάσκηση.

3. MISE EN PLACE Βραδινού γεύματος

Η MISE EN PLACE για το βραδινό γεύμα γίνεται με τον ίδιο τρόπο όπως και κατά τον μεσημβρινό τόσο για την περίπτωση αλά κάρτ όσο και για την TABLE D' HOTE αλλά με την διαφορά ότι την κάνουν ένα ή δύο άτομα βοηθοί ή τραπεζοκόμοι, που έχουν βραδινή βάρδια.

Για τον λόγο αυτό και επειδή τα κουβέρ που θα στρωθούν είναι πολλά, τοποθετούνται όλα τα σκεύη που χρειάζονται σε ένα TABLE ROULAND το οποίο μεταφέρεται από πάγκο σε πάγκο ή από τραπέζι σε τραπέζι και γίνεται η MISE EN PLACE.

4. Κύρια χαρακτηριστικά της MISE EN PLACE

α) Τα τραπεζομάνδηλα τα στρώνουμε όλα από την ίδια πλευρά ώστε τα "A" και τα "V" τραπεζιών να είναι παράλληλα.

β) Πριν αρχίσουμε την MISE EN PLACE ελέγχουμε πάντοτε αν το τραπέζι είναι σταθερό.

γ) Δεν τοποθετούμε στο τραπέζι περισσότερα από τρία σκεύη στην κάθε πλευρά της πετσέτας, έστω και αν το MENU έχει περισσότερα από τρία πιάτα.

δ) Τα μαχαίρια τοποθετούνται στην αυτή ευθεία γραμμή με βάση την πλευρά του τραπεζιού.

ε) Τα πηρούνια τοποθετούνται το πρώτο με βάση την πλευρά του τραπεζιού, το δεύτερο λίγο πιο πάνω να σχηματίζει σκάλα και αν υπάρχει τρίτο πάλι στο ίδιο ύψος με το πρώτο ώστε να σχηματίζει τόξο.

στ) Το τετράγωνο του κουβέρ πρέπει να έχει φάρδος 22-24 cm, δηλαδή 1-2 cm φαρδύτερο από την διάμετρο του φαγητού.

ζ) Για να επιτευχθεί η παραπάνω σχέση, η πετσέτα πρέπει να έχει 60 cm φάρδος, έτσι ώστε διπλωμένη στα τρία να δίνει 20 cm. Με 1-2 cm που παίρνει το μαχαίρι και το πηρούνι μακριά από την πετσέτα δημιουργεί το φάρδος τετραγώνου 22-24 cm.

η) Όταν η MISE EN PLACE έχει γίνει νωρίτερα τα ποτήρια τοποθετούνται αντεστραμμένα και κατά την τελευταία φιλοφρόνηση ιδίως στις κυρίες, να βάλουμε πάνω στην πετσέτα διαγωνίως το κουβέρ ένα μικρό άνθος.

γ. Σταχτοδοχεία

Τα σταχτοδοχεία δεν τα τοποθετούμε ποτέ εκ των προτέρων πάνω στο τραπέζι, παρά μόνο όταν μας το ζητήσει ο πελάτης ή αντιληφθούμε ότι έχει ανάψει τσιγάρο.

Εκ των προτέρων τοποθετούμε μόνο όταν ο πελάτης είναι πανσιονέρ και γνωρίζουμε την συνήθειά του να καπνίζει μετά το φαγητό. Τα σταχτοδοχεία τοποθετούνται με την βοήθεια ενός δίσκου.

Όταν κάνουμε ντεπαρασάζ και συνεχίζουν οι πελάτες το φαγητό τους, τότε για να αποφύγουμε τις στάχτες το σκεπάζουμε με ένα άλλο και το αποσύρουμε.

Μεταφορά και τοποθέτηση σκευών παρουσία του πελάτη

Όταν λειτουργεί η τραπεζαρία και υπάρχουν πελάτες μέσα ποτέ δεν μεταφέρουμε σκεύη με γυμνό χέρι. Πάντοτε τα μεταφέρουμε σε ένα δίσκο με καθαρό δισκόπανο ή σε ένα πιάτο, αν είναι λίγα και μικρά, μέσα στο οποίο τοποθετούμε μια πετσέτα για μα μην κάνουν θόρυβο και για να μην γλιστρούν.

Ποτέ δεν σκουπίζουμε τα σκεύη ενώπιον του πελάτη αλλά τα τοποθετούμε απευθείας από τον δίσκο ή από το πιάτο. Με τον ίδιο τρόπο αντικαθιστούμε τα σκεύη, εάν αυτό χρειαστεί, δηλαδή με την βοήθεια ενός πιάτου ή δίσκου παίρνουμε το ένα και βάζουμε το άλλο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11°

ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΘΕΣΗ

Κατά γενικό κανόνα, λαμβάνεται υπόψη η ηλικία και το φύλο. Δηλαδή σερβίρονται πρώτα οι ηλικιωμένοι (κυρίες - κύριοι) και μετά οι νεώτεροι (κυρίες, δεσποινίδες, κύριοι).

Βέβαια ο κανόνας δεν είναι αυστηρός, αν πρόκειται για πρόσωπα που έχουν κάποια υπηρεσιακή σχέση π.χ. αν γνωρίζουμε την ιδιότητα των πελατών, μπορεί να σερβίρουμε πρώτα σε ένα κύριο με κάποια αξιώματα εν σχέσει με τις κυρίες και δεσποινίδες αν είναι υφιστάμενός του.

Κύρια χαρακτηριστικά ντεπαρασάζ

α. Δεν σηκώνουμε περισσότερο από έξι πιάτα στο χέρι κατά ανώτατο όριο.

β. Όταν τοποθετούμε τα πιάτα και τα σκεύη μέσα στον δίσκο, φροντίζουμε οι λαβές των μαχαιριών να είναι προς το εσωτερικό του δίσκου.

γ. Δεν φορτώνουμε τον δίσκο πολύ, ώστε να χρειάζεται ιδιαίτερη σωματική δύναμη για να μεταφερθεί από τον τραπεζοκόμο. Αυτό δίνει την εντύπωση του αχθοφόρου.

δ. Όταν αφαιρούμε τα ποτήρια και τα τοποθετούμε στο δίσκο τα βάζουμε από αριστερά προς τα δεξιά.

ε. Όταν πηγαίνουμε προς το μαγειρείο για την εκτέλεση οποιουδήποτε έργου, δεν πάμε ποτέ με άδεια χέρια. Πάντα παίρνουμε ακάθαρτα σκεύη, έστω και είναι από άλλο τραπεζοκόμο.

στ. Όταν μεταφέρουμε άδεια μπουκάλια στο δίσκο, τα βάζουμε πάντα στο κέντρο του δίσκου και τα υποστυλώνουμε με άλλα σκεύη.

ζ. Όταν μεταφέρουμε σταχτοδοχεία πάντα τα σκεπάζουμε με ένα πιατάκι ή με καθαρό σκεύος για να μην τινάζονται οι στάχτες έξω με το ρεύμα αέρος που δημιουργείται με την κίνηση του τραπεζοκόμου.

Οικογενειακό σερβίρισμα ή σερβίρισμα á l' ambigu.

Η εξυπηρέτηση á l' ambigu, που εμφανίζεται, όπως είδαμε, στους χώρους των πανδοχείων, εξακολουθεί και σήμερα ακόμη να ισχύει σε πολλές χώρες της Ευρώπης και κυρίως στη Γαλλία και Ιταλία.

Στη χώρα μας ο τρόπος αυτός σερβιρίσματος εφαρμόζεται σε ορισμένα είδη εστιατορίου, τις γνωστές μας οικογενειακές γραφικές ταβέρνες. Συγκεκριμένα, τα φαγητά, όταν δοθεί η παραγγελία, ετοιμάζονται στις πιατέλες και προσκομίζονται από τους τραπεζοκόμους στο μέσο του τραπεζιού, όπου κάθε πελάτης σερβίρεται μόνος του. Ακολουθείται δηλαδή η διαδικασία, όπως συνηθίζεται και στο οικογενειακό τραπέζι.

Βιεννέζικος τρόπος σερβιρίσματος (Service commercial)

Είναι ο τρόπος σερβιρίσματος που εφαρμόζεται σε επιχειρήσεις κατηγοριών, γιατί είναι ο ταχύτερος και ο πιο οικονομικός. Με τον τρόπο αυτό η τραπεζοκόμηση γίνεται απευθείας με πιάτα που έχουν σερβιριστεί από την κουζίνα.

Διαδικασία σερβιρίσματος κατά το Βιεννέζικο τρόπο

Τα πιάτα μεταφέρονται στο χώρο του εστιατορίου με δίσκους, τοποθετούνται στο table de service και στη συνέχεια γίνεται το σερβίρισμα κανονικά. Σε περίπτωση που τα πιάτα μεταφέρονται χωρίς δίσκο, τότε κρατάμε δύο στο αριστερό χέρι και ένα στο δεξί, κατά το γνωστό τρόπο.

Το SERVICE όμως διεκπεραιώνεται καλύτερα όταν υπάρχουν ο τραπεζοκόμος σερβίρει την μία πιατέλα με το κυρίως έδεσμα και ο βοηθός την άλλη με τις γαρνιτούρες.

Αγγλικός τρόπος

Σύμφωνα με μια αγγλική συνήθεια, ο αρχηγός της οικογένειας σέρβιρε τα φαγητά στα υπόλοιπα μέλη της οικογένειας του. Η πιατέλα τοποθετείτο αριστερά του, πάνω στο τραπέζι και όλα τα πιάτα των μελών της οικογένειας δεξιά της πιατέλας, από όπου και τους σέρβιρε.

Από την συνήθεια αυτή προήλθε το αγγλικό σερβίρισμα που είναι χαρακτηριστικό γνώρισμα της ιδιοσυγκρασίας και του χαρακτήρος των Άγγλων. Κατά μια άλλη εκδοχή, ο Αγγλικός τρόπος θεσπίστηκε για πρώτη φορά στα εστιατόρια τραίνων.

Δηλαδή φάνηκε πρακτικό για τους πελάτες των τραίνων να σερβίρουν οι υπάλληλοι (τραπεζοκόμοι) που ήταν εξοικειωμένοι με την κίνηση των τραίνων και όχι οι πελάτες (επιβάτες), όπως όριζε ο μέχρι τότε γνωστός Γαλλικός τρόπος. Γι' αυτό φέρνει και την ονομασία Βαγκόν - Ρεστοράν.

Περιγραφή της τεχνικής του αγγλικού SERVICE

Το σερβίρισμα κατά τον αγγλικό τρόπο, όπως αναφέραμε και παραπάνω, εφαρμόζεται με δύο τρόπους. Κατά τον πρώτο τρόπο και όταν τα άτομα είναι λίγα 2 ή 3 ο τραπεζοκόμος επιδεικνύει και αφήνει την πιατέλα πάνω στο νερό μέρος του τραπεζιού, αφού προηγουμένως έχει τοποθετήσει τα πιάτα. Μετά σερβίρει σε κάθε πελάτη.

Κατά τον δεύτερο τρόπο (περισσότερα άτομα) ο τραπεζοκόμος περνά με την πιατέλα τοποθετημένη στο αριστερό του χέρι, όπως στον Γαλλικό τρόπο, και σερβίρει ο ίδιος τον πελάτη με κουταλοπήρουνο.

Κύρια σημεία αυτού του τρόπου είναι:

α) Ο τραπεζοκόμος παρουσιάζει το φαγητό από αριστερά του πελάτη με μια ελαφρά υπόκλιση.

β) Κράτα με το δεξί χέρι και λίγο πιο πάνω από την πιατέλα το κουτάλι και το πηρούνι. Με τον τρόπο αυτό αφήνεις να εννοηθεί στον πελάτη ότι δεν θα σερβιριστεί μόνος του, όπως στον Γαλλικό τρόπο, αλλά από τον τραπεζοκόμο.

Περιγραφή της τεχνικής του Γαλλικού SERVICE

Ο βοηθός φέρνει το παρασκεύασμα μέσα σε πιατέλα ή σε ανάλογα σκεύος που είναι σκεπασμένο με μια καμπάνα (ειδικό σκέπασμα για να διατηρείται το φαγητό ζεστό).

Στον ίδιο δίσκο φέρει και τα ανάλογα πιάτα ζέστα από την θερμοτράπεζα. Αφήνει τον δίσκο πάνω στο TABLE DE SERVICE και TABLE D' ROULAD που πρέπει να βρίσκεται κοντά στο τραπέζι του πελάτη. Από εκεί ο τραπεζοκόμος παίρνει την πιατέλα, όπως είναι σκεπασμένη και την παρουσιάζει ξεσκεπάζοντάς την μπροστά στους πελάτες.

Με αυτόν τον τρόπο απολαμβάνουν και την ευοσμία και την οπτική εικόνα του παρασκευάσματος. Παράλληλα ο βοηθός τοποθετεί τα ζεστά πιάτα στους πελάτες. Στην συνέχεια ο τραπεζοκόμος αφήνει την καμπάνα στο TABLE D' ROULAD και τοποθετεί ένα κουταλοπήρουνα στην κάτω δεξιά γωνία της πιατέλας (κουτάλι από πάνω και πηρούνι από κάτω) και παρουσιάζει πάντοτε την πιατέλα από αριστερά από όπου ο πελάτης σερβίρεται μόνος του.

Αφού σερβιριστεί ο πρώτος πελάτης, προχωρεί προς τον δεύτερο με φορά τέτοια που το χέρι που φέρει την πιατέλα να είναι προς τα έξω κατά την διαδρομή δε, διορθώνει το κουταλοπήρουνο που ενδεχομένως ο πελάτης άφησε ακατάστατο.

Εάν η πιατέλα έχει περισσότερες από τρεις μερίδες τότε από την τρίτη μερίδα και έπειτα, ο τραπεζοκόμος φροντίζει και φέρνει τις μερίδες προς το δεξί μέρος της πιατέλας. Έτσι διευκολύνει τον πελάτη στο σερβίρισμα. Πολλές φορές, κυρίως εδέσματα και γαρνιτούρες, σερβίρονται σε διαφορετικά σκεύη.

Τότε με το αριστερό μας χέρι κρατάμε το σκεύος με το κυρίως έδεσμα και με το δεξί μας χέρι τις γαρνιτούρες (λεγκουμιέρες). Πρώτα παρουσιάζουμε το κρέας με το αριστερό μας χέρι, έχοντας το δεξιό με τις γαρνιτούρες, πίσω από την πλάτη του πελάτη. Αφού σερβιριστεί ο πελάτης το κρέας, με μια ελαφριά κλίση αριστερά, περνάμε το δεξί μας χέρι μπροστά στον πελάτη και σερβίρεται τις γαρνιτούρες.

Η περίπτωση παρουσιάζει ένα μειονέκτημα στο ότι δεν μπορεί ο τραπεζοκόμος να διορθωθεί το κουταλοπήρουνο γιατί και τα δύο του χέρια, είναι δεσμευμένα.

Ρωσικός τρόπος σερβιρίσματος (Service á la russe)

Ο Ρωσικός τρόπος σερβιρίσματος σήμερα έχει σχεδόν εξαλειφθεί. Τα βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος αυτού ήταν:

α) Παρουσίαση των διαφόρων φαγητών (πουλερικά, ψάρια, κρέατα, πλούσια κυνήγια κ.λ.π.) μέσα σε πελώριες πιατέλες, ολόκληρα και πλουσιότατα γαρνιρισμένα. Η παρουσίαση αυτή είχε σκοπό να δουν τα φαγητά όλοι όσοι έπαιρναν μέρος στο τραπέζι και να τα θαυμάσουν. Γι' αυτό οι σερβιτόροι έκαναν το γύρο των τραπέζιων.

β) Τεμαχισμός των φαγητών από ειδικευμένους τραπεζοκόμους στην κοπή, πάνω σε ειδικά τραπέζια, που ήταν ορατά απ' όλους τους παρακαθήμενους στο τραπέζι.

γ) Σερβίρισμα κατά το Γαλλικό τρόπο.

Σερβίρισμα με κινούμενη τράπεζα (Service gueridon)

Ο Ρωσικός τρόπος σεργιρίσματος έχει παραχωρήσει τη θέση του, σήμερα, στο σεργιρίσμα με κινητό τραπέζι. Πρόκειται βασικά για ένα τραπεζάκι σε σχήμα παραλληλόγραμμο και με τροχούς, που περιστρέφονται.

Με τους τροχούς αυτούς το τραπεζάκι μετακινείται πολύ εύκολα ανάμεσα στα τραπέζια και έτσι δίνει τη δυνατότητα να το τοποθετήσουμε δίπλα σε όποιο τραπέζι θέλουμε. Πάνω στο κινητό τραπέζι τοποθετούμε τα καθαρά πιάτα, το πηρούνι και το μαχαίρι για τον τεμαχισμό, και την πιατέλα με το φαγητό ατεμάχιστο.

Έτσι ο καλός γαστρονόμος – πελάτης ικανοποιείται να βλέπει στο σύνολο το κομμάτι που θα φάει. Στη συνέχεια, ειδικός σεργιτόρος ή μάγειρας τεμαχίζει, μπροστά στον πελάτη, το φαγητό (δηλαδή το ατεμάχιστο κρέας ή τα πουλερικά ή το ψάρι), το τοποθετεί στη συνέχεια μέσα στην πιατέλα και αρχίζει το σεργιρίσμα κατά τον Αγγλικό τρόπο.

Συγκεκριμένα, ο σεργιτόρος παίρνει το πιάτο του πελάτη, τον ρωτάει ποιο κομμάτι θέλει, το τοποθετεί μαζί με τη γαρνιτούρα στο πιάτο και τέλος το σεργιρίσει ο ίδιος ή ο βοηθός του.

Το service gueridon εφαρμόζεται σε εστιατόρια πολυτελείας, που μπορούν και να αντιμετωπίσουν αυξημένα γενικά έξοδα, που δημιουργούνται όχι μόνο από τις πολυτελείς εγκαταστάσεις, τον πολυτελή εξοπλισμό και σκεύη, αλλά ακόμη και από μια πολυάριθμη μπριγκάντα.

Το προσωπικό πρέπει να είναι ανώτατου βαθμού επαγγελματικής συνείδησης και να έχει γνώσεις υψηλής τεχνικής σεργιρίσματος. Η διαδικασία του σεργιρίσματος με gueridon:

- Ø Οι πιατέλες έρχονται στην αίθουσα και επιδεικνύονται στους πελάτες, που έχουν έτσι την ευκαιρία να θαυμάσουν ένα καλοφτιαγμένο φαγητό.
- Ø Η πιατέλα τοποθετείται στα δεξιά του gueridon και τα πιάτα αριστερά.
- Ø Το service gueridon γίνεται από τον chef de rang και commis de rang. Μόνο σε περιπτώσεις επίσημων προσώπων ή VIPS το service γίνεται από τον Maître d' hôtel και τον Chef de rang.
- Ø Στην περίπτωση αυτή το σερβίρισμα δεν γίνεται με κουταλοπήρουνο, όπως στον Αγγλικό τρόπο σερβιρίσματος, αλλά κρατάμε το πηρούνι στο δεξί χέρι και το κουτάλι στο αριστερό.
- Ø Το décourage γίνεται πάνω στη σανίδα κοπής, ενώ σε περιπτώσεις παρασκευών μπροστά στον πελάτη ή flambé χρησιμοποιούμε το table á flamber ή το gueridon, πάνω στο οποίο έχουμε τοποθετήσει καμινέτο, τηγάνι και λοιπά απαραίτητα σκεύη.
- Ø Μετά τον τεμαχισμό, τοποθετούμε το έδεσμα στην πιατέλα, στη συνέχεια ρωτάμε τον πελάτη ποιο είναι το τεμάχιο της αρεσκείας του και σερβίρουμε το πιάτο.



Αμερικάνικος τρόπος σερβιρίσματος

Ο Αμερικάνικος τρόπος σερβιρίσματος ξεκινά βασικά από την Αμερική που χαρακτηρίζεται, σε όλους τους τομείς δραστηριότητας, ως χώρα ταχύτητας. Η εργασία του Αμερικάνου χαρακτηρίζεται, κατά κύριο λόγο, από την εντατικότητα και από την μακρινή απόσταση του τόπου εργασίας από την κατοικία του.

Έτσι η μεσημβρινή του ανάπαυση περιορίζεται κατά κανόνα σε μια ώρα, οπότε και ο ελεύθερος χρόνος για το μεσημβρινό του φαγητό είναι πολύ λίγος. Για τους παραπάνω λόγους, και για να καλυφτεί κατά τον καλύτερο τρόπο η ανάγκη γρήγορης εστίασης δημιουργούνται για πρώτη φορά στην Αμερική τα γνωστά μας Εστιατόρια τύπου self service.

Μετά την Αμερική, όπου βασικά τα self service εμφανίζονται στα μεγάλα εστιατόρια, ο θεσμός του Αμερικάνικου τύπου σερβιρίσματος έρχεται και στην Ευρώπη και μεταπολεμικά εφαρμόζεται και στη χώρα μας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12°

ΕΙΔΗ ΓΕΥΜΑΤΩΝ

Τα γεύματα ανάλογα με την ώρα που σερβίρονται διακρίνονται σε:

™ Early tea (5-7)

Σερβίρεται πριν το πρωινό και πολλές φορές αντί του πρωινού. Μπορεί να συνοδεύεται από κάποια βουτήματα.

™ Breakfast (7 – 10:30 ή 11)

Σερβίρεται κυρίως το Continental ή English ή American. Το Continental είναι καθορισμένο ως προς την ελάχιστη σύνθεσή του. Η

τιμή του είναι συγκεκριμένη και συνυπολογίζεται στην τιμή του δωματίου.

Το English ή Αγγλικό πρωινό όταν σερβίρεται στο τραπέζι αποτελείται από την βασική σύνθεση του Ευρωπαϊκού πρωινού (δηλ. φρούτο, φυσικοί χυμοί, καφές ή τσάι, μαρμελάδα ή μέλι, βούτυρο φρέσκο, αρτοσκευάσματα και κέικ ή κρουασάν) και επιπλέον ένα πιάτο με παρασκευή αυγών, μπέικον ή λουκάνικο.

TM Brunch (10 – μεσημέρι)

Σερβίρει κυρίως ελαφρά γεύματα όπως πέστροφα καπνιστή, ζαμπόν, αλλαντικά, μπιφτέκια, ψωμάκια, κρουασάν, δημητριακά, γιαούρτι με καρύδια και μέλι, καφές, φρέσκο γάλα κ.λ.π.

TM Lunch (table d' hotel 12 – 14, a la carte, μέχρι τις 15:30)

Αποτελεί ένα από τα κύρια γεύματα της ημέρας. Σε πλήρη σύνθεση αποτελείται από:

- Ø Ορεκτικά
- Ø Πρώτο πιάτο
- Ø Δεύτερο πιάτο
- Ø Σαλάτα
- Ø Τυριά
- Ø Φρούτο

Σερβίρεται στο τραπέζι κανονικά ή σε μπουφέ.

ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΓΕΥΜΑΤΟΣ Η΄ ΔΕΙΠΝΟΥ

(TABLE D' HOTEL)

1. Κουβέρ, ψωμί με βούτυρο
2. Ζυμαρικά ή τυρόπιτα ή παστίτσιο ή μουσακάς
3. Κρέας ή ψάρι ή πουλερικά
4. Σαλάτα εποχής
5. Φρούτο ή γλυκό ή πρωινό

™ Snacks ή 5 o' clock tea (15 - 18)

Το απογευματινό ρόφημα μπορεί να είναι σκέτο ή να συνοδεύεται από ποικιλία βουτημάτων ή γλυκών. Συνήθως οργανώνεται για συναντήσεις (meetings) ή άλλες εκδηλώσεις κοινωνικού χαρακτήρα (σκάκι, ομιλίες, συγκεντρώσεις φίλων κ.λ.π.).

™ Dinner (18:30 - 22:30)

Το τελευταίο κύριο γεύμα της ημέρας. Αποτελείται από ελαφρότερες παρασκευές και σούπες.

™ Soupe (23:00 - πρωί) συνήθως σούπες, ή άλλες ελαφρές παρασκευές κρεάτων σχάρας, ζυμαρικά, σαλάτες κ.λ.π. (π.χ. η μαγειρίτσα του Πάσχα ή ο Πατσάς).



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13^ο

ΠΩΛΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟΥ – TABLE D' HOTE

Η συμφωνία μεταξύ του ξενοδοχείου και του πελάτη σε συνδυασμό με την πώληση των δωματίων αφορούν:

- BB (Bed and Breakfast) – Χρήση δωματίων και πρωινό.
- HB (Half Board) δηλ. Χρήση δωματίου, πρωινό και ένα γεύμα
- FB (Full Board) δηλ. Χρήση δωματίου, πρωινό, γεύμα και δείπνο και τέλος
- All inclusive and clubs – Χρήση δωματίου και όλα τα γεύματα σε οποιοδήποτε εστιατόριο του ξενοδοχείου και επιλεκτικά χρήση όλων ή ορισμένων εγκαταστάσεων ή όλα τα ποτά στα μπαρ.

Στρώσιμο πλήρους μενού ταμπλ ντοτ

Το πηρούνι για ορεκτικό πριν τη σούπα μπορεί να προσκομίζεται μέσα στο πιάτο του

Το ποτήρι της σαμπάνιας προσκομίζεται με την έναρξη του σέρβις παγωμένο τοποθετείται στο μέσον, μπροστά από τη καρέκλα.

- Ακολουθούν τα μαχαιροπήρουνα, δεξιά ή αριστερά, με τη σειρά που θα χρησιμοποιηθούν, από έξω προς τα μέσα. Αυτά δεν μπορεί να υπερβαίνουν σε αριθμό τα τρία συν κουτάλι δεξιά. Από την επάνω πλευρά της πετσέτας τοποθετούνται κουβέρ επιδορπίου.
- Σε περίπτωση που υπάρχουν περισσότερα πιάτα, τα επιπλέον σκεύη συμπληρώνονται στη διάρκεια του γεύματος.
- Τα ποτήρια τοποθετούνται ανάλογα με το διαθέσιμο χώρο στο τραπέζι ξεκινώντας από το ποτήρι του νερού στην άκρη του

πρώτου μαχαιριού. Τα ποτήρια τοποθετούνται ανεστραμμένα και γυρίζονται με την άφιξη του πελάτη, εκτός αν – για πρακτικούς λόγους – δοθούν από το μαιτρ. Σε περίπτωση, πρέπει να μεσολαβεί μικρό χρονικό διάστημα από την άφιξη των πελατών.

- Σε περίπτωση που χρειαστούν ποτήρια, προσκομίζονται στη διάρκεια του γεύματος σε δίσκο και τοποθετούνται κανονικά.

COUVERT BUFFET

Σε περιπτώσεις φουλ μπουφέ, όπου και πάλι δεν γνωρίζουμε τις επιλογές του πελάτη, αλλά και δεν υπάρχει σειρά πιάτων, στρώνουμε το βασικό κουβέρ ενισχυμένο με μαχαιροπήρουνα πρώτου πιάτου. Κουβέρ σούπας, ψαριού τοποθετούνται πάνω στο μπουφέ.

COUVERT ΠΡΩΙΝΟΥ

Στη mise en place του πρωινού ακολουθείται η ιδιαίτερη διαδικασία που αφορά το είδος του σερβιριζόμενου πρωινού και είναι ανεξάρτητη από την ύπαρξη ή όχι μπουφέ πρωινού.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14°

ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Α. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΣΤΟ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ

1. Ο σερβιτόρος θα πρέπει κατά την διάρκεια του σερβιρίσματος και γενικά της υπηρεσίας του, να είναι προσεκτικός, ήρεμος, προνοητικός, σίγουρος για τον εαυτό του και να εκτελεί την δουλειά του με πλήρη σιωπή, ευγένεια, χάρη και γούστο.
2. Οι κινήσεις του σερβιτόρου δεν πρέπει να είναι σπασμωδικές, δεν πρέπει να ταλαντεύεται με τα πιάτα και τους δίσκους, ενώ πρέπει να αποφεύγονται γενικά οι γνωστές ακροβασίες με μεταφορά πάνω από δύο πιάτα σε ένα χέρι. Αντίθετα οι κινήσεις του να είναι γρήγορες, χωρίς νωχέλεια, γεμάτες χάρη και καλό γούστο.
3. Ο σερβιτόρος δεν πρέπει να ξεχνά τίποτε, πρέπει να μην εκνευρίζει τον πελάτη και γενικά να είναι ήρεμος και ευγενής.
4. Κάθε λάθος πρέπει να διορθώνεται με διακριτικότητα και ο σερβιτόρος πρέπει να καταβάλλει προσπάθεια για να μην παρατηρείται κενός χρόνος μεταξύ πρώτου και δευτέρου πιάτου.
5. Για καθετί που σερβίρεται και παρουσιάζεται στην τραπεζαρία, υπεύθυνος είναι ο σερβιτόρος.
6. Το προσωπικό του εστιατορίου δεν πρέπει να ξεχνά ποτέ την αρχή «υπάρχει εργασία, ακόμη κι αν βρίσκεται ένας πελάτης μέσα στην τραπεζαρία».
7. Ο Maitre, ανεξάρτητα από το βαθμό απασχόλησής του μέσα στο χώρο της τραπεζαρίας δεν πρέπει ποτέ να χάσει τον έλεγχο της εισόδου των πελατών.

8. Σε καμία περίπτωση ο σερβιτόρος δεν πρέπει να τρέχει μέσα στους χώρους του εστιατορίου και ιδιαίτερα της τραπεζαρίας.

B. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ

ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ

1. Τοποθετούμε ζεστά πιάτα για ζεστές παρασκευές και κρύα πιάτα για κρύες.
2. Όλα τα πιάτα άδεια ή γεμάτα παρουσιάζονται και τοποθετούνται πάντοτε από τη δεξιά πλευρά του πελάτη. Επίσης αφαιρούνται (αποσύρονται) πάντοτε από τη δεξιά πλευρά του πελάτη εκτός αν ο πελάτης ή ο χώρος δεν το επιτρέπει. Εξαιρέση στον παραπάνω χρυσό κανόνα σερβιρίσματος, αποτελεί η περίπτωση του πιάτου, του ψωμιού και της σαλάτας, τα οποία αποσύρονται και τοποθετούνται από την αριστερή πλευρά του πελάτη.
3. Το σερβίρισμα σε πιατέλα πραγματοποιείται πάντα από την αριστερή πλευρά του πελάτη και το χέρι πάνω στο οποίο βρίσκεται η πιατέλα, πρέπει να καλύπτεται με πετσέτα υπηρεσίας.
4. Τα ποτά και γενικά ό,τι πίνεται, σερβίρονται από τα δεξιά.
5. Καθετί που παρουσιάζεται, τοποθετείται ή αφαιρείται (αποσύρεται) από το τραπέζι, γίνεται πάντοτε με βοήθεια δίσκου ή πιάτου αλλά ποτέ με γυμνό χέρι. Εξαιρέση αποτελούν μόνο οι δίσκοι και τα μπουκάλια.

6. Ο δίσκος σερβιρίσματος πρέπει να είναι πάντοτε καλυμμένος με μια πετσέτα (δισκόπανο) για να μην γλιστρούν τα διάφορα αντικείμενα που τοποθετούνται σε αυτόν. Ο δίσκος πρέπει να σηκώνεται με το αριστερό χέρι, να σχηματίζει κλειστή γωνία με τον αγκώνα και να βρίσκεται λίγο πιο ψηλά από τον ώμο. Προτού σηκώσουμε τον δίσκο, πρέπει να βρίσκουμε το κέντρο βάρους, για να κινούμαστε στη συνέχεια σταθερά.
7. Τα επιτραπέζια σκεύη τοποθετούνται ή αφαιρούνται ως εξής:
- α. Μαχαίρια από τη λαβή
 - β. Κουτάλια, πηρούνια = από τη μέση
 - γ. Ποτήρια = από το κάτω μέρος τους (πόδι) ή τη μέση
 - δ. Φλυτζάνια = από το χέρι
 - ε. Πιάτα = από τις άκρες όσο αυτό είναι δυνατό
 - στ. Κανάτες = από το χέρι
 - ζ. Καράφες = από το λαιμό
 - η. Φιάλες = από τη μέση με την ετικέτα προς τον πελάτη
8. Οι σερβιτόροι οφείλουν να μην:
- α. Αγγίζουν τα δάχτυλά τους μέσα στα ποτήρια, φλυτζάνια, πιάτα κ.λ.π. και γενικά στα μέρη εκείνα που έρχονται σε επαφή με το στόμα του πελάτη.
 - β. Πιάνουν τα εδέσματα του πελάτη με τα χέρια
 - γ. Σκουπίζουν ποτέ τα επιτραπέζια σκεύη με πετσέτα υπηρεσίας, παρουσία του πελάτη.
 - δ. Επιστρέφουν στην κουζίνα ή βγαίνουν απ' αυτήν με άδεια χέρια.
 - ε. Παραμορφώνουν το table de service με δίσκους και πιάτα, χωρίς να υπάρχει λόγος.

9. Οι σερβιτόροι οφείλουν ακόμη:
- α. Να μαζέψουν με ειδικό φαράσι όταν πέσουν φαγητά στο δάπεδο
 - β. Να αντικαθιστούν αμέσως σκεύος πελάτη που έπεσε κάτω και στη συνέχεια να το απομακρύνουν μέσα σε πιάτο
 - γ. Να απομακρύνουν ως ακάθαρτο οποιοδήποτε σκεύος δεν έχει χρησιμοποιηθεί από τον πελάτη
 - δ. Να ελέγχουν τους δίσκους μήπως είναι βρώμικοι στο κάτω μέρος φεύγοντας από την κουζίνα
 - ε. Να καθαρίζουν το περιθώριο από τα πιάτα και τις πιατέλες όταν αυτά έρχονται σερβιρισμένα από την κουζίνα.

10. Η mise en place σε σύντομη παρουσίαση:

- α. Η θέση του **μαχαιριού** στο στρώσιμο του τραπέζιού τοποθετείται πάντοτε **δεξιά** από την πετσέτα
- β. Αντίθετα με το μαχαίρι η θέση του **πηρουνιού** είναι **αριστερά**
- γ. Τόσο το μαχαίρι όσο και το πηρούνι, απέχουν το ίδιο από την πετσέτα
- δ. Το κάτω μέρος του μαχαιριού και του πηρουνιού (δηλαδή η αρχή της λαβής τους) πρέπει να έρχεται ίσια με την άκρη του τραπέζιού
- ε. Το μαχαίρι τοποθετείται δεξιά της πετσέτας αλλά πάντοτε με την κόψη του προς αυτήν.
- στ. Το **κουτάλι της σούπας** ή του κονσομέ τοποθετείται **δεξιά** από το μαχαίρι και **παράλληλα** με αυτό
- ζ. Το **ποτήρι** τοποθετείται λίγα εκατοστά του μέτρου (περίπου 2 - 3 cm) πάνω από **τη μύτη** του μαχαιριού.
- η. **Το μαχαίρι του γλυκού** ή του φρούτου τοποθετείται πάνω (μπροστά) από το πιάτο, κατά τέτοιο τρόπο που να σχηματίζει τετράγωνο με μεγάλο πηρούνι και μαχαίρι

θ. Το **πηρούνι του γλυκού ή του φρούτου** τοποθετείται πάνω από το μαχαίρι του γλυκού, παράλληλα με αυτό και με αντίθετη κατεύθυνση και πάνω απ' αυτό το κουτάλακι

ι. Το **πιατάκι του ψωμιού** τοποθετείται 10 εκατοστά από την άκρη του τραπεζιού και αριστερά από το μεγάλο πηρούνι, έχοντας μέσα ένα μικρό μαχαίρι για το ψωμί και το βούτυρο. Η θέση του μικρού μαχαιριού είναι παράλληλη προς τα υπόλοιπα (δηλαδή το μεγάλο πηρούνι και κουτάλι)

ια. **Για τα γλυκίσματα** χρησιμοποιούμε κουτάλακι και πηρούνι φρούτου

ιβ. **Για τις κρέμες**, που σερβίρονται σε κούπες χρησιμοποιούμε κουτάλι καφέ ή παγωτού. Τα ίδια ισχύουν και για τα παγωτά

ιγ. **Για τα φρούτα και τα τυριά** τοποθετούμε μικρό μαχαίρι και πηρούνι φρούτου

ιδ. Όταν το μενού περιλαμβάνει δύο πιάτα, τότε για το πρώτο πιάτο χρησιμοποιούμε μεγάλο πηρούνι που τοποθετείται **αριστερά και λίγο πιο πάνω** από το πηρούνι του δεύτερου (κύριου) πιάτου. Σε περίπτωση που το ένα πιάτο είναι ψάρι, τότε το μαχαίρι του ψαριού βρίσκεται στο ίδιο ύψος με το μεγάλο μαχαίρι.

ιε. Όταν το μενού περιλαμβάνει γλυκίσματα και φρούτα ή τυρί τοποθετούμε το πηρούνι πρώτα, το κουτάλι από πάνω με αντίθετη διεύθυνση και το μαχαίρι από πάνω από το κουτάλι, κατά την ίδια διεύθυνση.

ιστ. Για τον **κονσομέ** χρησιμοποιούμε κουτάλι και όχι μεγάλο

ιζ. Οδοντογλυφίδες και σταχτοδοχεία δεν τοποθετούνται ποτέ πάνω στο τραπέζι παρά μόνον εάν το ζητήσει ο πελάτης.

Γ. ΕΙΔΙΚΕΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΚΑΛΟΥ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ

α. Όταν έλθουν οι πελάτες πρέπει να αφαιρέσουμε από το τραπέζι τα couverts που πλεονάζουν

β. Αφαιρούμε ή τοποθετούμε άδεια πιάτα χωρίς καμία σειρά προτεραιότητας

γ. Όταν σερβίρουμε λαμβάνουμε υπόψη μας το φύλο και τη ηλικία. Όταν όμως έχουμε τιμώμενο πρόσωπο, του σερβίρουμε πρώτο. Δηλαδή αρχίζουμε από το τιμώμενο πρόσωπο ή τις κυρίες και συνεχίζουμε από τους ηλικιωμένους μέχρι τους νεότερους

δ. Όταν σερβίρονται μικρά παιδιά, αντικαθιστούμε τα μεγάλα σερβίτσια με αντίστοιχα μικρά, φρούτου ή γλυκού

ε. Κατά το σερβίρισμα, το κύριο παρασκεύασμα τοποθετείται στη μέση της κάτω πλευράς προς τον πελάτη, πάνω αριστερά τα λαχανικά και πάνω δεξιά οι πατάτες

ζ. Πριν αρχίσει το σερβίρισμα, η πιατέλα επιδεικνύεται από τα αριστερά στον πελάτη και μετά σερβίρουμε ή τεμαχίζουμε πάνω στο ξύλο τεμαχισμού και μετά σερβίρουμε από την πιατέλα. Δεν γεμίζουμε το πιάτο του πελάτη, αλλά σερβίρουμε συμπληρωματικά για δεύτερη φορά, διατηρώντας ζεστή την πιατέλα στο ρεσώ

η. Το ψωμί σερβίρεται με κουταλοπήρουνα

θ. Όταν σερβίρουμε παρασκευάσματα για τα οποία ο πελάτης θα χρησιμοποιήσει τα δάχτυλά του, όπως σπαράγγια, αστακό, καραβίδες, σταφύλια, κεράσια, κ.λ.π. τότε τοποθετούμε αριστερά του το finger –

bowl πάνω σε sous - plat. Όταν η παρασκευή περιέχει λίπος, τότε μέσα στο finger bowl βάζουμε χλιαρό νερό και φέτα λεμονιού. Όταν έχουμε φρούτα μέσα στο νερό τοποθετούμε ροδοπέταλα

ι. Όταν έχουμε service guéridon, τα πιάτα τοποθετούνται δεξιά πάνω στο guéridon και η πιατέλα αριστερά. Στην περίπτωση που έχουμε σούπα, τα πιάτα τοποθετούνται αριστερά και η σουπιέρα δεξιά

ια. Πριν σερβίρουμε τα επιδόρπια, αφαιρούμε όλα τα σκεύη που έμειναν, εκτός από τα ποτήρια του κρασιού και νερού και καθαρίζουμε την επιφάνεια του τραπέζιού από τα ψίχουλα.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15°
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

Για την καλή λειτουργία του Ξενοδοχείου έχει εγκριθεί εσωτερικός κανονισμός από τα αρμόδια Υπουργεία, ο οποίος ρυθμίζει τις υποχρεώσεις των εργαζομένων στα Ξενοδοχεία, όπως πιο κάτω:

1ον: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

Το προσωπικό το εργαζόμενο στα Ξενοδοχεία οφείλει:

- 1) Να συμπεριφέρεται προς τους Διευθυντές, τους Προϊστάμενους και ιδιαίτερα στους πελάτες ή τους διερχόμενους από το Ξενοδοχείο επισκέπτες, με τη μεγαλύτερη ευγένεια, προθυμία και λεπτότητα.
- 2) Να δείχνει την ίδια ευγένεια και λεπτότητα προς τους συναδέλφους του και να τους βοηθάει κάθε φορά που παρίσταται ανάγκη.
- 3) Να εκτελεί κατά τις ώρες της εργασίας του τα καθήκοντά του με ζήλο και αφοσίωση και να συμμορφώνεται στις οδηγίες των Προϊστάμενων του, χωρίς αντιρρήσεις.
- 4) Να συντελεί με κάθε τρόπο στην ησυχία και ευχάριστη διανομή των πελατών, χωρίς δουλικότητα, αλλά με την πρόθεση να δημιουργήσει ατμόσφαιρα νοικοκυροσύνης, στο Ξενοδοχείο και την εντύπωση στον πελάτη, ότι βρίσκεται σε φιλόξενο, σεμνό και πολιτισμένο περιβάλλον.
- 5) Οι επί κεφαλής οφείλουν επίσης να συμπεριφέρονται προς το προσωπικό άψογα, να αποφεύγουν ιδιαίτερα κάθε βρισιά προσβολή και προ παντός χειροδικία.
- 6) Όλοι γενικά οι εργαζόμενοι στα Ξενοδοχεία οφείλουν να παραλαμβάνουν χωρίς διαμαρτυρία τα υπό της Δ/νσης του

Ξενοδοχείου κοινοποιούμενα προς αυτούς έγγραφα που έχουν σχέση με την εργασία και πειθαρχία τους κάθε φορά δε που νομίζουν ότι δεν είναι βάσιμα όσα αναφέρονται στα έγγραφα, καθώς επίσης και κάθε φορά που θέλουν να διατυπώσουν παράπονα, έχουν το δικαίωμα να αναφέρονται εγγράφως, εφ' όσον νομίζουν ότι δεν αρκεί να αναφερθούν προφορικά, και η Δ/ση είναι υποχρεωμένη να παραλαμβάνει χωρίς διαμαρτυρία τις αναφορές του προσωπικού, να χορηγεί δε απόδειξη παραλαβής του εγγράφου, εφ' όσον ήθελε ζητηθεί αυτό από τον ενδιαφερόμενο.

2ον: ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ

Το προσωπικό οφείλει:

- 1) Να ξυρίζεται καθημερινά να είναι καθαρό στο ντύσιμό του, την εμφάνιση και γενικά στην εκτέλεση της εργασίας του.
- 2) Να διατηρεί καθαρά τα έπιπλα, τα σκεύη και γενικά τους χώρους και τα είδη του τμήματός του, να τηρεί δε τις "περί υγιεινής και καθαριότητας διατάξεις" και να γνωρίζει ότι για την τήρηση αυτή είναι υπεύθυνο και από το νόμο.
- 3) Ιδιαίτερη φροντίδα οφείλει να καταβάλει και στα διαμερίσματα ύπνου του (εφόσον είναι εσωτερικό) και τους χώρους που προορίζονται γι' αυτό.
- 4) Να διαθέτει ιματισμό, ανάλογο προς την εργασία, που κάνει εκτός από τους χιτώνες καθαριότητας, που δίνονται από την επιχείρηση. Εκτός αν διαφορετικά ρυθμίζεται η επιβάρυνση της δαπάνης ενδυμασίας του προσωπικού, με νόμους διατ/τα ή διαιτητικές αποφάσεις.

3ον: ΠΡΟΣΕΛΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑ

Το προσωπικό που διαμένει εκτός του Ξενοδοχείου οφείλει:

- 1) Να αναλαμβάνει εργασία ακριβώς την ώρα που καθορίζει η Δ/νση αφού ενημερώσει την κάρτα παρουσίας με το μηχανικό ρολόι ή αφού υπογράψει στο σχετικό βιβλίο, όπου υπάρχει κάτι τέτοιο. Στο βιβλίο αυτό ο υπάλληλος θα σημειώνει την ακριβή ώρα προσέλευσης και αποχώρησης του, μετά δε τη λήξη της εργασίας του, οφείλει να φεύγει από το Ξενοδοχείο.
- 2) Να μεταβιβάζει και εκτελεί με ακρίβεια με προσοχή και σύντομα τις παραγγελίες των πελατών.
- 3) Να εργάζεται αθόρυβα, να φέρει δε στα παπούτσια του σόλες καουτσούκ. Ιδιαίτερη προσοχή οφείλει να καταβάλει το προσωπικό κατά το άνοιγμα και κλείσιμο των θυρών και παραθύρων, που οφείλει να ανοιγοκλείνει εντελώς αθόρυβα και να έχει υπόψη του, ότι το κτύπημα στις πόρτες και τα παράθυρα δεν είναι μόνο ενοχλητικό για τους πελάτες, αλλά δείχνει και έλλειψη πολιτισμού.
- 4) Να μιλεί πάντοτε χαμηλόφωνα ήρεμα, χωρίς νευρικότητα και χειρονομίες.
- 5) Να μη δέχεται για φύλαξη αντικείμενα πελατών ή άλλων προσώπων, αλλά να τα παραδίνει πάντοτε σε εκείνους που έχουν οριστεί γι' αυτό το σκοπό. Επίσης να παραδίνει αμέσως στη Δ/νση ή στο αρμόδιο γραφείο, κάθε αντικείμενο που βρίσκει και αν δεν έχει αξία κατά την κρίση του, μέσα στα δωμάτια ή σε οποιοδήποτε μέρος του Ξενοδοχείου. Πάντα στο θέμα αυτό τονίζεται ιδιαίτερα η προσοχή του προσωπικού που πρέπει να γνωρίζει ότι κάθε τέτοια παράβαση θα τιμωρείται αυστηρά.

- 6) Να επιστρέψει στο μαγειρείο ή το κυλικείο τα φαγητά ή ροφήματα που δεν καταναλώθηκαν από τους πελάτες, τα δε υπόλοιπα από αυτά να ρίχνει σε ειδικό γι' αυτό το σκοπό δοχείο.
- 7) Να μη πηγαίνει σε άλλα διαμερίσματα, εφ' όσον η φύση της εργασίας του δεν τον υποχρεώνει, ή δεν διατάχθηκε να πάει, και να μην ανακατεύεται σε υπηρεσίες άλλων συναδέλφων του, ή να ασχολείται κατά την ώρα της εργασίας του με άσχετη εργασία.
- 8) Να ειδοποιεί σε περίπτωση ασθένειας, τη Δ/ση του Ξενοδοχείου, να παρουσιάζει δε, μετά το τέλος της, βεβαίωση του γιατρού που τον θεράπευσε, στην οποία να φαίνεται καθαρά το είδος και η διάρκεια της αρρώστιας, ενώ η Επιχείρηση έχει το δικαίωμα να παρακολουθεί την αρρώστια και με γιατρό της εκλογής της. Σε περίπτωση προσβολής από μεταδοτική αρρώστια, οφείλει χωρίς αμέλεια να ειδοποιήσει τη Δ/ση του Ξενοδοχείου. Παράλειψη τέτοιας δήλωσης τιμωρείται αυστηρότατα.
- 9) Να σημειώνει και να υπογράφει καθαρά κάθε παράπονο πελάτη, ως και οτιδήποτε εξαιρετικό έγινε κατά τις ώρες της εργασίας του. Γι' αυτό η Δ/ση οφείλει να κρατεί ειδικό βιβλίο.
- 10) Να ενημερώνει το Διευθυντή της Επιχείρησης πριν από την πρόσληψή του την ακριβή διεύθυνση της κατοικίας του, καθώς επίσης να ενημερώνει χωρίς αμέλεια τη Δ/ση για κάθε μεταβολή που θα σημειωθεί.

Η ευθύνη της τήρησης του παρόντος άρθρου του Κανονισμού βαρύνει ιδιαίτερα τους Προϊσταμένους των τμημάτων.

4ον: ΑΠΑΓΟΡΕΥΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Απαγορεύεται στο προσωπικό:

- 1) Κάθε τι που άμεσα ή έμμεσα αντιβαίνει στις ανωτέρω υποχρεώσεις.
- 2) Η μεταχείριση αντικειμένων των πελατών.
- 3) Το κάπνισμα μπροστά στους πελάτες μέσα στα δωμάτια, τις αίθουσες, τους διαδρόμους, ιδιαίτερα δε απαγορεύεται αυτό κατά τη διάρκεια επαφής του προσωπικού με τους πελάτες.
- 4) Τα τραγούδια, τα σφυρίγματα και γενικά η πρόκληση θορύβου από αυτό.
- 5) Να μεταχειρίζεται άλλους χώρους αφόδευσης, εφ' όσον η Δ/νση έχει ορίσει ειδικούς χώρους γι' αυτό.
- 6) Να περιφέρεται ή να στέκεται άσκοπα στους διαδρόμους του Ξενοδοχείου ή τις αίθουσες εφ' όσον δεν έχει εργασία.
- 7) Να τσακώνεται με τους πελάτες, έστω και αν αυτοί έχουν άδικο ή να ανοίγει μαζί τους μεγάλες συζητήσεις, ιδιαίτερα ξένες προς τα καθήκοντά του ή να συμπεριφέρεται με οικειότητα προς τους πελάτες. Προ παντός απαγορεύεται κάθε έστω και φιλική, χειρονομία προς αυτούς.
- 8) Να δέχεται επισκέψεις κατά τις ώρες της εργασίας, χωρίς άδεια της Δ/νσης ή να δέχεται επισκέψεις σε άλλο μέρος από εκείνο που έχει ορίσει η Διεύθυνση.
- 9) Να γευματίζει σε άλλα μέρη ή σε άλλες ώρες από τα μέρη και τις ώρες που έχει ορίσει η Διεύθυνση.
- 10) Να χρησιμοποιεί το τηλέφωνο για προσωπικές του υποθέσεις χωρίς την άδεια των αρμοδίων προϊσταμένων.
- 11) Να απαιτεί είτε άμεσα, είτε έμμεσα, φιλοδωρήματα από τους πελάτες.

- 12) Να χρησιμοποιεί άλλες πόρτες για είσοδο και έξοδο, εκτός από εκείνες τις οποίες έχει ορίσει η Δ/νση.
- 13) Να εξέρχεται από το Ξενοδοχείο κατά τις εργάσιμες ώρες χωρίς την άδεια της Δ/νσης ή του Προϊστάμενου του τμήματος, καθώς και να παραλαμβάνει εξερχόμενα ή εισερχόμενα δέματα ή κιβώτια ή άλλα αντικείμενα, χωρίς την άδεια των αρμοδίων ή να αρνείται τον έλεγχο του αρμοδίου γι' αυτό το σκοπό. Υπόψη ότι, προκειμένου περί μεταφοράς μικροαντικειμένων από τους υπαλλήλους σωματικός έλεγχος δεν επιτρέπεται χωρίς σοβαρό λόγο, κάθε φορά δε που η Επιχείρηση βρέθηκε βρεθεί στην ανάγκη να διενεργήσει κάτι τέτοιο, ο έλεγχος πρέπει να γίνεται με πολλή διάκριση, να είναι γενικός και να μη προσβάλλει στο παραμικρό την αξιοπρέπεια των ερευνώμενων. Εξυπακούεται, ότι ο έλεγχος αυτός στις γυναίκες ενεργείται από γυναίκες.
- 14) Η προπαγάνδα κάθε φύσης, καθώς και η είσπραξη ποσών με μορφή εράνων που προορίζονται για οποιοδήποτε σκοπό καθώς και η τοποθέτηση οποιουδήποτε εντύπου, εκτός των εντύπων και της συνδρομής της επαγγελματικής του οργάνωσης, εικόνων στους τοίχους και στα μηχανήματα, καθώς επίσης και εισαγωγή και διανομή παντός είδους εντύπων, εκτός από την εφημερίδα της προτίμησης του της οποίας η ανάγνωση δεν επιτρέπεται κατά την ώρα της εργασίας.
- 15) Να χρησιμοποιεί τα μηχανήματα της Επιχείρησης, εφόσον δεν είναι ορισμένο γι' αυτό το σκοπό.
- 16) Να κοιμάται μέσα στο Ξενοδοχείο χωρίς γραπτή ή προφορική άδεια της Δ/νσης.

Κάθε διαφορά που προκύπτει μεταξύ του προσωπικού, και που έχει οποιαδήποτε σχέση με την απασχόληση του στην Επιχείρηση, πρέπει να αναφέρεται στη Δ/ση, από την οποία και θα λύνεται.

Το προσωπικό οφείλει:

α) Να αναφέρει στη Δ/ση, κάθε φορά που πελάτες απλώνουν είδη ρουχισμού στους εξώστες ή μαγειρεύουν ή ρίχνουν αντικείμενα από τα παράθυρα και γενικά παραβαίνουν τους κανονισμούς.

β) Να εργάζεται συνέχεια ή με διακοπές, ανάλογα με τις ανάγκες που παρουσιάζονται και μέσα στις προϋποθέσεις που καθορίζονται από το Νόμο.

γ) Να αναφέρει προς τη Δ/ση κάθε ζημιά, που προξενήθηκε από πελάτη στα έπιπλα του δωματίου, καθώς και κάθε χάσιμο των ειδών του σωματίου προτού αναχωρήσει ο πελάτης.

δ) Να είναι ειλικρινές στους πελάτες και τη Δ/ση και να αποφεύγει τα λάθη στους λογαριασμούς και τις χρεώσεις κατανάλωσης των πελατών.

Κεφάλαιο 16^ο

Προμήθεια-Ξενοδοχειακών επισιτιστικών μονάδων.

Το τμήμα προμηθειών είναι υπεύθυνο για την κάλυψη των αναγκών των αγαθών (τροφίμων ,ποτών ,ειδών καθαρισμού και λοιπών αγαθών)της επιχείρησης, καθώς και την διαχείριση τους. Βασικός στόχος του τμήματος αυτού είναι η αγορά των παραπάνω αγαθών που απαιτούνται σε όλες τις φάσεις της λειτουργίας της επιχείρησης.

Το τμήμα προμηθειών περιλαμβάνει τα εξής υποτιμήματα: **το τμήμα αγορών, το τμήμα παραλαβών, και το τμήμα αποθήκευσης.**

Οι επισιτιστικές και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις πρέπει να :

- Επιλέγουν τους κατάλληλους προμηθευτές.
- Να συνάπτουν συμφέρουσες συμφωνίες με τους προμηθευτές.
- Να επιλέγουν την ποιότητα και ποσότητα που χρειάζονται .
- Να ελέγχουν και να προγραμματίζουν τις παραγγελίες και τις ημερομηνίες παράδοσης των προϊόντων.
- Να είναι σε θέση να παραλαμβάνουν σωστά ελέγχοντας την ποσότητα και την ποιότητα των υλικών.
- Να αποθηκεύουν και να διατηρούν σε καλή κατάσταση τα υλικά που παραλαμβάνουν.
- Να ελέγχουν τα αποθέματα που υπάρχουν στην επιχείρηση.
- Να ελέγχουν την διακίνηση των υλικών διεξάγοντας απογραφές και να εκδίδουν αποτελέσματα.
- Να ελέγχουν την παραγωγή και διάθεση των υλικών που αγοράζονται ώστε να γίνεται με τον καλύτερο και πιο επωφελή τρόπο για την επιχείρηση.

Τμήμα αγορών επιχείρησης.

Το τμήμα αγορών έχει σκοπό να προμηθεύει την επιχείρηση (μονάδα) με τα απαραίτητα προϊόντα την κατάλληλη χρονική περίοδο με τις απαιτούμενες ποσότητες που καλύπτουν τις ανάγκες της.

Στην διαδικασία των αγορών ακολουθούνται τα εξής βήματα:

- Γίνεται ανάλυση των ειδών που αποτελείται το κάθε πιάτο (υλικά). Καθορίζονται από την επιχείρηση τα χαρακτηριστικά των προϊόντων προς αγορά.
- Τα ποιοτικά επίπεδα για τις αγορές της .
- Τα ποσοτικά επίπεδα για τις αγορές της .
- Τα επίπεδα τιμών για τις αγορές της .
- Γίνεται έρευνα των προμηθευτών.(από συναδέλφους κ.λπ.)
- Ο προμηθευτής προσκομίζει τιμοκαταλόγους και δείγματα των προϊόντων που προσφέρει.
- Γίνεται προσκόμιση προσφορών από τους προμηθευτές ή προκήρυξη διαγωνισμού για την πιο συμφέρουσα τιμή.

Πηγές αγορών είναι: 1) Οι χονδρέμποροι 2) Οι παραγωγοί 3) Οι βιομηχανίες ,(σε περιπτώσεις τροφίμων ποτών) 4) Οι γεωργικοί και κτηνοτροφικοί οργανισμοί 5) Το λιανικό εμπόριο 6) Οι εισαγωγείς.

Για την αγορά ενός προϊόντος μεγάλη σημασία πρέπει να δοθεί :

α) Στον τύπο της επιχείρησης β) Στον ανταγωνισμό γ) Στον εδεσματολόγιο και την τιμολογιακή πολιτική της επιχείρησης δ) Στο είδος της πελατείας όπου απευθύνεται ε) Στις δυνατότητες αποθήκευσης στ) Στον εξοπλισμό και τις δυνατότητες του προσωπικού των τμημάτων παραγωγής (κουζίνα) ζ) Στην δυναμικότητα ή όχι επιλογής διαφόρων ποιοτήτων για κάθε συγκεκριμένο προϊόν.

Μέθοδοι και τρόποι αγοράς των προϊόντων.

α)Με μειοδοτικό διαγωνισμό ή με σφραγισμένες προσφορές β)Με συμβόλαιο γ)Με προσφορές ή ανταγωνιστική αγορά δ)Τοις μετρητοίς ε)Με ποσοστό κόστους επιβαρυνόμενο με το ποσοστό του μεσάζοντα στ)Με συνεργασία ζ) Με μονοπώλια αποκλειστικούς αντιπροσώπους.
Για την σωστότερη αγορά ενός προϊόντος θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα ακόλουθα σημεία :

- 1) Πληροφορίες για την επιχείρηση του προμηθευτή
- 2) Η ποικιλία των προϊόντων που διαθέτει
- 3) Ο διακανονισμός πώλησης
- 4) Πληροφορίες για την πελατεία που εξυπηρετεί
- 5) Δείγματα προϊόντων που διαθέτει
- 6) Οι τιμοκατάλογοι των προϊόντων

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ

Για την αγορά των προϊόντων τους πολλές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν προδιαγραφές .

Η προδιαγραφή είναι μια συγκεκριμένη πρακτική σε κάθε σύγχρονη και οργανωμένη επιχείρηση και συντάσσεται από την διεύθυνσή της ύστερα από τη μελέτη των απαιτήσεων του μενού ,την πολιτική τιμολόγησης και την πολιτική τροφοδοσίας. Η προδιαγραφή από την στιγμή που θα συνταχθεί ,πρέπει να παραμείνει σταθερή, ενώ οποιαδήποτε αλλαγή στα χαρακτηριστικά της πρέπει να γίνεται με εντολή της διεύθυνσης.

Αντίγραφα των προδιαγραφών πρέπει να διαθέτει όλο το προσωπικό της επιχείρησης που έχει σχέση με τις προμήθειες και την παραγωγή.

Αντίγραφα προδιαγραφής πχ για κρέας ,ψαρικά πουλερικά, φρούτα , ζυμαρικά ,κλπ πρέπει να αποστέλλονται στους προμηθευτές που συνεργάζονται στην επιχείρηση ,για να είναι απόλυτα κατανοητή η κάθε προδιαγραφή.

ΕΝΤΥΠΟ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗΣ			
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΟΜΕΝΩΝ ΕΙΔΩΝ		Ισχύουν από:	Σελίδα.....
	Είδος	Προδιαγραφή	
ΤΜΗΜΑ		ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΞΕΝ/ΧΕΙΟΥ	
ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ			

Έρευνα αγοράς:

Είναι η συστηματική και αντικειμενική συγκέντρωση και ανάλυση όλων των στοιχείων που είναι οικονομικά σκόπιμο και δυνατό να συλλεχθούν και είναι σχετικά με την εξερεύνηση της προσφορότερης λύσης για καλύτερη δυνατή ικανοποίηση των συγκεκριμένων αναγκών της εκάστοτε επιχείρησης.

Η έρευνα αγοράς για την επιλογή κάποιου προϊόντος χωρίζεται σε ποσοτική έρευνα και ποιοτική έρευνα ,ώστε να μπορούμε να επιλέξουμε :

1)Αν το προϊόν ανταποκρίνεται στις ανάγκες μας και αν μας είναι αναγκαίο παραγωγικά (φαγητά) **ποιοτική έρευνα**

2)Τις ποσότητες που θα πρέπει να αγορασθούν ώστε να καλύψουμε τις ανάγκες μας για ένα μεγάλο χρονικό διάστημα (πάγια υλικά)ή μικρό χρονικό διάστημα (τρόφιμα) **ποσοτική έρευνα.**

Η έρευνα αγοράς έχει σκοπό:

- Την επίτευξη της καλύτερης ποιότητας .
- Την οικονομικότερη δυνατή τιμή.
- Την πλησιέστερη εξυπηρέτηση της επιχείρησης.
- Την μέγιστη δυνατή απόδοση του προϊόντος.

Για την έρευνα αγοράς ο καθοριστικός παράγοντας είναι το είδος του προϊόντος που έχουμε σκοπό να αγοράσουμε .Αφού εντοπίσουμε την κατηγορία που ανήκει, μέλημά μας είναι να βρούμε τις πηγές προμήθειας που διαθέτουν το προϊόν .

Την έρευνα αγοράς βοηθάει η επαφή μας με όσο το δυνατόν περισσότερους προμηθευτές ,η γνώση των συνθηκών και όρων της αγοράς (τιμές ,προσφορές, διακανονισμοί) και τέλος η επίτευξη συμφωνίας για την αγορά του προϊόντος τους με τους καλύτερους δυνατούς οικονομικούς όρους σε συνάρτηση με την πληρέστερη εξυπηρέτηση της ξενοδοχειακής μονάδος.

Η έρευνα αγοράς γίνεται στον εξοπλισμό στα αναλώσιμα είδη και κυρίως στα τρόφιμα και ποτά. Το πλήθος προϊόντων που βομβαρδίζουν την αγορά ,η διαφήμιση αλλά και το μάρκετινγκ, συντελούν στην ευκολότερη εξυπηρέτηση των αγοραστών αλλά παράλληλα καθιστούν δυσκολότερη την επιλογή των προϊόντων.

Για τον εξοπλισμό η έρευνα αγοράς γίνεται συνήθως στην έναρξη λειτουργίας ,στις ανακαινίσεις ή βελτιώσεις ή σε τυχόν ζημίες μιας επισιτιστικής ξενοδοχειακής επιχείρησης .Στα τρόφιμα και ποτά ,λόγω της συνεχούς κατανάλωσης που έχουν οι ξενοδοχειακές επισιτιστικές μονάδες ,η έρευνα αγοράς είναι διαρκής με στόχο να βελτιώσει την ποιότητα και τις τιμές .

Σημαντικοί παράγοντες είναι η ταχύτητα με την οποία γίνεται η έρευνα αγοράς καθώς επίσης και η απόσταση της επιχείρησης από το σημείο που θα γίνουν οι αγορές .Στον τομέα του εξοπλισμού την έρευνα βοηθά η επιλογή του χώρου που θα χρησιμοποιηθεί ο εξοπλισμός καθώς επίσης και ο αριθμός ατόμων που θα εξυπηρετεί η μονάδα. Στον τομέα των τροφίμων και ποτών την έρευνα βοηθά ο αριθμός ατόμων που θα σιτιστεί, τα είδη φαγητών (ποτών)που έχει σκοπό να προσφέρει η μονάδα.

Έρευνα αγοράς κάνει επίσης η επιχείρηση για τον προσδιορισμό της πελατείας την οποία έχει σκοπό να προσελκύσει ,σε αυτή την περίπτωση όμως η έρευνα εντάσσεται στις διαδικασίες του μάρκετινγκ.

Η ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ

Η παραγγελία αποτελεί το εκτελεστικό μέρος στην διαδικασία των αγορών .Όταν το τμήμα αγορών (προμηθειών)συγκεντρώνει τις ανάγκες των τμημάτων σε αγαθά και ποσότητες ,διαχωρίζει τα προϊόντα που θα παραγγείλει στον κάθε προμηθευτή.

Οι παραγγελίες χωρίζονται σε:

- **Σε τακτικές** ,οι οποίες εκτελούνται από τις ξενοδοχειακές επισιτιστικές επιχειρήσεις σε τακτά χρονικά διαστήματα όπως π.χ. η παραγγελία του ψωμιού ή της μαναβικής κλπ.
- **Σε έκτακτες**, οι οποίες γίνονται σε περιπτώσεις που διαπιστώνεται ξαφνικά ότι υπάρχει έλλειψη ενός αγαθού και από αμέλεια δεν έγινε ήδη η παραγγελία .
Όταν υπάρξει μεγαλύτερη ζήτηση από αυτήν την οποία είχε προβλέψει η επιχείρηση.
Όταν υπάρχουν πληροφορίες για την άνοδο της τιμής ενός αγαθού ή προβλέπεται να υπάρξει έλλειψη.
Όταν υπάρχουν ειδικά γεγονότα που θα αυξήσουν τις ανάγκες της επιχείρησης σε ορισμένα αγαθά όπως η οργάνωση ενός γάμου ή ενός συνεδρίου.

Τρόποι παραγγελίας : 1) προφορικά, 2)τηλεφωνικά ,3)μέσω fax,4)με γράμμα, 5)με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο .

Δελτίο παραγγελίας

Είναι ένα εργαλείο που ολοκληρώνει τη φάση της διαδικασίας αγοράς είναι επίσης μία συμφωνία σε συγκεκριμένη γλώσσα μεταξύ πωλητή και του αγοραστή και έχει την νομική υπόσταση ενός δεσμευτικού συμβολαίου.

Το δελτίο παραγγελίας πρέπει να αναφέρει:

- Τα πλήρη στοιχεία της αγοράστριας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Η ημερομηνία που γίνεται η παραγγελία .
- Το όνομα και η διεύθυνση της πωλήτριας επιχείρησης.
- Η ημερομηνία παράδοσης
- Περιγραφή των υλικών που παραγγέλνονται ,η ποσότητα ,η συσκευασία και η προτίμηση της εταιρίας που παράγει το προϊόν πχ. κοφτό μακαρονάκι ,συσκευασία 5kg,συγκεκριμένης μάρκας.
- Τιμή(συμφωνημένη ήδη.)
- Εκπτώσεις
- Υπογραφές(Υπογράφει αυτός που κάνει την παραγγελία και εγκρίνεται από τη διεύθυνση.)κ.αλ.

Υπόδειγμα δελτίου παραγγελίας

No

ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

Ημερομηνία.....

Ώρα.....

Στοιχεία Επιχείρησης(Αγοραστή).....

Στοιχεία Προμηθευτή.....

α/α	Είδος	Ποσότητα	Συσκευασία	Συμφωνηθείσα τιμή	Παρατηρήσεις

Ημερομηνία παράδοσης.....

Τρόπος μεταφοράς.....

Υπογραφή

Ο Υπεύθυνος αγορών

Υπογραφή

Ο Διευθυντής

ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΛΑΒΩΝ

Βασικός στόχος του τμήματος παραλαβής είναι ο έλεγχος των εισερχόμενων προϊόντων σε ποιότητα ,ποσότητα αλλά και χρόνο παράδοσης (αν φτάνουν οι παραγγελίες την ημερομηνία και ώρα που έχει συμφωνηθεί).Σκοπός επίσης του τμήματος παραλαβής είναι η σωστή και γρήγορη διανομή των προϊόντων στις αποθήκες ή τα τμήματα παραγωγής.

Τα έντυπα που συναντάμε στο τμήμα παραλαβής είναι:

1)Το τιμολόγιο,2)το ημερολόγιο παραλαβών,3)η ειδοποίηση για έκδοση πιστωτικού σημειώματος,4)το σημείωμα διόρθωσης λάθους 5)το τιμολόγιο αγροτικών προϊόντων,6)το δελτίο αποστολής,7)ο συγκριτικός πίνακας τιμών αγοράς προϊόντων.

Κάθε φορά που παραλαμβάνεται κάποιο είδος από την επιχείρηση θα πρέπει υποχρεωτικά να συνοδεύεται από το ανάλογο έγγραφο(τιμολόγιο ή δελτίο αποστολής).

Το τιμολόγιο (διπλότυπο),αφού ελέγχει από τον αρμόδιο υπάλληλο, πρέπει να υπογραφεί και να επιστραφεί το 2^ο αντίγραφο στον προμηθευτή. Αυτό λειτουργεί ως επιβεβαίωση προς τον προμηθευτή ότι το ξενοδοχείο παρέλαβε όλα τα είδη παραγράφοντας το τιμολόγιο.

Το πρωτότυπο είναι ένας λογαριασμός πληρωτέος ο οποίος θα παραδοθεί στο λογιστήριο που θα αναλάβει και την εξόφλησή του.

Καταχώρηση των τιμολογίων στο ημερήσιο δελτίο παραλαβής.

Το ημερήσιο δελτίο παραλαβής είναι λογιστικό έντυπο και χρησιμοποιείται κυρίως στις μεγάλες επιχειρήσεις οι οποίες διατηρούν σύνθετα συστήματα .Το έντυπο αυτό ετοιμάζεται από τον υπεύθυνο παραλαβής, ο οποίος απλά αντιγράφει τα στοιχεία του κάθε τιμολογίου.

Υπόδειγμα δελτίου Παραγγελίας

ΗΜΕΡΗΣΙΟ ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ	No1
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ.....	

Ποσότητα	Μονάδα	Προμηθευτές	Τιμή Μονάδος	Ποσό	Σύνολο	Παρατηρήσεις

Ο υπεύθυνος του τμήματος παραλαβής θα πρέπει να τηρεί κάποιες προϋποθέσεις.

- Αφού ελεγχθούν ποσότητα, ποιότητα και τιμή, σφραγίζεται το τιμολόγιο.
- Τα ευαίσθητα προϊόντα πρέπει μετά την παραλαβή να προωθούνται στους χώρους αποθήκευσης.
- Τυχόν διαφορές που προκύπτουν κατά την παραλαβή (σε ποιότητα σε βάρος, σε διαφορά με τη συμφωνηθείσα τιμή)θα πρέπει να

γνωστοποιούνται στον προμηθευτή άμεσα και την στιγμή που υπάρχει εκπρόσωπος του προμηθευτή στον χώρο της παραλαβής.

- Να ζυγίζει ή να μετρά όλα τα είδη .
- Σε όλα τα είδη τροφίμων να ελέγχεται η ημερομηνία λήξης ζωής του εμπορεύματος(ειδικά σε κατεψυγμένα και νωπά προϊόντα κρέατα και ψάρια).
- Στα υπόλοιπα είδη (λαχανικά, φρούτα) προωθούμε τα προϋπάρχοντα την αποθήκη ή ψυγεία.(Μέθοδος FIRO FIRST IN—FIRST OYT)
- Να ελέγχονται (στα κρέατα)οι σφραγίδες του υγειονομικού ελέγχου και η ηλικία του σφαγίου.
- Τα καφάσια φρούτων και λαχανικών να ανοίγονται δειγματοληπτικά και να ελέγχεται η ποιότητα .
- Να ελέγχονται αν οι τιμές που αναγράφονται στα τιμολόγια είναι οι συμφωνηθείσες.
- Για τις κονσέρβες να γίνεται ειδικός έλεγχος για σκουριά, φουσκώματα ή κτυπήματα αλλά και εξονυχιστικός έλεγχος στις ετικέτες τροφίμων.

Όσον αφορά τα ποτά θα πρέπει να προσεχθούν τα εξής:

1)Να ελέγχονται τα είδη ,οι τιμές και η μάρκα τους.

2)Να ελέγχεται η κατάσταση ετικετών και φιαλών (καθαριότητα, εμφάνιση τυχόν σπασιμάτων).

3)Το περιεχόμενο.

4)Να συμφωνηθούν ποσότητα, είδος και τιμή με τα παραγγελθέντα.

Θα πρέπει, τέλος να γνωρίζουμε ότι όλες οι παραλαβές γράφονται στο βιβλίο παραλαβών (προαιρετικά).Ακόμη θα πρέπει να συντάσσονται όλα τα απαραίτητα έντυπα για κάθε περίπτωση, πχ. Πιστωτικό σημείωμα,

δελτίο αποστολής σε περίπτωση επιστροφής κάποιου/-ων είδους/-ων.
 Πιστωτικό σημείωμα συντάσσεται στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η
 επιχείρηση επιστρέφει μέρος των εμπορευμάτων ή της παραγγελίας, ή
 μεμονωμένα επιστρέφεται κάποιο είδος και εντάσσεται στις εργασίες
 του λογιστηρίου.

Υπόδειγμα πιστωτικού σημειώματος

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

No.....

<<ACHAIA>>

Ημερ/νία.....

Πιστωτικό σημείωμα

Όνομα προμηθευτή.....

Δ/ση προμηθευτή.....

Ποσότητα	Μονάδα μέτρησης	Είδος	Τιμή	Σύνολο

Αιτιολογία

Επιστροφής.....

Υπογραφή υπευθύνου f&b ή Υπεύθυνου Λογιστηρίου

ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ.

Έλεγχος αποθεμάτων είναι το σύνολο των εργασιών και διαδικασιών που εξασφαλίζουν την ύπαρξη της σωστής ποιότητας για το κάθε είδος που χρησιμοποιεί ή εμπορεύεται η ξενοδοχειακή επιχείρηση σε κάθε αποθήκη της.

Τα αποθέματα στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις.

Είναι υλικά καθαριότητας ,χαρτικά, υλικά συντήρησης, λινά εστιατορίου και είδη κλινοστρωμνής, τρόφιμα που θα μετατραπούν σε έτοιμά φαγητά ποτά και, τέλος, ημικατεργασμένα ή έτοιμα προϊόντα (φαγητά).

Τα αποθέματα αποτελούν ένα πρόβλημα για κάθε ξενοδοχειακή επισιτιστική μονάδα γιατί η διατήρησή τους δημιουργεί έξοδα(κόστος αποθηκών, κόστος διατήρησης, κόστος ασφαλείας, κόστος προσωπικού, κ.λπ.).Θα πρέπει επομένως να διατηρούνται σε επίπεδα που δε θα δημιουργούνται πλεονάσματα, τα οποία για την κάθε μονάδα είναι δέσμευση χρημάτων και περιττές δαπάνες.

Είδη αποθεμάτων

- Προϊόντα που προορίζονται για να χρησιμοποιηθούν στην παραγωγή για μεταποίηση (δηλαδή προϊόντα που χρειάζεται μια ξενοδοχειακή επισιτιστική επιχείρηση για να κατασκευάσει το τελικό προϊόν (π.χ. κρέας ,ψάρι, λαχανικά)δηλ. πρώτες ύλες
- Τα βοηθητικά υλικά όπως το αλάτι ή τα μπαχαρικά
- Τα ενδιάμεσα προϊόντα που παράγονται από τρίτους προς χρήση στην μεταποιητική φάση και δημιουργία νέου αγαθού.(π.χ. σάλτσα που δημιουργείται.)

- Τελικά προϊόντα προς μεταπώληση όπως π.χ. τα αναψυκτικά).
- Κεφαλαιουχικά αγαθά όπως τα μηχανήματα και ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για μεγάλο χρονικό διάστημα για την παραγωγή των τελικών προϊόντων και υπηρεσιών π.χ. ο εξοπλισμός και τα μηχανήματα της κουζίνας.
- Διαρκή καταναλωτικά αγαθά ,όπως οι κατσαρόλες μαχαιροπίρουνα και άλλος εξοπλισμός μικρότερης αξίας κατά το τεμάχιο.
- Αναλώσιμα ,προϊόντα που είναι συμπληρωματικά κάποιων άλλων (π.χ. χαρτί ,τα καλαμαράκι, τα φίλτρα μηχανής καφέ).
- Πρώτες ύλες ,όπως τα κρέατα, τα ψάρια για την παραγωγή εδεσμάτων ή ποτά για την παραγωγή κοκτέιλ .
- Βοηθητικά προϊόντα ,όπως τα μπαχαρικά ή οι σάλτες τα οποία χρειάζεται η κουζίνα για να ολοκληρώσει την παραγωγή ενός φαγητού.
- Ενδιάμεσα ή ημικατεργασμένα αγαθά ,όπως οι ζύμες ,που οι επισιτιστικές επιχειρήσεις αγοράζουν έτοιμες και ενσωματώνουν στο τελικό προϊόν (π.χ. πίτες).
- Τελικά προϊόντα που είναι έτοιμα προς πώληση .
- Ανταλλακτικά των μηχανημάτων και του εξοπλισμού της επιχείρησης.

Κόστος αποθεμάτων

Η κάθε επιχείρηση που διατηρεί αποθέματα είναι υποχρεωμένη να επιβαρυνθεί και το κόστος το οποίο είναι :

- **Κόστος Διατήρησης Αποθέματος** .Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει το κόστος ευκαιρίας(πληρωμή ή είσπραξη τόκων από τα κεφάλαια που έχει δεσμεύσει η επιχείρηση για τα αποθέματα ,το κόστος αποθηκών , το κόστος διακίνησης(φορτοεκφόρτωση των αποθεμάτων από την κεντρική αποθήκη προς τα τμήματα παραγωγής και διάθεσης), το κόστος ασφαλείας , το κόστος φθοράς ή καταστροφής των προϊόντων .
- **Το κόστος Παραγγελίας** που περιλαμβάνει το άμεσο κόστος έλλειψης αποθεμάτων διάθεσης του πελάτη κατόπιν αιτήματος του με αποτέλεσμα το χάσιμο επιπλέον εσόδων.
- **Το έμμεσο κόστος** που προέρχεται από το χαμηλό επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών, από την έλλειψη προϊόντων(π.χ. αν στον κατάλογο αναγράφοντα φαγητά που δεν υπάρχουν,) με αποτέλεσμα να δημιουργείται κακή φήμη και μείωση των εσόδων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 17^ο

Τμήμα αποθήκευσης.

Το τμήμα αποθήκευσης σκοπό έχει τη διατήρηση των προϊόντων σε ειδικό χώρο χωρίς καμία ποιοτική ή ποσοτική αλλοίωση του και αποβλέπει στη διάθεσή του στον επιθυμητό χώρο.

Στην αποθήκη εκτελούνται οι εργασίες παραλαβής ,αποθήκευσης και αποστολής ,εργασίες που είναι απαραίτητες για να φτάσει το προϊόν από την παραγωγή στην κατανάλωση στη σωστή κατάσταση, με το σωστό κόστος.

Διαχωρισμός των αποθηκευτικών χώρων.

Ανάλογα με το είδος των προϊόντων που αποθηκεύεται,οι αποθηκευτικοί χώροι μπορούν να χωρισθούν σε:

- Αποθήκη τροφίμων
- Αποθήκη ποτών
- Κάβα
- Αποθήκη υλικών καθαριότητας
- Αποθηκευτικό χώρο για πατάτες- κρεμμύδια
- Ψυκτικό θάλαμο για φρέσκα κρέατα
- Ψυκτικό θάλαμο για φρούτα και λαχανικά
- Ψυκτικό θάλαμο για γαλακτοκομικά προϊόντα και αυγά
- Κατάψυξη για λαχανικά και άλλα βιομηχανοποιημένα προϊόντα
- Κατάψυξη για κρέατα και πουλερικά
- Ψυχωμένο θάλαμο για απορρίμματα

Συστήματα ελέγχου και διαχείρισης των ειδών αποθήκης

Αφού γίνει η παραλαβή των προϊόντων και ολοκληρωθεί ο ποιοτικός και ποσοτικός έλεγχος ,καθώς και ο έλεγχος των παραστατικών στοιχείων (τιμολόγιο),το κάθε προϊόν χωριστά καταχωρείται σε μία καρτέλα .

Για κάθε είδος και συσκευασία αντιστοιχεί και μία διαφορετική καρτέλα.

Πχ. Αν μία επιχείρηση αγοράζει μανιτάρια κονσέρβα του ενός κιλού και των 330 γραμμαρίων της ίδιας εταιρίας ,ανοίγουμε δυο διαφορετικές καρτέλες.

Για να λειτουργήσει σωστά το σύστημα ,τα είδη ταξινομούνται κατά κατηγορίες (πχ. Ζυμαρικά ,όσπρια ,μπαχαρικά κ.λπ.) και για κάθε μια χρησιμοποιείται και ένα διαφορετικό χρώμα καρτέλας.

Με τη χρήση των καρτελών ελέγχονται οι ποσότητες που εισάγονται και εξάγονται από την αποθήκη ανά είδος ,οι καταστροφές ,το υπάρχον απόθεμα και η κίνηση του κάθε είδους ανά μονάδα χρόνου.

Υπόδειγμα καρτέλας αποθήκης τροφίμων -ποτών

Είδος.....		Κωδικός είδους		Μέγιστο απόθεμα.....		
Μονάδα Μέτρησης.....				Ελάχιστο απόθεμα.....		
Ημερομηνία	Προμηθευτής	Αριθμός τιμολογίου	Εισαγωγή	Εξαγωγή	Τιμή μονάδας	Υπόλοιπο
Σε μεταφορά						

Δελτίο καταστροφής.

Όταν κάποιο εμπόρευμα καταστραφεί ή αλλοιωθεί, ο υπεύθυνος στις αποθήκης συμπληρώνει το δελτίο καταστροφής. Στο έντυπο αυτό αναφέρονται το είδος το οποίο καταστράφηκε, το κόστος του είδους αυτού και η αιτία που προκάλεσε την καταστροφή. Το δελτίο αυτό αποστέλλεται στο λογιστήριο για να γίνει η σχετική πίστωση των εμπορευμάτων. Επειδή υπάρχει περίπτωση το δελτίο αυτό να χρησιμοποιηθεί ως μέσο εξαπάτησης στις επιχειρήσεις, πρέπει πάντα να ζητάμε να δούμε το κατεστραμμένο εμπόρευμα. Στην περίπτωση καταστροφής ποτών ή κρασιών πρέπει να στις παρουσιάζεται ο λαιμός με το πώμα του μπουκαλιού. Δελτίο καταστροφής στις συντάσσει και ή κουζίνα στις περιπτώσεις που καταστραφεί ή αλλοιωθεί ένα μαγειρεμένο φαγητό.

Δελτίο καταστροφής

Ημερομηνία

α/α	Είδος	Ποσότητα	Τιμή μονάδος	Αιτιολογία Καταστροφής

Υπογραφή Υπευθύνου

Υπογραφή διευθυντή

Κεφάλαιο 18ο

Απογραφή

Απογραφή είναι η λεπτομερής εξακρίβωση, καταμέτρηση ,καταγραφή και αποτίμηση των περιουσιακών στοιχείων μιας επισιτιστικής ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Απογραφές αυτού του είδους γίνονται σε όλες τις επισιτιστικές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στο τέλος κάθε διαχωριστικής περιόδου ,για τις περισσότερες από τις οποίες είναι στο τέλος κάθε έτους. Γίνονται όμως και σε άλλα χρονικά διαστήματα, προκειμένου να γίνει εξακρίβωση της ποσοτικής κατάστασης των αγαθών που βρίσκονται στην επιχείρηση σε δεδομένη χρονική στιγμή .Οι πιο συνηθισμένες απογραφές στις επισιτιστικές ξενοδοχειακές μονάδες είναι των τροφίμων και των ποτών. Οι απογραφές γίνονται στο τέλος κάθε μήνα ,δεκαπενθημέρου ή εβδομάδας ανάλογα το πότε έχει ορίσει η διεύθυνση .Η απογραφή γίνεται στις αποθήκες τροφίμων, ποτών ,κρασιών και στα τμήματα παραγωγής και διάθεσης όπως η κουζίνα ,ο μπουφές ,το μπαρ κ.λπ. Για την απογραφή χρησιμοποιούνται ειδικά έντυπα (μηχανογραφημένα όπου υποστηρίζεται από σύστημα μηχανογράφησης)στα οποία αναγράφονται όλα τα είδη κατά κατηγορίες .

Στην αποθήκη η απογραφή γίνεται από τον υπεύθυνο αποθήκης ,ένα άτομο του τμήματος F&B ,του ελέγχου ή του λογιστηρίου .Στα υπόλοιπα τμήματα γίνεται από τον υπεύθυνο του τμήματος π.χ.τον chef (κουζίνα)και ένα άτομο του τμήματος F&B , του ελέγχου ή του λογιστηρίου. Πριν τη διενέργεια της απογραφής πρέπει να προηγείται τακτοποίηση των αποθηκευτικών χώρων ,γιατί αυτή συμβάλλει στην γρηγορότερη χρονικά και χωρίς σφάλματα διεκπεραίωσή της.

Χρησιμότητα και σημασία απογραφών.

- Καθορίζεται το κόστος των πωληθέντων τροφίμων για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα .
- Υπολογίζουμε την αξία των αποθεμάτων που υπάρχουν στην αποθήκη και τα τμήματα π.χ. μια ορισμένη συγκεκριμένη στιγμή της απογραφής .
- Για να ελέγχονται οι διακινήσεις των προϊόντων προς τα τμήματα.
- Για να ελέγχονται οι τυχόν διαφυγές και κλοπές .
- Για να γνωρίζει η διεύθυνση ποια από τα είδη παρουσιάζουν κινητικότητα και ποια παραμένουν για μεγάλο χρονικό διάστημα στην αποθήκη.
- Για να ελέγχονται τα σπασίματα και οι φθορές.

Έντυπο απογραφής

Απογραφή.....

Μήνας.....

Είδος	Κωδικός Είδους	Μονάδα	Ποσότητα	Τιμή Μονάδας	Σύνολο
Σε μεταφορά				Γενικό σύνολο	

Ημερομηνία

Υπογραφή

Κεφάλαιο 19^ο

Διανομή

Η διανομή αποτελεί μια ιδιαίτερα σημαντική διαδικασία στη λειτουργία των προμηθειών κάθε ξενοδοχειακής μονάδας και αφορά την εξαγωγή και διάθεση των αγαθών από τους άλλους χώρους αποθήκευσης προς τα διάφορα τμήματα παραγωγής και διάθεσης. Όλα τα αγαθά που αγοράζονται από την επιχείρηση εξυπηρετούν κάποιο σκοπό, γι' αυτό το λόγο δεν πρέπει να λείπει τίποτε από την αποθήκη, ούτε όμως να αγοράζονται και σε μεγάλες ποσότητες, ώστε να δημιουργούνται μεγάλα αποθέματα που δεσμεύουν κεφάλαια της επιχείρησης και καταλαμβάνουν χώρο στις αποθήκες εμποδίζοντας την αποθήκευση άλλων αγαθών. Η αποθήκευση των αγαθών από τις αποθήκες προς τα διάφορα τμήματα πρέπει να γίνεται με τρόπο που να εξασφαλίζει στην επιχείρηση την ομαλή ροή τους προς τους χώρους παραγωγής ή διάθεσης, αλλά και τον αποτελεσματικό έλεγχο της ροής αυτής που σημαίνει ότι οποιοδήποτε υλικό εξάγεται από τις αποθήκες πρέπει να ελέγχεται και να καταγράφεται.

Κατά τη διανομή φροντίζουμε να τηρούμε τα παρακάτω:

- Πάντα πρέπει να προωθούμε στα τμήματα τα προϊόντα που έχουν παραμείνει περισσότερο καιρό στην αποθήκη από αυτά που έχουν παραληφθεί νωρίτερα.
- Πρέπει να προωθούμε τα προϊόντα με πλησιέστερη ημερομηνία λήξης.
- Πρέπει να προωθούμε τα είδη τα οποία υπάρχει το ενδεχόμενο να αλλοιωθούν ή να καταστραφούν.
- Πρέπει να ταξινομούμε τα είδη στην αποθήκη κατά σειρά παραλαβής, τοποθετώντας τις παλαιότερες παραλαβές στην έξω πλευρά των ραφιών και τις νεότερες στην μέσα.

Αίτηση παραγγελίας (προμήθειας)

Κάθε τμήμα του ξενοδοχείου προκειμένου να παραλάβει ένα είδος από την αποθήκη (τρόφιμο , ποτό, υλικό, καθαριστικό,) θα πρέπει να συμπληρώσει από την προηγούμενη μέρα ένα έντυπο ,το οποίο ονομάζεται "αίτηση προμήθειας", άλλες "δελτίο παραγγελίας" και άλλες "αίτηση χορήγησης". Η σημασία και η χρήση του εντύπου , όπως και αν ονομάζεται ,είναι η ίδια .Στο έντυπο αυτό ο αιτών, ο οποίος είναι συνήθως και ο υπεύθυνος του τμήματος ,αναγράφει τις ποσότητες και τα είδη τα οποία χρειάζεται.

Δελτίο παραγγελίας

(ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ)

No.....

ΤΜΗΜΑ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

α/α	Ποσότητα	Είδος-Περιγραφή	Τιμή Μονάδος	Σύνολο

**Υπογραφή
Τμηματάρχη**

**Υπογραφή
Αποθηκάρη**

**Υπογραφή
Παραλαβόντος**

Κεφάλαιο 20^ο

Μερίδα

Είναι ή συγκεκριμένη ποσότητα φαγητού ή ποτού εκφρασμένη σε συγκεκριμένη μονάδα μέτρησης (π.χ. γραμμάρια) που προσφέρεται από την ξενοδοχειακή (επισιτιστική) μονάδα της επιχείρησης.

Ο έλεγχος των μερίδων σε μια επισιτιστική ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι μια εργασία με μεγάλη σημασία. Για το λόγο αυτό η επιχείρηση θα πρέπει να καθορίσει ένα συγκεκριμένο μέγεθος μερίδας για το πιάτο (φαγητό) το οποίο ονομάζεται πρότυπο μέγεθος .Η μερίδα σερβιρίσματος Υπολογίζεται σε γραμμάρια βάρους, σε κουταλιές ή μεζούρες (ποτά).

Το συγκεκριμένο μέγεθος που ορίστηκε ως πρότυπο πρέπει να παραμένει σταθερό πάντα όταν το σερβίρουμε στους πελάτες.

Πολλές φορές το κατάλληλο μέγεθος καθορίζεται αγορανομικά (από την διάταξη 212/1977) ενώ στις κατηγορίες πολυτελείας οι μερίδες είναι πιο πλούσιες .

Οι παράγοντες που καθορίζουν το μέγεθος της μερίδας είναι:

- Το είδος της επιχείρησης
- Πολυτελείας , σελφ- σέρβις , εστιατόριο ηλικιωμένων , διαίτης
- Το είδος του γεύματος .
- Επίσημο , γρήγορο, βραδινό, μεταμεσονύκτιο.
- Το είδος της πελατείας
- Το κόστος των υλικών και υπηρεσιών, ποσότητα φαγητού και τιμή πώλησης.
- Ο ανταγωνισμός π.χ. το μέγεθος της μερίδας που προσφέρουν οι ανταγωνιστές.
- Οι επιθυμίες των πελατών.

Κεφάλαιο 21^ο

Συνταγή

Η συνταγή περιγράφει τον τρόπο παρασκευής ενός φαγητού ,τα υλικά που πρέπει να χρησιμοποιήσουμε για την Παρασκευή του ,τις ποσότητες υλικών που απαιτούνται , το χρόνο παρασκευής , το όνομα του φαγητού, την ημερομηνία που έγινε για πρώτη φορά, το όνομα αυτού που δημιούργησε την συνταγή, την αναμενόμενη ποσότητα σε τεμάχια ή μερίδες, το οικονομικό κόστος της συνταγής στο σύνολό της και ανά μερίδα .

Κάθε συνταγή μπορεί να τροποποιηθεί ή να βελτιωθεί ανάλογα με τις ανάγκες , τον τύπο της πελατείας και την οικονομική πολιτική της κάθε επιχείρησης.

Καταγραφή της συνταγής:

Η καταγραφή και αρχειοθέτηση των συνταγών κάθε επιχείρησης είναι επιβεβλημένη .Η αρχειοθέτηση μπορεί να γίνει ανά κατηγορία εδεσμάτων στον υπολογιστή ή σε ειδικό έντυπο και να φυλάσσεται σε ντοσιέ ή σε κάποιο κουτί. Το πρώτο αντίγραφο παραμένει στην διοίκηση και το δεύτερο φυλάσσεται στο γραφείο του σεφ.

Πριν από την καταγραφή γίνεται η δοκιμαστική παρασκευή της κάθε συνταγής από επιτροπή του ξενοδοχείου με επικεφαλής τον σεφ. Αφού οριστικοποιηθεί η συνταγή, ανάλογα με τις απαιτήσεις της επιχείρησης (πρότυπη συνταγή), καταγράφονται τα χαρακτηριστικά της.

Μια συνταγή μπορεί να τροποποιηθεί, αρκεί η τροποποίηση να μην αλλοιώνει τα βασικά χαρακτηριστικά της , π.χ. μπορούμε να μειώσουμε την ποσότητα σε κιλά στην συνταγή ενός μουσακά, αντίθετα δεν μπορούμε να αφαιρέσουμε ένα βασικό υλικό της, την μελιτζάνα.

Υπόδειγμα εντύπου καταγραφής συνταγής

Έντυπο καταγραφής συνταγής

Ημερομηνία.....

Όνομασία συνταγής.....

Κατηγορία.....

Μερίδες απόδοσης.....1

Μερίδες απόδοσης.....2

Συστατικά	Ποσότητα 1	Ποσότητα 2

Απαιτούμενος εξοπλισμός για σκεύη

Προετοιμασία
Εκτέλεση

Ο σεφ

Ο F&B Manager

Ο Διευθυντής

Πρότυπη Συνταγή

Οι πρότυπες συνταγές είναι αυτές που έχει επιλέξει και χρησιμοποιεί κάθε ξενοδοχειακή επισιτιστική επιχείρηση με σκοπό να παρασκευάζει φαγητά με σταθερή ποσότητα. Είναι η συνταγή εκείνη η οποία επιλέγεται από την επιχείρηση με βάση την ικανοποίηση του πελάτη, τον ανταγωνισμό και την κατηγορία στην οποία ανήκει. Οι πρότυπες συνταγές μπορούν να καταχωρηθούν σε απλά φύλλα χαρτιού, σε τυποποιημένα έντυπα ή σε αρχεία στον προσωπικό υπολογιστή του σεφ, του διευθυντή ή του ιδιοκτήτη.

Πρότυπος τρόπος παραγωγής

Ο πρότυπος τρόπος παρασκευής επιτυγχάνεται με την πιστή εφαρμογή της πρότυπης συνταγής από τους ανθρώπους της παραγωγής (κουζίνα) σε συνεργασία με την υλικοτεχνική υποδομή (εξοπλισμό) που διαθέτει η επιχείρηση.

Ο πρότυπος τρόπος χρησιμοποιείται για να βοηθάει στην τυποποίηση των διαδικασιών παραγωγής και επιτυγχάνεται το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα με την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση ανθρώπων και εξοπλισμού μέσα στα χρονικά περιθώρια που έχει ορίσει η επιχείρηση και με το χαμηλότερο δυνατό κόστος.

Κανόνες εφαρμογής των πρότυπων συνταγών.

- Οι πρότυπες συνταγές πρέπει να ακολουθούνται και να χρησιμοποιούνται πιστά.
- Οι πρότυπες συνταγές πρέπει να δοκιμάζονται πολλές φορές ώστε να επιτυγχάνεται το επιθυμητό αποτέλεσμα.
- Οι πρότυπες συνταγές πρέπει να είναι απλές, κατανοητές και εύκολες στην εκτέλεσή τους.

Παράδειγμα πρότυπου τρόπου παραγωγής:

Είδος φαγητού: Σαλάτα σεφ

Συστατικά	Ποσότητα	Απαιτούμενα σκεύη εξοπλισμός
Μαρούλι	170 gr	Μαχαίρι λαχανικών
Ντρέσινγκ	60 gr	Μαχαίρι κρέατος
Γαλοπούλα	30 gr	Τρίφτης τυριού
Ζαμπόν	30 gr	Μπολ σαλάτας
Τυρί	60 gr	
Κρεμμύδι	15 gr	
Μπαχαρικά	k.p.	
Ντομάτα	50 gr	

Προετοιμασία	Ποσότητα
Κόψιμο και καθάρισμα μαρουλιού	2 λεπτά
Τρίψιμο τυριού	1,5 λεπτά
Κόψιμο και καθάρισμα γαλοπούλας	2 λεπτά
Κόψιμο ζαμπόν	1 λεπτό
Κόψιμο τομάτας	1 λεπτό
Κόψιμο κρεμμυδιού	0,5 λεπτά
Εκτέλεση	
Τοποθέτηση ντρέσινγκ	0,5 λεπτά
Σύνολο	8,5 λεπτά

Ο σεφ

Ο F&B Manager

Ο Διευθυντής

Κεφάλαιο 22^ο

Κόστος

Κόστος είναι η δαπάνη για για μια ξενοδοχειακή εστιατορική μονάδα σε αγαθά ή υπηρεσίες, όταν καταναλώνονται τα αγαθά ή παραδίδονται οι υπηρεσίες .Σκοπός του κόστους είναι να δημιουργήσει κέρδη στους ιδιοκτήτες του, να προσφέρει οφέλη σε μια ομάδα (προσωπικό)ή σε μια κοινότητα (πελάτες).

Τα τρόφιμα και τα ποτά θεωρείται ότι καταναλώνονται όταν έχουν χρησιμοποιηθεί κατά οποιονδήποτε τρόπο και δεν υπάρχουν πλέον στην επιχείρηση. Π.χ. ένα κομμάτι κρέας παρουσιάζει κόστος όταν το κομμάτι αυτό δεν υπάρχει πλέον γιατί αγοράστηκε ,μαγειρεύτηκε, σερβιρίστηκε, είχε χαλάσει και πετάχτηκε ή ακόμα επειδή το έκλεψαν. Εκτός από το κόστος ενός υλικού κι η εργασία για να παραχθεί ένα προϊόν (φαγητό)-(ποτό), ή μια υπηρεσία (σερβίρισμα) έχει πάντα ένα κόστος γιατί οι υπάλληλοι βρίσκονται στο πόστο τους είτε δουλεύουν είτε όχι και πρέπει να πληρωθούν.

Στις επισιτιστικές επιχειρήσεις το συνολικό ποσό που εισπράττεται από τις πωλήσεις φαγητών ή ποτών πρέπει να καλύψει το κόστος των υλικών παρασκευής , το εργατικό κόστος και τα γενικά έξοδα.

ΟΙ τέσσερις βασικές κατηγορίες εξόδων είναι:

- Το κόστος τροφίμων –ποτών .
- Το εργατικό κόστος .
- Τα λειτουργικά έξοδα.
- Το κέρδος.

Κεφάλαιο 23^ο

Κοστολόγηση

Είναι η διαδικασία που ακολουθείται προκειμένου να προσδιοριστεί το κόστος ενός αγαθού, μιας υπηρεσίας, μιας δραστηριότητας ή λειτουργίας. Η κοστολόγηση σαν διαδικασία προσδιορισμού του κόστους αναφέρεται στα αγαθά και στις υπηρεσίες που αγοράζονται, παράγονται και πωλούνται στις επιχειρηματικές ή μη δραστηριότητες που αναπτύσσονται και γενικότερα στην λειτουργία οποιασδήποτε οργανωτικής υποδιαίρεσης της οικονομικής μονάδος.

Απλή και σύνθετη κοστολόγηση:

Στην απλή κοστολόγηση υπολογίζουμε το κόστος για ένα συγκεκριμένο είδος π.χ. υπολογίζουμε το κόστος μιας μερίδας τυριού ή ούισκι (ποτού).

Στη σύνθετη κοστολόγηση υπολογίζουμε το κόστος για διάφορα πιάτα που αποτελούνται από το κύριο συστατικό και την γαρνιτούρα τους , τις συνταγές, τα μενού κ.λπ.

Φύλλο Κοστολόγησης:

Το έντυπο στο οποίο γίνεται η κοστολόγηση πιάτου ή συνταγής ονομάζεται φύλλο κοστολόγησης .

Στα φύλλα κοστολόγησης προσπαθούμε να προσδιορίσουμε όσο το δυνατόν αναλυτικότερα και ακριβέστερα τα υλικά που χρησιμοποιούμε, τις ακριβείς ποσότητες και τελικά την απόδοσή τους .Θα πρέπει επίσης να γνωρίζουμε ότι σημαντικό ρόλο στην απόδοση ενός προϊόντος παίζει η προδιαγραφή του.

Με βάση λοιπόν τα παραπάνω γίνεται ο προγραμματισμός παραγωγής .Ο προγραμματισμός παραγωγής σκοπό έχει να χρησιμοποιήσει αποτελεσματικές μεθόδους για την αποφυγή απωλειών υλικών. Πρέπει δε να είναι σχεδιασμένος , ώστε να καθορίζει τις ανάγκες παραγωγής πολύ πριν την προετοιμασία του φαγητού. Τα φύλλα κοστολόγησης διαφέρουν από επιχείρηση σε επιχείρηση.

Υπόδειγμα φύλλου κοστολόγησης

Φύλλο Κοστολόγησης

No.....

Ονομασία συνταγής (πιάτου).....

Ημερομηνία.....

Απόδοση.....

α/α	Συστατικά	Ποσότητα	Μονάδα μέτρησης	Τιμή μονάδας	Σύνολο
Γενικό σύνολο					

κόστος μερίδας

πώληση μερίδας

Κεφάλαιο 24^ο

Κοστολόγηση MENU

Η κοστολόγηση του μενού αφορά την κοστολόγηση όλων των πιάτων που αποτελούν ένα μενού. Ένα απλό μενού αποτελείται συνήθως από το πρώτο φαγητό (πιάτο), το κυρίως φαγητό (πιάτο), τη σαλάτα και το επιδόρπιο, ενίοτε και από καφέ ή λικέρ. Αρχικά κοστολογούμε το κάθε φαγητό που αποτελεί το μενού και στη συνέχεια προσθέτουμε το κόστος κάθε πιάτου. Το σύνολο όλων των πιάτων είναι η συνολική αξία του μενού.

Έντυπο κοστολόγησης menu

Πρώτο φαγητό (πιάτο)
Κύριο φαγητό (πιάτο)
Σαλάτα
Επιδόρπιο
Καφές(προαιρετικά)
Σύνολο κόστους μενού
Τιμή πώλησης μενού

Κεφάλαιο 25^ο

Έλεγχος

Με τον έλεγχο δραστηριότητας των ξενοδοχειακών επισιτιστικών μονάδων η επιχείρηση αποβλέπει τόσο στον υπολογισμό κόστους των φαγητών όσο και στον έλεγχο πωλήσεων ,καταναλώσεων και εσόδων. Ακόμη έλεγχος γίνεται για στατιστικούς λόγους, για φορολογικούς λόγους και για λόγους τάξεως.

Το σύστημα ελέγχου περιέχει τις εξής λειτουργίες:

- 1) Τον έλεγχο εσόδων πωλήσεων
- 2) Τον έλεγχο καταναλώσεων maison(coplimentary)
- 3) Τον έλεγχο των απωλειών, κλοπών
- 4) Την διάθεση πληροφοριακών και στατιστικών στοιχείων.

Στάδια ελέγχου πωλήσεων

Στη διαδικασία του ελέγχου των πωλήσεων ακολουθούνται τα εξής στάδια :

- Ø Ο έλεγχος των καταχωρήσεων των παραγγελιών στους λογαριασμούς του εστιατορίου .
- Ø Ο έλεγχος των εισπράξεων του εστιατορίου για πωλήσεις της μετρητής.
- Ø Ο έλεγχος των καταχωρήσεων των χρεωστικών λογαριασμών εστιατορίου στις ανάλογες καταστάσεις (συγκεντρωτική κατάσταση, κατάσταση δικαιουμένων για τα ξενοδοχεία) και στην συνέχεια στις χρεωπιστωτικές μερίδες (λογαριασμούς)των πελατών (main courant).
- Ø Ο έλεγχος καταχώρησης των φιλοξενιών (maison) με βάση τα παραστατικά στοιχεία .

Έλεγχος έκδοσης δελτίων παραγγελίας των σερβιτόρων

Κάθε συναλλαγή που διενεργείται στα τμήματα ενός ξενοδοχείου ή εστιατορίου, γίνεται με ορισμένα έγγραφα (παραστατικά στοιχεία) τα οποία και αποτελούν εργαλεία ελέγχου .

Αυτά μπορεί να λειτουργούν είτε με χειρόγραφο σύστημα είτε με ταμειακή μηχανή είτε με η/υ.

Για οποιαδήποτε διακίνηση υλικών (φαγητών ή ποτών) από την κουζίνα ή τον μπουφέ προς το εστιατόριο είναι απαραίτητο να εκδίδεται το ειδικό δελτίο παραγγελίας (μπον).

Ο σερβιτόρος για να πάρει οποιαδήποτε παραγγελία πρέπει να καταγράψει την παραγγελία στο τριπλότυπο αυτό έντυπο.

Το ένα αντίτυπο πηγαίνει στο ταμείο για να χρεωθεί η παραγγελία, στο λογαριασμό του πελάτη (άνοιγμα λογαριασμού), το δεύτερο στην κουζίνα για να ετοιμαστεί η παραγγελία και να δικαιολογηθεί η εξαγωγή και παράδοση των φαγητών ή ποτών και το τρίτο παραμένει ως στέλεχος .

Τα δελτία παραγγελίας είναι αριθμημένα, αλλά και κάθε μπλοκ παραγγελίας περιέχει πενήντα φύλλα. Για τον κάθε σερβιτόρο αντιστοιχεί μια συγκεκριμένη αρίθμηση για να μπορεί το τμήμα ελέγχου να γνωρίζει ποιος είναι ο σερβιτόρος που πήρε την κάθε παραγγελία.

Υπόδειγμα Δελτίου Παραγγελίας

ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

Νο.....

Αριθμ.Δωματ.....

Αριθμ.τραπ.....

Υπογραφή Σερβιτόρου

Ημερομηνία

Λογαριασμός εστιατορίου:

Οι επισιτιστικές και ξενοδοχειακές μονάδες είναι υποχρεωμένες να εκδίδουν θεωρημένες αποδείξεις πώλησης προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών. Ο λογαριασμός (απόδειξη) είναι διπλότυπος, το πρωτότυπο παίρνει ο πελάτης ενώ το δεύτερο παραμένει στην επιχείρηση. Οι λογαριασμοί πρέπει να είναι αριθμημένοι κατά αύξοντα αριθμό και υποχρεωτικά θεωρημένοι από την εφορία. Στις περιπτώσεις που η απόδειξη εκδίδεται με ταμειακή μηχανή τότε η επιχείρηση υποχρεούται να αγοράσει τις συγκεκριμένου τύπου που είναι εγκεκριμένες από το Υπουργείο Εμπορίου.

Α.Π.Υ

(Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών)

Νο.....

Στοιχεία Επιχείρησης.....

Ημερομηνία.....

Διεύθυνση.....Τηλ.....

ΑΦΜ.....Δ.Ο.Υ.....

Σερβιτόρος.....

Φαγητά	Ποσότητα	Τιμή	Σύνολο	Παρατηρήσεις
Ποτά				
Διάφορα				
Γενικό Σύνολο				
Φ.Π.Α.				

Αριθμός δωματίου.....

Όνομα πελάτη.....

Υπογραφή πελάτη.....

Διαδικασία ελέγχου δελτίων παραγγελίας (μπον) σερβιτόρων.

Ο σερβιτόρος πηγαίνει να πάρει παραγγελία από τον πελάτη. Η λήψη παραγγελίας γίνεται σε αριθμημένο ειδικό δελτίο παραγγελίας του σερβιτόρου (μπον). Το έντυπο αυτό είναι τριπλότυπο ένα αντίτυπο πηγαίνει να χρεωθεί η παραγγελία στον λογαριασμό του πελάτη (άνοιγμα λογαριασμού), το δεύτερο στην κουζίνα για να ετοιμαστεί η παραγγελία και το τρίτο παραμένει στο στέλεχος.

Το δελτίο παραγγελίας αποτελεί απόδειξη για την παράδοση των ζητηθέντων φαγητών από την κουζίνα με σκοπό :

- Να ελέγχεται αν τα αγαθά και οι υπηρεσίες έχουν καταχωρηθεί σαν χρεωστικοί λογαριασμοί (πιστωθεί) εάν πληρώνονται επί πιστώσει.
- Να ελέγχονται τυχόν διαφυγές προϊόντων και να προλαμβάνονται οι κλοπές.
- Να προλαμβάνονται οι σπατάλες.
- Να συλλέγονται πληροφορίες και στατιστικά στοιχεία για την κίνηση των ειδών .

Κάθε συναλλαγή που διενεργείται στα τμήματα του ξενοδοχείου ή εστιατορίου γίνεται με παραστατικά στοιχεία ανεξάρτητα ,αν το σύστημα είναι χειρόγραφο, γίνεται με χρήση ταμειακών μηχανών Η/Υ. Το δελτίο παραγγελίας σερβιτόρου καταργείται μόνο στην περίπτωση χρήσης συσκευών ασύρματος παραγγελιοληψίας.

Έλεγχος εσόδων (πωλήσεων) και παραστατικά στοιχεία

Κάθε συναλλαγή που διενεργείται στα τμήματα του ξενοδοχείου ή σε ένα εστιατόριο, γίνεται με ορισμένα παραστατικά στοιχεία , ανεξάρτητα αν το σύστημα είναι χειρόγραφο , με την χρήση ταμειακών μηχανών και η/υ. Στον έλεγχο εσόδων στις ξενοδοχειακές επισιτιστικές μονάδες εστιάζεται στα εξής σημεία:

Εξόφληση λογαριασμού

- Ø **Πληρωμή μετρητής :** Η εξόφληση του λογαριασμού γίνεται με μετρητά.
- Ø **Πληρωμή με πιστωτική κάρτα:** Αν υπάρχει συμφωνία του εστιατορίου με ορισμένες τράπεζες, ο πελάτης πληρώνει μέσω πιστωτικής κάρτας (πλαστικό χρήμα).
- Ø **Πληρωμή επί πιστώσει:** Συνηθίζεται κυρίως στις ξενοδοχειακές μονάδες , εάν ο πελάτης είναι ένοικος του ξενοδοχείου να έχει τη δυνατότητα να υπογράψει το λογαριασμό του εστιατορίου και των άλλων τμημάτων που κάνει καταναλώσεις .Ο ένοικος του ξενοδοχείου αφού υπογράψει το λογαριασμό του σημειώνεται ο αριθμός του δωματίου του σε ειδικό σημείο και καταχωρούνται αντίστοιχα οι οφειλές του.
- Ø **Προπληρωμή:** Γίνεται στις περιπτώσεις που ο πελάτης έχει προκαταβάλλει τα χρήματα της διατροφής του .Αυτό γίνεται συνήθως με πελάτες ξενοδοχειακών μονάδων οι οποίοι έχουν κλείσει ειδική συμφωνία η οποία περιλαμβάνει , δωμάτιο, πρωινό και γεύμα ή γεύματα σε μία ενιαία τιμή.

Έλεγχος καταχώρησης δικαιουμένων

Στον έλεγχο δικαιουμένων γευμάτων διακρίνουμε τις εξής περιπτώσεις:

- 1) Στον πελάτη παρέχεται υποχρεωτική διατροφή (ημιδιατροφή ή πλήρης διατροφή) η οποία αποτελεί μέρος της συμφωνίας του ξενοδοχείου με το πρακτορείο.
- 2) Η λήψη φαγητού από τον πελάτη δεν είναι υποχρεωτική αλλά έχει συμφωνηθεί μεταξύ των δύο πλευρών (πελάτη και επιχείρησης) π.χ. το table d 'hote της παραμονής της Πρωτοχρονιάς .Και στην πρώτη και στην δεύτερη περίπτωση η σύνθεση και η τιμή του γεύματος είναι προκαθορισμένη.
- 3) Ο πελάτης είναι ελεύθερος να γευματίσει επιλέγοντας μεταξύ δύο ή και περισσότερων menu table d 'hote και να χρεωθεί ανάλογα.
- 4) Ο πελάτης είναι ελεύθερος να γευματίσει στο εστιατόριο, σύμφωνα με την επιθυμία του και με ανάλογη χρέωσή του. Προϋπόθεση σε αυτήν την περίπτωση είναι το εστιατόριο να λειτουργεί με το σύστημα << a la carte>> παράλληλα με το σύστημα << table d'hote >>.

Στην πρώτη περίπτωση ο έλεγχος των γευμάτων γίνεται από την ημερήσια κατάσταση δικαιουμένων γευμάτων, στην οποία σημειώνονται τα δωμάτια , η συμφωνία BB, HB, FB, που έχει γίνει με το κάθε δωμάτιο και τα άτομα.

Στην δεύτερη περίπτωση καταχωρείται η συμφωνηθείσα τιμή του γεύματος και εκδίδεται κανονικά λογαριασμός. Όταν το γεύμα δεν πραγματοποιείται και έχει υπάρξει προειδοποίηση από τον πελάτη η χρέωση δεν καταχωρείται.

Στην τρίτη και τέταρτη περίπτωση ο πελάτης χρεώνεται ανάλογα με την αξία αυτών που έχει καταναλώσει.

Έλεγχος (Maison) Φιλοξενίας

Κάθε ξενοδοχειακή μονάδα μπορεί να παρέχει φαγητά και ποτά χωρίς χρέωση σε ορισμένες περιπτώσεις .Πιο συγκεκριμένα, στον ιδιοκτήτη , διευθυντές ,προϊσταμένους και λοιπό προσωπικό ,σε φιλοξενούμενους , συνεργάτες ή και σημαίνοντα πρόσωπα .

Η καταχώρηση των καταναλώσεων γίνονται σε ειδικά έντυπα τα οποία ονομάζονται έντυπα maison-προσφορά.

Σήμερα, με την τροποποίηση του σχετικού νόμου, και στις δύο περιπτώσεις ή επιχείρηση υποχρεούται να εκδώσει απόδειξη αυτοπαράδοσης σε τιμές κόστους αυτών που προσφέρει και να αποδώσει τον ανάλογο φόρο στο δημόσιο.

Δικαιολογητικό

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ -<<MAISON>>-ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΤΜΗΜΑ.....

ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΕΙΔΟΣ	ΤΙΜΗ	ΚΟΣΤΟΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Εντολή από:		Ημερομηνία.....		
Για προσωπική χρήση:			
Για προσφορά:		Υπογραφή		

ΔΙΑΧΩΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Είναι ένα έντυπο ή κατάσταση στην οποία καταχωρούνται τα έσοδα του εστιατορίου και περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

- Τον αύξοντα αριθμό του λογαριασμού.
- Τον ποσό του λογαριασμού.
- Την ανάλυση του λογαριασμού σε έσοδα από πώληση τροφίμων και σε έσοδα από πώληση ποτών .
- Την ανάλυση του τρόπου πληρωμής, μετρητής –επί πιστώσι- πιστωτικές κάρτες .
- Το γενικό σύνολο των εσόδων του εστιατορίου.
- Παρατηρήσεις.

Κατά το κλείσιμο του ταμείου και την σύνταξη της διαχωριστικής κατάστασης πρέπει να συμφωνούν:

1. Τα μετρητά της ταμειακής κατάστασης με τα μετρητά που υπάρχουν στο ταμείο της ημέρας .
2. Τα χρεωστικά της ταμειακής με τα χρεωστικά που παραδόθηκαν στην ΜC.

Οι πιστωτικές κάρτες που είναι περασμένες στην κατάσταση με τα κτυπημένα στελέχη πιστωτικών καρτών .Μετά τον έλεγχο η ταμειακή κατάσταση παραδίδεται στην υποδοχή όταν το εστιατόριο είναι τμήμα ξενοδοχειακής μονάδας .

ΔΙΑΧΩΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

ΤΜΗΜΑ.....α/α

Είδος.....Ποσότητα

ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	ΠΟΣΟ	ΤΡΟΦΙΜΑ	ΠΟΤΑ	ΜΕΤΡΗΤΑ	ΧΡΕΩΣΤΙΚΑ	ΠΙΣΤ/ΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ	ΠΑΡΑΤΗ- ΡΗΣΕΙΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ							

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ο Manager μιας επιχείρησης ή ενός τμήματος της επιχείρησης οφείλει να οργανώνει τα πράγματα έτσι ώστε:

Το ανθρώπινο δυναμικό που πρόκειται να κάνει την εργασία να μπορεί να εκτελέσει τα καθήκοντά του το δυνατόν αποτελεσματικότερα .

Τα στοιχεία που λαμβάνονται υπόψη για την οργάνωση μιας επιχείρησης ή ενός τμήματος μιας επιχείρησης είναι:

1. **Η εργασία**, η οποία περιλαμβάνει όλες τις ενέργειες που αποτελούν τη βάση για την οργάνωση.
2. **Οι άνθρωποι** ή το **ανθρώπινο δυναμικό** ,που θα κάνει την εργασία να είναι ικανοί και άξιοι να την εκτελέσουν σύμφωνα με τις ικανότητές τους.
3. **Ο τόπος (το τμήμα)** που θα γίνει ή εργασία ,άλλοι παράγοντες π.χ. εξοπλισμός , υλικά ,εργαλεία ,ο χώρος ,ο φωτισμός, και κάθε τι αναγκαίο για την υλοποίηση της εργασίας.

Ο στόχος του Manager ή του υπεύθυνου ενός τμήματος είναι:

- Ø Να πετύχει την ισορροπία, στα τρία αυτά στοιχεία, εξασφαλίζοντας την σταθερή λειτουργία ενός τμήματος για την επιτυχία του στόχου του (καλύτερο αποτελεσματικό προϊόν).
- Ø Κάθε τμήμα πρέπει να έχει στόχο το καλύτερο αποτέλεσμα.
- Ø Για να πετύχει το στόχο του το τμήμα ή επιχείρηση στα καθήκοντα –υποχρεώσεις του ανθρώπινου δυναμικού πρέπει να καθορίζονται με ακρίβεια .

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

- Οργάνωση και Λειτουργία Εστιατορίου, ,Δημήτριος Φιλιππίδης και Χρήστος Τζένος,
- Εισαγωγή στην Επαγγελματική Μαγειρική ,Νίκος Δ. Ράπτης
- Δημοτική Βιβλιοθήκη
- Βιβλιοθήκη Α.Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΩΝ
- “Εμπορευματογνωσία- προμήθειες Τουριστικών Επιχειρήσεων” ,Σπηλιόπουλος Ιωάννης,
- “Διοίκηση και Τεχνική Εστιατορίου” ,Ειρήνη Κουκοπούλου-Κουκούλη
- “Έλεγχος Τιμολόγηση στις επισιτιστικές επιχειρήσεις” Αθανάσιος Γ.Μάρας, interbooks , Αθήνα
- “Οικονομική Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων”, Μάρκος Σωτηριάδης , Προπομπός ,Αθήνα 1999

ΞΕΝΗ

- “Food & Beverage Management Ninemaier”, ΑΗΜΑ,USA 1992
- “Κοστολόγηση Τροφίμων Ποτών ,Εργασίας, για Ξενοδοχεία” , Paul.r.Dittmer –Gerard.griffin, εκδόσεις ‘Έλλην, Αθήνα 2000
- “The Management of Food Service Operations”, Cassell, Peter Jones &Paul Merric, 1999
- “Profitable Food & Beverage Management” ,Green , Williams Books ,1987
- “Profitable Product Management” , Ward, Heinemann, 1984
- “Advanced Food Service” Fuller, Thornes,1992

- “Quality Management in Hospitality”, Lockwood, Baker, Chillyer Cassel, 1996
- “The Hotel & Restaurant Business”, Lundberg, Wiley, 1994

ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ

- Περιοδικό “Μαζική Εστίαση” , 1995, 1996, 1997, 1998
- Περιοδικό “ Business & Τουρισμός”

Sites στο INTERNET

- <http://www.referenceforbusiness.com/management/pr-sa/Quality-and-Total-Quality-Management.html>
- <http://www.pox.gr>
- <http://www.hotelrestaurant.gr>
- <http://www.plant-management.gr>
- <http://www.efpolis.gr>
- <http://www.lemonde.edu.gr>
- <http://www.travelling.gr/expro>
- <http://www.qualinet.gr>
- <http://www.sete.gr>
- <http://www.icap.gr>