

Τ. Ε. Ι ΠΑΤΡΑΣ

ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΘΕΜΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ
ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ:

ΣΥΡΕΓΓΕΛΑ ΕΛΕΝΗ ΑΜ4454

ΕΠΟΠΤΕΥΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:

ΔΗΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΥ ΒΑΣΙΛΙΚΗ

ΠΑΤΡΑ 2009

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι επισιτιστικές επιχειρήσεις ως ανεξάρτητες μονάδες και τα επισιτιστικά τμήματα ξενοδοχειακών επιχειρήσεων αποτελούν σήμερα σημαντικό οικονομικό κλάδο της τουριστικής βιομηχανίας .

Οι επισιτιστικές όπως και οι λοιπές τουριστικές επιχειρήσεις είναι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών με σημαντικές ιδιαιτερότητες και η επιτυχία τους εξαρτάται από το πόσο αποτελεσματικά διοικούνται .Ιδιαίτερα σήμερα με τον εντεινόμενο ανταγωνισμό και τις νέες τάσεις και εξελίξεις που παρατηρούνται σε διεθνές επίπεδο , η ανάγκη για στελέχη που έχουν σπουδάσει διοίκηση αυτών των επιχειρήσεων , γίνεται συνεχώς πιο επιτακτική .

Στην πτυχιακή μου εργασία , εκτός από μια εισαγωγή στην διοίκηση των επισιτιστικών επιχειρήσεων (food and beverage management) , θα μιλήσω για την οργάνωση και την λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων .

Ποιά είναι τα επισιτιστικά τμήματα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων;

1. Η τραπεζαρία του εστιατορίου (αίθουσα εστιάσεων)
- 2.Το μαγειρείο (Κύρια κουζίνα , κρύα κ΄ζεστή)
3. Ο μπουφές
4. Το μπάρ (main bar, mini bar, beach bar , pool bar).

-Στο **πρώτο** μέρος αναφέρω την οργάνωση των επισιτιστικών τμημάτων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και τι περιλαμβάνει αυτή .

-πληροφορίες για την οργάνωση των επισιτιστικών τμημάτων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

-σχεδιασμός-συντονισμός –οργάνωση-πειθαρχία –έλεγχος –εποπτεία.

-σχεδιασμός χώρων και εγκαταστάσεων σύμφωνα με το σύστημα διασφάλισης τροφίμων HACCP .

Το προσωπικό του ξενοδοχείου είναι ένας άλλος σοβαρός παράγοντας για τη σωστή λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων του ξενοδοχείου .Θα αναφερθώ επίσης στην προσέλκυση του προσωπικού και την επιλογή των υποψηφίων .Επίσης η ιεραρχία , η περιβολή και τα προσόντα και τα καθήκοντα του προσωπικού είναι μία άλλη παράμετρος που πρέπει να μας ενδιαφέρει για τη σωστή λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων αυτών .

Στο **δεύτερο** μέρος αναφέρω τη λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων αυτών , που και αυτό το κομμάτι είναι πολύ σημαντικό .

Στη λειτουργία αναφέρω τη σωστή επιλογή εξοπλισμού , επίπλων, υγιεινισμού , σκευών , κρυστάλλων κ.τ.λ. Η προκαταρκτική εργασία σε όλα τα τμήματα είναι απαραίτητη για τη σωστή λειτουργία τους .

Εν κατακλείδι , στην πτυχιακή μου εργασία θέλω γενικά να αναφέρω την οργάνωση και τη λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων έτσι ώστε να δείξω πόσο σημαντικοί είναι αυτοί οι δύο παράγοντες για μία επιχείρηση όπως είναι το ξενοδοχείο. Η καλή οργάνωση και η λειτουργία των τμημάτων αυτών θα φέρουν στην επιχείρηση το κέρδος και στον πελάτη την ευχαρίστηση και την διασκέδαση .Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα την πιθανή άφιξη του πελάτη και δεύτερη φορά στην επιχείρησή μας.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	2-3
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.....	4-8
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	9
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	10

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

1.1 .Η ιστορία και η εξέλιξη του εστιατορίου.....	12
1.2. Η επαγγελματική μαγειρική στη σύγχρονη εποχή..	15

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

2.1. Σχεδιασμός χώρων και εγκαταστάσεων.....	16
2.2 .Σχεδιασμός –οργάνωση-συντονισμός.....	17
2.3.Σχεδιασμός.....	17
2.4.Η πληροφόρηση.....	18
2.5. Η επικοινωνία –συνεργασία.....	18.
2.6.Η Ευελιξία.....	18
2.7. Η οργάνωση.....	19
2.8.Η οργάνωση επισιτιστικών τμημάτων.....	21
2.8.1.Δυσκολίες στην οργάνωση.....	21
2.8.2.Παράγοντες της οργάνωσης	22
2.9.Ο συντονισμός.....	23
2.10.Προγραμματισμός.....	24
2.11.Εποπτεία.....	25
2.12.Πειθαρχία.....	26
2.13.Έλεγχος.....	26

2.14. Η διεύθυνση.....	27
------------------------	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο

3.1.Το κτήριο και οι προβλεπόμενες προδιαγραφές σύμφωνα με τη νομοθεσία.....	28-29
3.2.Σύστημα διασφάλισης της υγιεινής των τροφίμων (HACCP).....	30-31
3.3.Ευθύνες και νομικές υποχρεώσεις του προσωπικού και τις επιχείρησης.....	32-33
3.4. “Σύστημα Ελληνικής κουζίνας”, ΕΟΤ , ΕΦΕΤ.....	34

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο

4.1.Το προσωπικό του εστιατορίου.....	35
4.2.Προσέλκυση προσωπικού	36
4.3.Διαδικασία επιλογής προσωπικού.....	37
4.4. Πηγές ανεύρεσης προσωπικού.....	37
4.5Τμήμα διεύθυνσεως του εστιατορίου.....	38
4.6.Χρήσιμες οδηγίες για τον σωστό έλεγχο απόδοσης.....	39
4.7Ιεραρχία του προσωπικού.....	41
4.8.Η περιβολή του προσωπικού.....	42
4.9.Προσόντα και καθήκοντα.....	43-46.

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ

ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ;

5.1Α.ΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ.....	47
5.2.Τμήματα του εστιατορίου.....	48
5.3.Το βεστιάριο.....	48
5.4.Αίθουσα εστιάσεων (τραπεζαρία).....	49
5.4.1. office.....	50
5.4.2. τουαλέτες	50
5.5..Προσδιορισμός χώρων μαζικής παραγωγής.....	51
5.5..Β.ΧΩΡΟΙ –ΤΜΗΜΑΤΑ ΚΟΥΖΙΝΑΣ	51
5.5.1Καταμερισμός χώρων.....	52-53
5.6Γ..Χώροι επεξεργασίας τροφίμων.....	54
5.6.1.Παραγωγής φαγητών.....	54
5.6.2.Τμήματα λαχανικών.....	56
5.6.3.Τμήμα κρεάτων –ψαριών	56
5.6.4.Τμήμα ζαχαροπλαστικής-αρτοποιίας.....	57-58
5.7.Δ. ΚΥΡΙΑ ΚΟΥΖΙΝΑ(ΚΡΥΑ-ΖΕΣΤΗ).....	59-60
5.8 Ε .ΤΟ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟ.....	61
5.9.Ο ΜΠΟΥΦΕΣ.....	62
5.10.Ζ . ΤΜΗΜΑ ΠΛΥΣΕΩΣ.....	63
5.11. ΤΟ ΜΠΑΡ.....	64
Α.Κάβα.....	65
Β.Κάβα ημέρας.....	65-66
Γ.Τα κρασιά.....	67-68
Δ.TABLEAU.....	69

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

6.1.Α.Ο εξοπλισμός του εστιατορίου.....	71
6.2.Επιπλα.....	71
6.3Β. Ο μαρισμός του εστιατορίου.....	74-77
6.4Γ . τα μεταλλικά σκεύη.....	78-79

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο

7.1 Διάφορα σκεύη του ξενοδοχείου.....	80
1. σκεύη συνήθως πρωινού.....	80
2.Διάφορα άλλα σκευη.....	80
3.Πορσελάνες.....	81
4.Πιάτα.....	82
5.Φλιντζάνια.....	82
6.διάφορα άλλα σκεύη.....	82
7.ποτήρια –κρύσταλλα.....	83
8.βοηθητικά σκεύη.....	84-85
9.συσκευές και όργανα	85
10.τρόλνι.....	85
11.Ρεσώ.....	86
12.ΣΚΕΥΗ FLAMBAGE.....	87
13.ΣΚΕΥΗ DECOUPAGE.....	88
14.ΒΙΤΡΙΝΑ ΤΥΡΙΩΝ.....	88
15. ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΛΛΕΣ ΒΙΤΡΙΝΕΣ.....	89

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο

81. Προκαταρκτική εργασία στην τραπεζαρία.....	90
8.1.1 σκευοθήκες.....	90
8.2. στρώσιμο τραπεζιού.....	92
8.3. αλλαγή τραπεζομάντηλου.....	93
8.4. σχήματα παρουσιάσεων πετσετών.....	94
8.5. διακόσμηση.....	95
8.6. προσκόμιση επιτραπέζιων σκευών.....	96

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9^ο

9.1. Τρόποι σερβιρίσματος (είδη σέρβις).....	98-102
9.2. Εστιατόρια που χαρακτηρίζονται από την ιδιαιτερότητα των προϊόντων τους.....	103-104

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10^ο

10.1. Εστιατόρια που χαρακτηρίζονται από τον τρόπο εκμετάλλευσής τους	105-106
10.2. Γενικά για εστιατόρια που χαρακτηρίζονται από τα χωροταξικά τους γνωρίσματα.....	107-108

ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....109-110

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....112-114

ΛΙΣΤΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

1.(ΑΡΒΑΝΙΤΗΣ –ΚΟΥΤΣΙΜΑΝΗΣ σελ46).....	σελ21
2.(ΑΡΒΑΝΙΤΗΣ-ΚΟΥΤΣΙΜΑΝΗΣ σελ 31).....	σελ29
3.(ΑΡΒΑΝΙΤΗΣ ΚΟΥΤΣΙΜΑΝΗΣ σελ 45).....	σελ63

ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

1.(ΑΝΟΙΧΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ σελ40).....σελ9

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω πολύ τα άτομα και τους οργανισμούς που με βοήθησαν για την ολοκλήρωση της πτυχιακής μου εργασίας .

Πρώτα από όλα τη βιβλιοθήκη του Α.Τ.Ε.Ι Πάτρας , για τα βιβλία που μου δάνεισε.

Έπειτα την καθηγήτριά μου, κ.Βασιλική Δημητροπούλου για την πολύτιμη βοήθεια που μου προσέφερε χάρη στις γνώσεις της και την οξυδέρκειά της, που ήταν κοντά μου σε όλη τη διάρκεια της εγγραφής της πτυχιακής μου εργασίας. Την ευχαριστώ μέσα από τα βάθη της καρδιάς μου και της εύχομαι ότι καλύτερο στη ζωή της .

Τους φίλους μου που με βοήθησαν για να βρω κάποιες πληροφορίες για την εργασία , Ελισάβετ,-Βλάσης-Μανώλης .

Τους γονείς μου Δημήτρη –Ελένη που χωρίς αυτούς δεν θα ήμουν στην ευχάριστη αυτή θέση να τελειώνω τη σχολή μου και να γίνομαι κι εγώ κάτι στη ζωή μου!

Τέλος την αδερφή μου Μαρία.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια η τουριστική κίνηση βαίνει συνεχώς αυξανόμενη και οι άνθρωποι που ασχολούνται με τον τουρισμό συνεχώς με κάθε τρόπο προσπαθούν να αναβαθμίσουν το τουριστικό προϊόν που προσφέρουν. Ειδικά σε μία τέτοια χώρα όπως είναι η Ελλάδα που ο τουρισμός είναι πολύ σημαντικό κομμάτι της διότι πολύς κόσμος ασχολείται με το τουριστικό προϊόν της.

Μέρος της προσφοράς του τουριστικού προϊόντος είναι και οι υπηρεσίες που προσφέρουν τα επισιτιστικά τμήματα των ξενοδοχείων. Μπορούμε να πούμε πως είναι πολύ μεγάλη η προσφορά τους διότι τα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου δεν είναι μόνο ότι προσφέρουν σωστά το προϊόν τους άλλα καταφέρνουν να έχουν διάρκεια και επανάληπτικότητα.

Αυτά τα πετυχαίνουν με τη σωστή οργάνωση και τη σωστή λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων αυτών .

Οι στόχοι μας είναι να :

-Να καταγράψουμε την υπάρχουσα κατάσταση και τις συνθήκες που επικρατούν στα εστιατόρια και γενικά στα επισιτιστικά τμήματα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων .

-Να παρουσιάσουμε ποιες επιχειρήσεις θεωρούνται επισιτιστικές και να περιγράψουμε την ανάγκη για τον εργονομικό σχεδιασμό.

-Να αναφερθούμε διεξοδικά, την οργάνωση , τη λειτουργία , και τη τεχνική των επισιτιστικών τμημάτων στην σύγχρονη τουριστική βιομηχανία .

-Να αναφέρουμε επίσης ότι τα θέματα ποιότητας έχουν κύριο λόγο ύπαρξης στην οργάνωση ,στη λειτουργία και τη τεχνική των επισιτιστικών τμημάτων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων .

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

1.Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ .

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

1.1.Η ΙΣΤΟΡΙΑ ΚΑΙ Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Η συνήθεια του φαγητού έξω από το σπίτι ξεκινάει από πολύ παλιά .Ταβέρνες υπήρχαν ήδη από το 1700π.Χ .

Το 512 π.Χ στην **αρχαία Αίγυπτο** καταγράφεται χώρος όπου γίνονταν δημόσια γεύματα και αφορά το σερβίρισμα ενός απλού μενού από δημητριακά , άγρια πουλερικά , και κρεμμύδια .

Οι αρχαίοι Αιγύπτιοι έχουν βέβαια να αποδείξουν μία μεγάλη ποικιλία από φαγητά όπως :φυτικά και ζωικά λίπη , βοδινό , αρακάς , φακές , αγκινάρες , μαρούλι , κρεμμύδια σκόρδο , πράσα , μέλι , χουρμάδες ,καρπούζια , και γαλακτοκομικά προϊόντα . Γυναίκες δεν επιτρεπόταν σε τέτοια μέρη και όσες έπαιρναν μέρος σε γεύματα σε ταβέρνες κακοχαρακτηρίζονταν από τις υπόλοιπες .(Τζωρακολευθεράκας (1996), σελ9).

Στην **αρχαία Ελλάδα** υπήρχαν ειδικοί χώροι που χρησιμοποιούνταν για το φαγητό το οποίο συνδυαζόταν με φιλοσοφικές συζητήσεις .

Οι τροφές ήταν κυρίως φυτικές .Όσο πιο ζεστό ήταν το κλίμα , τόσο μικρότερη ήταν η κατανάλωση κρέατος.

Στην **Ρωμαϊκή εποχή** το γεύμα συνήθως σερβιριζόταν σε ξεχωριστό χώρο του σπιτιού που ονομαζόταν “τρίκλινο” λόγω του ότι υπήρχαν τριθέσιες κλίνες .Το τραπέζι που έτρωγαν οι Βυζαντινοί λεγόταν και “τάβλα”. Είχε σχήμα στρογγυλό ή τετράγωνο και είχε πρακτική σημασία γιατί συνήθιζαν να τοποθετούν την πιατέλα με τα φαγητά έτσι ώστε οι καθημερινοί να απέχουν εξίσου. Την περίοδο αυτή πρωτοεμφανίζεται το τραπέζομάντιλο το οποίο ήταν και ένδειξη της κοινωνικής και οικονομικής θέσης του οικοδεσπότη. Τα πιρούνια στην αρχή έμοιαζαν με σουβλιά , μετά ήταν δίχειλα έπειτα τρίχειλα και τέλος τετράχειλα κατασκευασμένα από σίδηρο ή κασσίτερο και αργότερα από άργυρο ή χρυσό .(Μάρας (1999)σελ.10)

Η **γαλλική κουζίνα** βελτιώνεται συνεχώς και επί των επόμενων βασιλέων . Τα δύσπεπτα φαγητά εγκαταλείπονται , οι σάλτσες λιγοστεύουν ,οι γεύσεις εναρμονίζονται και η μαγειρική αντιμετωπίζεται ως αίσθηση.

Η **αγγλική κουζίνα** προτιμά τα θρεπτικά και χυμώδη φαγητά όπως τα μεγάλα τεμάχια κρέατος (ροσμπίφ , ζαμπόν ,)και τα απλά βρασμένα χορταρικά .

Για την βελτίωση της γεύσης των κρεάτων γίνεται μεγάλη χρήση καρυκευμάτων , τουρσιών και μουστάρδας.

Η **γερμανική κουζίνα** δεν υπάρχει με την ακριβή έννοια της λέξης. Έχει όμως ορισμένα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά , που τη διακρίνουν από τις άλλες . Στις περιοχές της βόρειας Γερμανίας εκτός από το κρέας που το μαγειρεύουν κατά το αγγλικό σύστημα προτιμούν πάρα πολύ τα ψάρια , τα χορταρικά και τις πατάτες.

Η **ιταλική κουζίνα** κυριαρχούν τα ζυμαρικά κάθε είδους , τα οποία περιχύνονται με βούτυρο ή σάλτσα ντομάτας .

Παρασκευάζονται επίσης σούπες διαφόρων ειδών και είναι συνηθισμένο είδος πιαφριού που ονομάζεται ριζότο. (Αρβανίτης- Κουτσιμάνης ,(2004) σελ22).

Η **ισπανική κουζίνα** διακρίνεται από μεγάλη ποικιλία και διαφέρει ανά περιοχή. Σταδιακά εγκαταλείπεται και αντικαθίσταται από τη γαλλική κουζίνα. Κυριότερα παρασκευάσματα της είναι το ποντσέρο ποντρίντο (χόρτα, πατάτες και κρέας), το ποτέ (καλαμπόκι, χόρτα και κρέας), η παέλια (ρύζι, ψάρια, κρέας και λαχανικά).

Για την **αρχαία ελληνική κουζίνα** υπάρχουν επίσης μαρτυρίες από το 500π.Χ. περίπου. Ο Αθηναίος αναφέρει ορισμένα χαρακτηριστικά των δειπνοσοφιστών της εποχής. Έτσι, μαθαίνουμε ότι οι Αρχαίοι Έλληνες στήριζαν τη διατροφή τους κυρίως σε ότι παρήγαγαν η γη και η θάλασσα. Τα ψάρια αποτελούσαν σχεδόν καθημερινή τροφή για τους Αθηναίους, χωρίς να σημαίνει ότι ήταν και ιδιαίτερα δημοφιλής τροφή, λόγω της μεγάλης αφθονίας τους.

Η **σύγχρονη ελληνική κουζίνα** είναι μίγμα της τουρκικής και της γαλλικής κουζίνας. Χαρακτηριστικό της γνώρισμα είναι η χρήση αρκετής ποσότητας σάλτσας (σε μικρότερο βαθμό από την τουρκική). Χαρακτηριστικά της φαγητά είναι το αρνί της σούβλας, το κοκορέτσι, το ατζέμ πιλάφι, οι εντράδες, το στιφάδο και μαγειρίτσα. Συνηθίζονται, επίσης, τα ζυμαρικά, ο κιμάς, οι σούπες και τα όσπρια. Ιδιαίτερα στα χωριά, συνηθίζονται τα οικιακής παρασκευής ζυμαρικά (τραχανάδες, κουσκούσι, χυλοπίτες) και η παχύρρευστη σούπα από κοπανισμένο σιτάρι κοινώς πλιγούρι η οποία είναι γνωστή από την αρχαιότητα.(Αρβανίτης-Κουτσιμάνης(2004) σελ.23-24).

1.2. Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗ ΣΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΟΧΗ

Για πολλά χρόνια, δεν υπήρχε καμία οργάνωση στο χώρο που εργαζόταν ο μάγειρας, είτε στη διάταξη των μηχανημάτων είτε στο είδος του εξοπλισμού. Ο μάγειρας χρησιμοποιούσε ως βασική συσκευή όπου έδειχνε και το ταλέντο του την κουζίνα-φούρνου στην οποία έψηνε τα πάντα. Εκεί έβραζε το νερό τηγάνιζε τις πατάτες και παρασκεύαζε τα φαγητά της ώρας, χρησιμοποιώντας χύτρες, κατσαρόλες, τηγάνια και άλλα μαγειρικά σκεύη. Όλα ήταν εξαρτήματα της κουζίνας και όχι ανεξάρτητες συσκευές όπως σήμερα. (Αρβανίτης Κ.(2002) σελ.25).

Η επαγγελματική κουζίνα είναι πλέον τμήμα μιας επιχείρησης που καλύπτει τις ανάγκες διατροφής ατόμων που για διάφορους λόγους δεν ετοιμάζουν φαγητό στο σπίτι τους. Παράγει, δηλαδή, έτοιμα φαγητά που μπορούν να καταναλωθούν εντός της ίδιας της επιχείρησης (σε διαφορετικό χώρο, βέβαια, από το χώρο παραγωγής, που χαρακτηρίζεται γενικά με το όνομα εστιατόριο) ή σε άλλο χώρο, όπως στο γραφείο, στο σπίτι ή όπου γενικά ο κάθε πελάτης επιθυμεί. Το μέγεθος κάθε επαγγελματικής κουζίνας είναι ανάλογο του αριθμού και των ειδών των παρασκευαζομένων γευμάτων και αντίστοιχα, ανάλογες είναι οι ανάγκες του χώρου, του εξοπλισμού, των πρώτων υλών, της στελέχωσης και γενικότερα της οργάνωσής της. Αυτό το

φαινόμενο εμφανίζεται στην Ελλάδα περίπου το 1960. (Αρβανίτης –Κουτσιμάνης (2004) , σελ 25)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ .
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ
ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.
ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ
ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ(F&B DEPARTMENT).

2.1 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΧΩΡΩΝ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

Το αρχικό στάδιο του σχεδιασμού των εγκαταστάσεων και των χώρων παραγωγής και κατανάλωσης (σερβιρίσματος)και καθοριστικής σημασίας για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία της επιχείρησης .

Ειδικότερα , ο προγραμματισμός σχεδιασμού και διαρρύθμιση των χώρων μαζικής παραγωγής φαγητών (της επαγγελματικής κουζίνας)έχει στόχο να προσδιορίσει το μέγεθος των απαιτούμενων χώρων .Και στις δύο περιπτώσεις οι παράμετροι που λαμβάνονται υπόψη στο στάδιο του σχεδιασμού πρέπει να διασφαλίσουν

- άριστη ροή της εργασίας και των υλικών
- αποφυγή διασταυρώσεων
- διευκόλυνση της μεταφοράς υλικών μέσω ορθολογικής διαμόρφωσης των διαδρόμων
- απομόνωση των χώρων που προξενούν θορύβους
- οικονομική αξιοποίηση των χώρων
- λειτουργική διαρρύθμιση .

Το πρώτο βήμα για τον αποτελεσματικό σχεδιασμό μιας επισιτιστικής επιχείρησης είναι ο προσδιορισμός των στόχων της επιχείρησης και περιλαμβάνει ,

- προσδιορισμός του είδους της πελατείας
- έλεγχο του κόστους
- διευκόλυνση παραγωγής και σερβιρίσματος
- παραγωγικότητα προσωπικού
- εποπτεία και εκπαίδευση προσωπικού
- ασφάλεια και υγιεινή
- καθαριότητα και συντήρηση
- πρόβλεψη για μελλοντικές αλλαγές.(Τζωρακολευθεράκης(1996), σελ 62).

2.20 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ –Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ-Ο ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ

Ο τομέας αυτός των τμημάτων του ξενοδοχείου είναι γνωστό πλέον ότι μπορεί να περιλαμβάνει δραστηριότητες και εκμεταλλεύσεως όπως αποθήκες , room service , εστιατόρια ,bars , ταβέρνες , συνέδρια –εκδηλώσεις (banqueting), κουζίνες , s. markets, και τα λοιπά με ότι αυτό συνεπάγεται όσον αφορά στις πρώτες ύλες ,το προσωπικό και τις τεχνικές για τη σωστή λειτουργία τους (management).(ΜΑΡΑΣ σελ17).

2.30 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Είναι το στάδιο που έχει σκοπό τη δημιουργία στόχων για τον τομέα του f &b καθώς επίσης τρόπους δράσης για την επίτευξη αυτών των στόχων .Προηγείται από οτιδήποτε άλλο και είναι βασική προϋπόθεση για την επιτυχημένη διεύθυνση του τομέα των επισιτιστικών τμημάτων .

Ο σχεδιασμός εφαρμόζεται σε όλα τα επίπεδα της διοίκησης και αναλόγως διαφέρει , δηλαδή στα υψηλότερα διευθυντικά επίπεδα αφορά στην στρατηγική που θα οδηγήσει σε μακροπρόθεσμους στόχους στα ενδιάμεσα σε μεσοπρόθεσμους στόχους και τέλος στις χαμηλότερες βαθμίδες μιλάμε για καθημερινό σχεδιασμό στόχων και την επίτευξή τους.

Ένα απλό παράδειγμα που μπορούμε να αναφέρουμε αφορά ξενοδοχειακή μονάδα που η διοίκηση της θέτει στόχο να γίνει η πρώτη σε πωλήσεις στον επισιτιστικών τομέα στην ευρύτερη περιοχή μέσα στα επόμενα πέντε χρόνια .

Οι managers των ενδιάμεσων βαθμίδων σχεδιάζουν έναν οικονομικό προϋπολογισμό μεσοπρόθεσμου χαρακτήρα ενώ στα χαμηλότερα επίπεδα διοίκησης οι ενέργειες που γίνονταν αφορούν σε βραχυπρόθεσμους στόχους .

Παράγοντες που συντελούν στον αποτελεσματικό σχεδιασμό και σε οποιοδήποτε επίπεδο είναι :

2.4Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Αποτελεί τη βάση του αποτελεσματικού σχεδιασμού διότι ο manager στηρίζεται στην ικανότητα άντλησης σωστών πληροφοριών και την πληρότητά τους .

2.5Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ –ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Οι managers πρέπει να έχουν αναπτυγμένο δίκτυο επικοινωνίας και πνεύμα συνεργασίας , ιδιαίτερα στα ενδιάμεσα και χαμηλά διοικητικά επίπεδα .(ΜΑΡΑΣ σελ18)

2.6Η ΕΥΕΛΙΞΙΑ

Τα σχέδια δράσης πρέπει να έχουν το περιθώριο ευελιξίας που απαιτείται και να μην είναι άκαμπτα εάν οι περιστάσεις το επιβάλλουν .

Ο μάνατζερ πρέπει να παρεμβαίνει άμεσα και να κάνει τις κατάλληλες διορθωτικές κινήσεις χωρίς την έγκριση τους από υψηλότερα διοικητικά επίπεδα .

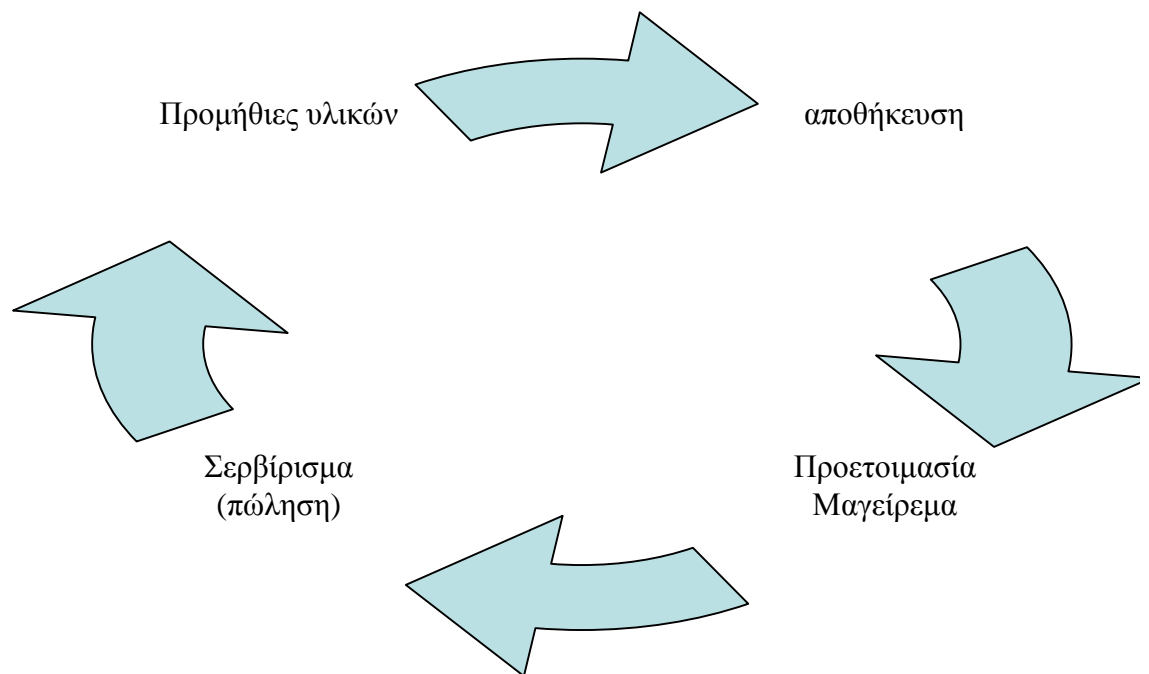
2.7Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Το στάδιο αυτό συνδυάζει με τον καλύτερο τρόπο τους πόρους που είναι διαθέσιμοι και ιδιαίτερα τους ανθρώπους και τον εξοπλισμό . Πρέπει να δίνουμε το απαραίτητο βάρος στην ιεραρχία και να είναι ξεκάθαρο ότι ο κάθε εργαζόμενος έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες και αναφέρεται σε έναν προϊστάμενο , αποφεύγοντας έτσι το φαινόμενο της ‘‘σύγκρουσης εντολών ‘‘ που προέρχεται όταν ο ένας υπάλληλος δέχεται οδηγίες από δύο ή περισσότερους προϊσταμένους . Παράλληλα ,ένα άλλο σημαντικό στοιχείο της οργάνωσης στον τομέα του F&B είναι ότι ο κάθε προϊστάμενος – τμηματάρχης , πρέπει να έχει υπό την εποπτεία του το σωστό και προσδιοριζόμενο με προσοχή αριθμό προσωπικού , πράγμα άλλωστε που εξαρτάται από πολλούς παράγοντες και κυρίως από την εμπειρία του προϊσταμένου την πολυπλοκότητα και το μέγεθος της εργασίας .Είναι αλήθεια ότι κάθε προϊστάμενος αλλά και ο κάθε υπάλληλος κατ’ επέκταση , πρέπει να έχει εξουσία να υλοποιήσει το έργο για το οποίο έχει την υπεύθυνη . Γι’ αυτό είναι έξυπνο να δίνεται αυτή η δυνατότητα στους προϊσταμένους ώστε να μπορούν να είναι πιο αποδοτικοί και να επιτυγχάνουν καλύτερα αποτελέσματα.(ΜΑΡΑΣ σελ 18).

Με τον όρο **οργάνωση** προσδιορίζεται η κατανομή των λειτουργιών που πραγματοποιούνται στο χώρο του μαγειρείου με βάση ορισμένους κανόνες . Επιχειρείται η

υλοποίηση των στόχων με τέτοιο τρόπο ώστε να επιτευχθεί το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα από πλευράς κόστους , ποιότητας , συνεργασίας , επικοινωνίας .

Η οργάνωση των χώρων και γενικότερα της λειτουργίας της κουζίνας αρχίζει με τον ακριβή σχεδιασμό της κάτοψης του χώρου στον οποίο τοποθετούνται και οριοθετούνται τα διάφορα τμήματά της , καθώς και τα σημεία που θα τοποθετηθούν τα οι εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός της .Ουσιαστική παράμετρος είναι η ανεμπόδιστη διακίνηση εργαζομένων και υλικών για να αποφεύγονται οι περιττές κινήσεις του προσωπικού και οι διασταυρώσεις που επιφέρουν απώλειες χρόνου , ζημιές , εκνευρισμό , και κατά συνέπεια χαμηλή παραγωγικότητα .Οι εργασίες που γίνονται στο χώρο της κουζίνας πρέπει να ακολουθούν μια λογική σειρά όπως : προμήθειες υλικών , - αποθήκευση – προετοιμασία – μαγείρεμα- σερβίρισμα(πώληση) .(Αρβανίτης –Κουτσιμάνης (2004), σελ 46-47).



(Αρβανίτης –Κουτσιμάνης(2004),σελ46)

Με τον όρο Οργάνωση ο Fayol εννοεί την διάρθρωση και τον εφοδιασμό της επιχείρησης σε υλικά , ανθρώπους , και κεφάλαια που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία της . Μετά προχωρεί σε μία σειρά από οργανωτικά καθήκοντα που έχει η διοίκηση ξεκινώντας από τον λεπτομερή έλεγχο του σχεδίου και φτάνοντας στο διάγραμμα οργάνωσης , καθορισμό αρμοδιοτήτων και καθηκόντων του καθενός .(Φραγκιαδάκης σελ17).

2.8. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ .

Η λειτουργία της οργάνωσης περιλαμβάνει “όλες εκείνες τις διαδικασίες και τις τεχνικές συστημάτων που σκοπό τους έχουν να ομαδοποιήσουν τις ενέργειες της τουριστικής επιχείρησης για να μετατρέψουν τις υπάρχουσες παραγωγικές δυνάμεις –όπως οι άνθρωποι , τα μηχανήματα , τα κεφάλαια, ο χρόνος , -σε αποτέλεσμα δηλαδή σε τουριστικά αγαθά και υπηρεσίες .(Βελισσαρίου-Καραχοντίτης-Κομνηνάκης , 2000, σελ65).Η οργάνωση κάθε δραστηριότητας είναι αναγκαία διότι αυτή μας οδηγεί στην επίτευξη των στόχων που αποβλέπουν σε μικρότερες οικονομικές θυσίες “κατά συνέπεια η έννοια της οργάνωσης περιλαμβάνει ενέργει και αποτέλεσμα “(Παπανίκος ,Πόζιος,1993, σελ115).Αξίζει λοιπόν να αναφερθούμε στον Johnston που ταξινομήσε τις πηγές αποτυχίας μίας επιχείρησης και τις απέδωσε στην οργάνωση και στους πελάτες.(Johnston, 1994, σελ422). (Δημητροπούλου .B., 2005,σελ43)

2.8.1.ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Οι επισιτιστικές επιχειρήσεις παρουσιάζουν δυσκολίες στην οργάνωσή τους με αποτελέσματα επιζήμια για την επιχείρηση

που οδηγούν την αδυναμία της εν λόγω επιχείρησης να οργανωθεί . Τα προβλήματα μπορεί να έχουν σχέση με :

- -Με ορισμένα σφάλματα διοικητικών στελεχών που σχεδιάζουν και προγραμματίζουν σωστά(koontz, Donnel, 1980, σελ243).
- -Με την λανθασμένη μορφή οργάνωσης που ακολουθείται
- -Με την τάση για υπεροργάνωση
- -Με την έλλειψη συστήματος τυπικής επικοινωνίας
- -Με την αποτυχία των διοικητικών στελεχών να εκχωρήσουν εξουσίες και να εξισορροπήσουν την Εκχώρηση εξουσιών (koontz , Donnel, 1980, σελ 243).
- -Με την την πλήρη εξάρτηση από την τεχνολογία (Καραχοντζίτης –Κομνηνάκης , 1999, σελ80).
- Είναι σαφές όμως πως ότι δυσκολίες και να προκύψουν οι ανθρώπινοι πόροι είναι πάντα το σημαντικό εκείνο στοιχείο – κλειδί για την οργανωτική επιτυχία.(Nankervis, Debrah, 1995, 507).

2.8.2.ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΣΤΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ .

Η οργάνωση είναι απαραίτητη όπου εργάζονται ομάδες ανθρώπων και οι οργανωτικές αρχές είναι σχετικές με τον τύπο οργάνωσης που ακολουθείται . Όμως είναι βασικό να λαμβάνονται κατά το σχεδιασμό υπόψιν ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά όπως :

1. Μία βιομηχανία ανθρώπων
2. Χαμηλό κύρος εργαζομένων (keiser.2000), σελ 158.)
3. Νοοτροπία εξυπηρέτησης .(Δημητροπούλου .B. , 2005, σελ 122-123).

4. Μικρότερες μονάδες
5. Χαμηλά επίπεδα ικανοτήτων (Κουκοπούλου , 1983, σελ 48).

2.9.Ο ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ

Είναι το στάδιο του management που γίνεται η προσπάθεια να επιτευχθούν οι στόχοι που έχουν τεθεί από την επιχείρηση . Η “μηχανή έχει πάρει εμπρός “ και οι βασικότεροι παράγοντες για την αποδοτική λειτουργία της είναι η επικοινωνία και η άψογη συνεργασία όλων και σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας .Ένα ακόμη βασικό στοιχείο , στο οποίο έχουμε ήδη αναφερθεί στα πλαίσια της οργάνωσης είναι η μεταβίβαση εξουσιών και ευθυνών από προϊσταμένους σε διαφορετικά επίπεδα και πάντα υπό την εποπτεία (supervising) της διοίκησης . (Μάρας(1999), σελ19).Με τον σωστό συντονισμό επιτυγχάνεται :

- Η αποφυγή διαφωνιών μεταξύ του προσωπικού σε όλα τα στάδια παραγωγής .
- Η ομαλή και ποιοτικότερη απόδοση των εργαζομένων .
- Για την επιτυχία του συντονισμού στην επαγγελματική κουζίνα ο υπεύθυνος πρέπει να :
- Να πραγματοποιεί συναντήσεις εργασίας με τους εργαζόμενους και να τους ενημερώνει για τα προγράμματα εργασίας
- Να δίνει οδηγίες για τη σωστή τήρηση της οργάνωσης .
- Να εφαρμόζει την πολιτική της επιχείρησης .
- Να επιβάλλει τη σωστή τήρηση του προγράμματος .

- Ο συντονισμός του προσωπικού και η βελτίωση της απόδοσης επιτυγχάνεται με :
- Τη δημιουργία πλάνου εργασίας
- Την ανάλυση των εργασιών και των διαδικασιών .
- Την έγκαιρη αντιμετώπιση των προβλημάτων παραγωγής.(Αρβανίτης-Κουτσιμάνης(2004),σελ 115).

2.10.ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ

Είναι απαραίτητο , ο προϊστάμενος να γνωρίζει και να αξιοποιεί το στοιχείο που δείχνει πόσος χρόνος και κόπος απαιτείται για την εκτέλεση συγκεκριμένης εργασίας ώστε να σχεδιάσει τη διεκπεραίωση της με το σωστό αριθμό και σύνθεση προσωπικού .Λαμβάνοντας υπ' όψη αυτές τις παραμέτρους πρέπει να προγραμματίζει τη δουλειά του φερόμενος δίκαια προς υπαλλήλους του ,όσον αφορά την κατανομή της .(ΜΑΡΑΣ σελ 20). Με τον όρο προγραμματισμό χαρακτηρίζεται η δημιουργία ενός προγράμματος δραστηριοτήτων και μεθόδων με σκοπό να επιτευχθούν οι στόχοι της επιχείρησης .Ο σωστός προγραμματισμός γίνεται με τη σωστή δημιουργία προγραμμάτων εργασίας για το προσωπικό και με το συντονισμό των εργασιών που εκτελούνται σε κάθε τμήμα .

Η ομαδοποίηση και στη συνέχεια ο καταμερισμός των εργασιών συμβάλλει στην αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων .

Ο προγραμματισμός στην επαγγελματική κουζίνα είναι επιτυχής όταν γνωρίζουμε

Τι ακριβώς επιδιώκεται ,

Την τεχνική ,

Τη χρήση του εξοπλισμού ,

Πώς πρέπει να γίνεται η προετοιμασία .

Ο υπεύθυνος του προγραμματισμού στην επαγγελματική κουζίνα εργάζεται

Ελέγχοντας οδηγίες και σημειώσεις από προηγούμενες εργασίες

Πραγματοποιώντας λογικές και διαδοχικές κινήσεις

Λαμβάνοντας υπόψη τον χρόνο επειδή δεν πρέπει να του διαφεύγει ότι οι μεγαλύτεροι χρόνοι προετοιμασίας και παρασκευής διαφόρων φαγητών υπολογίζονται πάντα κι προηγούνται άλλων εργασιών .

Σε μεγάλες επιχειρήσεις ο προγραμματισμός πρέπει να γίνεται ανά τμήμα και να λαμβάνονται υπόψη τα εξής

-Οι μελλοντικές προβλέψεις και κινήσεις

-Οι πραγματικές πωλήσεις του παρελθόντος

-Οι διαφημίσεις που έγιναν στο παρελθόν και οι προβλεπόμενες στο μέλλον .

-Διάφορες εκδηλώσεις ή γεγονότα που πρόκειται να συμβούν και τα οποία έχουν σχέση με συνέδρια , γιορτές , αργίες , πολιτιστικές εκδηλώσεις .

-Στον προγραμματισμό των ποσοτήτων των υλικών που απαιτούνται για κάθε μερίδα σύμφωνα με την νομοθεσία , τις προδιαγραφές της επιχείρησης , τις τιμές πώλησης κ.τ.λ.(Αρβανίτης –Κουτσιμάνης(2004),σελ107).

2.11.ΕΠΟΠΤΕΙΑ

Είναι στοιχείο που εφαρμόζεται διακριτικά σε όλες τις φάσεις της εργασίας .Είναι γνωστό ότι όταν ασκείς εποπτεία στους υπαλλήλους σου θα πρέπει να γνωρίζεις το πώς να τους ωθείς σε καλύτερα αποτελέσματα , πώς να κερδίζεις τη συνεργασία τους , πώς να τους καθοδηγείς , αλλά το κυριότερο πώς να καταφέρνεις να τους αποσπάζ το καλύτερο αποτέλεσμα που μπορούν να προσφέρουν .Οι εργαζόμενοι μπορούν να γίνουν πολύ αποδοτικοί όταν οι ανάγκες τους ικανοποιούνται μέσα

από την εργασία τους . Τα στοιχεία αυτά στα χέρια των ικανών προϊσταμένων μπορούν να γίνουν σπουδαία όπλα για την επίτευξη των στόχων τους .

Ένα ακόμη στοιχείο που παίζει το ρόλο του με θετικά αποτελέσματα είναι το να “εισάγει “ ο προϊστάμενος τον εργαζόμενο στο πνεύμα της επιχείρησης έχοντας ενεργό συμμετοχή στις αποφάσεις που αφορούν στον τομέα του και ιδιαίτερα στον ίδιο προσωπικά .(Μάρας(1999), σελ 20).

2.12.ΠΕΙΘΑΡΧΙΑ

Το θέμα της πειθαρχίας θεωρείται από πολλούς ενοχλητικό και προτιμότερο να μην τίθεται ποτέ εάν είναι δυνατόν .Στην αντίθετη περίπτωση συμβάλλει η μη κατανόηση αυτής της έννοιας στον εργασιακό που δεν σημαίνει απαραίτητα φόβο και τιμωρία , αλλά «κανόνες» του παιχνιδιού που πρέπει να εφαρμόζουν όλοι όσοι συμμετέχουν σ’ αυτό .Ένα σαφές οργανόγραμμα καθώς και ενημέρωση για τις υποχρεώσεις , τα δικαιώματα και τα καθήκοντα του εργαζομένου στον επισιτιστικό τομέα θα βοηθήσουν πολύ τους προϊσταμένους και τις επιχειρήσεις να αποκτήσουν πειθαρχία με την καλή έννοια του όρου.(Μάρας(1999), σελ21).

2.13.ΈΛΕΓΧΟΣ

Είναι πιθανόν μία επισιτιστική επιχείρηση να έχει αξιοποιήσει σωστά τους διαθέσιμους πόρους της το προσωπικό να έχει επιλεχθεί με ορθά κριτήρια να διευθύνεται άψογα και παρ’ όλες αυτές τις ευνοϊκές προϋποθέσεις που μπορούν να εξασφαλίζουν θεωρητικά την ικανοποιητικά αποτελέσματα αυτά να μην είναι τα επιθυμητά .Αυτό μπορεί να οφείλεται σε αναρίθμητους παράγοντες που μπορούν να αποτραπούν με την εφαρμογή συστημάτων ελέγχου που να λειτουργούν κυρίως προληπτικά και κατασταλτικά .

Το πλέγμα της σωστής διαχείρισης των αγορών , παραλαβών , αποθήκευσης , διακίνησης , παραγωγής και διάθεσης των

προϊόντων καθώς και η σύνταξη προϋπολογισμών με σκοπό να προσεγγίζουν τις αναμενόμενες πωλήσεις και το κόστος τους επιβάλλει την εφαρμογή συστημάτων ελέγχου και διαδικασιών με τη χρήση των ανάλογων εντύπων και τεχνολογικής υποδομής σύμφωνα με τη μορφή και τη δυναμικότητα της επιχείρησης .Τα συστήματα αυτά διαμορφώνονται με τις ανάλογες ανάγκες των επιχειρήσεων αλλά και τη «φιλοσοφία»του φορέα τους όσον αφορά στο θέμα «έλεγχος». Ο καλός manager είναι σε θέση να γνωρίζει ότι ο έλεγχος πρέπει να αξίζει περισσότερο από ό ,τι κοστίζει .

Από όλα τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι όσο πιο γρήγορα διαπιστωθεί ένα πρόβλημα μέσω του ελέγχου τόσο πιο εύκολο είναι να αντιμετωπισθεί ένα πρόβλημα μέσω του ελέγχου τόσο πιο εύκολο είναι να αντιμετωπισθεί με διορθωτικές ενέργειες του manager .Αυτός είναι και ο λόγος που επιβάλλονται καθημερινές διαδικασίες ελέγχου σε καλά οργανωμένες επιχειρήσεις >>. (Μάρας. Α(1999) ,σελ17-21)

2.14.Η ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

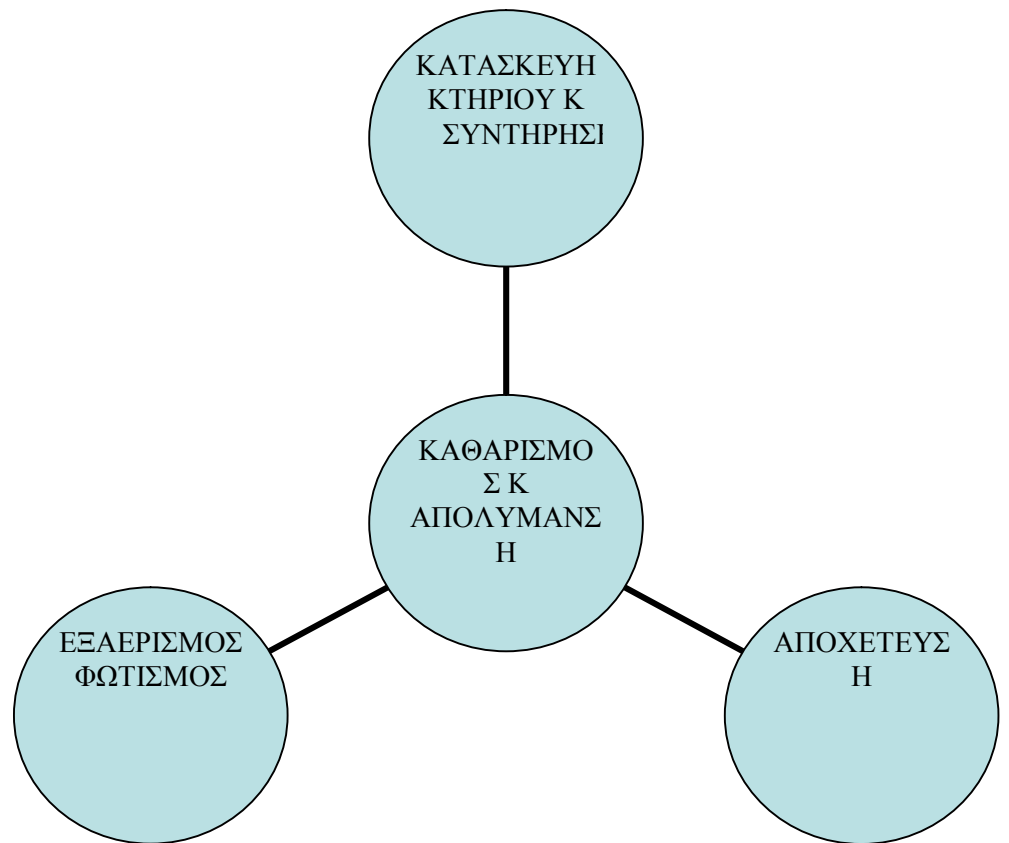
Η καλή διεύθυνση του προϊσταμένου γενικά καθορίζεται από το αποτέλεσμα που βγαίνει μέσα από την εργασία άλλων ανθρώπων .Η αρχή αυτή βρίσκει απόλυτη εφαρμογή στο χώρο των επισιτιστικών εκμεταλλεύσεων . Ο ψυχισμός των ανθρώπων –εργαζομένων είναι διαφορετικός και ο manager – προϊστάμενος καλείται να κατανοήσει τους υφιστάμενους του σε θέματα που εκτός των άλλων , αφορούν στις προσωπικές τους ανάγκες και τις επιθυμίες καθώς και τις προσδοκίες τους . Είναι σίγουρο ότι όσο πιο πολύ τους πλησιάσει τόσο πιο εύκολα θα τους διοικήσει αποτελεσματικά . Στα πλαίσια της διεύθυνσης είναι βασικές οι αρχές του προγραμματισμού ,της

εποπτείας και της πειθαρχίας του προσωπικού
(ΜάραςΑ.(1999) σελ 20).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

3.1.ΤΟ ΚΤΗΡΙΟ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ.

ΣΥΜΦΩΝΑ με τη νομοθεσία , το κτίριο που προορίζεται για την εγκατάσταση της επαγγελματικής κουζίνας και της επιχείρησης μαζικής εστίασης γενικότερα , πρέπει να πληρεί συγκεκριμένες προϋποθέσεις . Η Υπουργική Απόφαση με αριθμό 487 που έχει δημοσιευθεί στο Φύλο της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (1219/Β/2000)και οι οδηγίες του αρμόδιου οργάνου ΕΦΕΤ προσδιορίζουν και περιγράφουν τις προδιαγραφές που πρέπει να έχει το κτήριο και τις υποχρεώσεις της επιχείρησης σε θέματα διακίνησης των προϊόντων , ώστε να εξασφαλίζονται οι κανόνες της υγιεινής και η προετοιμασία των καταναλωτών .Αναλυτικότερα:(ΕΦΕΤ)



Αρβανίτης-Κουτσιμάνης(2004), σελ31

3.2.Α.ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΗΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ (HACCP).

Η ασφάλεια των τροφίμων , αποτελεί πρωταρχικής σημασίας παράγοντα της ποιότητας των τροφίμων και αφορά την προστασία του καταναλωτή με την παραγωγή τροφίμων τα οποία δεν θα προκαλέσουν βλάβη στην υγεία του καταναλωτή . Αποτελεί ηθική και νομική υποχρέωση του παρασκευαστή και των δημοσίων αρχών αλλά και πρωταρχικής σημασίας απαίτησης του καταναλωτή .

Η εφαρμογή ενός συστήματος HACCP (Hazard Analysis – Critical Control Points-Ανάλυσης Κινδύνων –Κρίσιμα σημεία ελέγχου) είναι ικανή να διασφαλίσει την παραγωγή ασφαλών προϊόντων .

Το σύστημα HACCP έχει ως στόχο τη διασφάλιση της υγιεινής των τροφίμων και εντοπίζει σε κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας , τους πιθανούς μικροβιολογικούς , χημικούς και φυσικούς κινδύνους , διερευνά τις πιθανές αιτίες και τα αναμενόμενα αποτελέσματα και εγκαθιστά τους αναγκαίους μηχανισμούς ελέγχου.

Το σύστημα HACCP τονίζει το ρόλο που έχει ο κάθε παραγωγός τροφίμων στην πρόληψη και επίλυση προβλημάτων . Η διαπίστωση της απώλειας ελέγχου δεν γίνεται πλέον από μόνο από τις αρμόδιες αρχές με την βοήθεια επιθεωρήσεων και αναλύσεων στα τελικά προϊόντα . Η εφαρμογή ενός συστήματος HACCP εκτός από την εγγύηση για την ασφάλεια ενός τροφίμου συμβάλει και στην καλύτερη αξιοποίηση των οικονομικών πόρων μιας επιχείρησης και στην αποτελεσματικότερη ανταπόκριση σε πιθανά προβλήματα. (Αθήνα 2001), Οδηγός Υγιεινής Ν1 ΕΦΕΤ ,σελ7-8).

Το σύστημα HACCP βασίζεται σε 7 βασικές αρχές :

-ΑΡΧΗ 1 Προσδιορισμός και ανάλυση των κινδύνων (hazard analysis) και καθορισμός των απαραίτητων προληπτικών μέτρων για τον έλεγχό τους .

-ΑΡΧΗ 2 Προσδιορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου (critical control points).

-ΑΡΧΗ 3 Καθιέρωση κρίσιμων ορίων για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.

-ΑΡΧΗ 4 Σύστημα παρακολούθησης για κάθε σημείο ελέγχου.

-ΑΡΧΗ 5 Καθιέρωση των διορθωτικών ενεργειών για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.

-ΑΡΧΗ 6 Καθιέρωση διαδικασιών επαλήθευσης και επικύρωσης του συστήματος HACCP.

-ΑΡΧΗ 7 Καθιέρωση της τεκμηρίωσης της λειτουργίας του συστήματος HACCP.(ΕΦΕΤ (Αθήνα2001),σελ 8).

3.3.B.ΕΥΘΥΝΕΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Η Ελληνική νομοθεσία επιβάλλει την υποχρεωτική τήρηση των κανόνων υγιεινής από όλους όσους απασχολούνται σε μία επιχείρηση μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής .

Για τη συμμόρφωση προς τους κανονισμούς της ΚΥΑ 487/ΦΕΚ 4.10.2000 σχετικά με την υγιεινή των τροφίμων η οποία εκδόθηκε σε εναρμόνιση προς την κοινοτική οδηγία 93/43/ΕΟΚ του Συμβουλίου ο ΕΦΕΤ δημιούργησε τον ΟΔΗΓΟ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΙΚΗΣ “ τον οποίο οφείλουν να εφαρμόζουν οι επιχειρήσεις αυτές .(ΕΦΕΤ,2001).

Ο ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΙ ΝΑ :

1.Εφαρμόζει τον οδηγό υγιεινής για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής του ΕΦΕΤ σχετικά με τις εγκαταστάσεις , τον εξοπλισμό , την καθαριότητα , την καταπολέμηση των τρωκτικών και εντόμων , την αποθήκευση και την μεταφορά των τροφίμων .

2.Εφαρμόζει σύστημα διασφάλισης υγιεινής (HACCP).

3.Μεριμνά για την ενημέρωση του προσωπικού της επιχείρησης .4.Τηρεί τα απαιτούμενα αρχεία .(ΕΦΕΤ, (2001).

ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΟΦΕΙΛΕΙ ΝΑ :

1. Διατηρεί υψηλό επίπεδο ατομικής υγείας και υγιεινής .
2. Να ενημερώνει τον προϊστάμενο σε περίπτωση ασθένειας .
3. Διασφαλίζει τα τρόφιμα στις κατάλληλες θερμοκρασίες .
4. Μαγειρεύει / ψήνει τα τρόφιμα σε κατάλληλες θερμοκρασίες .
5. Προστατεύει τα τρόφιμα από επιμολύνσεις .
6. Εφαρμόζει πιστά τις απαιτήσεις που περιγράφονται στο εγχειρίδιο. (Οδηγός Υγιεινής , ΕΦΕΤ(2001), σελ 62-63).

3.4. ΨΗΜΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ –ΕΟΤ ΚΑΙ ΕΦΕΤ.

Για την απόκτηση του σήματος “ Ελληνική κουζίνα “ εκτός από τις υποχρεώσεις του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού (ΕΟΤ) απαιτείται και η εφαρμογή και τήρηση των παρακάτω απαιτήσεων του ΕΦΕΤ :

Α. Για όλες τις επιχειρήσεις που θα ενταχθούν στο πρόγραμμα του Σήματος Ελληνική Κουζίνα απαιτείται η αυστηρή εφαρμογή και τήρηση των απαιτήσεων του οδηγού υγιεινής .

Β. Στην περίπτωση δε, που διαθέτουν τρόφιμα σε περισσότερα από 1300 άτομα την ημέρα απαιτείται η τεκμηρίωση της εφαρμογής του συστήματος διασφάλισης υγιεινής των τροφίμων (HACCP) .

Γ. Η ανάρτηση στο χώρο προετοιμασίας γευμάτων ή γλυκισμάτων , ειδική αφίσα με τους κρίσιμους κανονισμούς .

Δ. Η εκπαίδευση του επιχειρηματία ή του του υπεύθυνου της επιχείρησης σε θέματα ασφάλειας τροφίμων

Ε. Η εκπαίδευση των εργαζομένων στους χώρους παρασκευής τροφίμων σε θέματα ασφαλείας τροφίμων .

ΣΤ. Βεβαίωση από τον ΕΦΕΤ ότι τα παραπάνω έχουν εφαρμοστεί και τηρούνται .(ΕΦΕΤ,(2001)).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

4.1.ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ.

Το προσωπικό του εστιατορίου και κυρίως οι τραπεζοκόμοι ή οι σερβιτόροι όπως απλά συνηθίζουμε να τους αποκαλούμε με τους προϊστάμενους επικεφαλής είναι ο σημαντικότερος παράγοντας για τη δημιουργία της σωστής εικόνας που θα περάσει προς τα έξω η συγκεκριμένη εστιατορική επιχείρηση.

Καθαρά ανθρωποκεντρικό και κοινωνικό το επάγγελμα αυτό όπως είναι και αυτό του τραπεζοκόμου , το κάνει βασικό συντελεστή για την εικόνα που θα σχηματίσει και θα πάρει μαζί του ο πελάτης .Υπάρχει η εκτίμηση ότι το επάγγελμα αυτό είναι εύκολο , αρκούν λίγες ικανότητες για να ανταπεξέλθει σε αυτό ή τέλος πάντων είναι η εύκολη διέξοδος ίσως κάποιου ανειδίκευτου νέου στην επαγγελματική του ζωή.

Η επιδεξιότητα του τραπεζοκόμου πρέπει να είναι απόσταγμα σταθερών γνώσεων ,αυστηρών κανόνων εκτέλεσης της εργασίας και αποτέλεσμα μεθοδικής εκμάθησης και αδιάλειπτης προσπάθειας σε αυτόν τον τομέα .Η αμοιβή του τραπεζοκόμου με το γνωστό φιλοδώρημα που ίσχυε γενικά στο πρόσφατο παρελθόν , τείνει να εξαφανισθεί στις πολυτελείς επιχειρήσεις .Η αμοιβή του τραπεζοκόμου σήμερα είναι κοστολογημένη και ενσωματωμένη στην τιμή του προϊόντος που πουλάει και αυτό είναι η αιτία της αύξησης των αποδοχών του τα τελευταία χρόνια.

4.2.ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ.

Είναι μια αδιάκοπη δραστηριότητα για μικρά και μεγάλα ξενοδοχεία . Ακόμη και τα ξενοδοχεία με άριστες συνθήκες εργασίας έχουν “ απώλειες “ λόγω ασθενειών , συνταξιοδότησης , εγκυμοσύνης , στράτευσης , ύψους 5-7 % του δυναμικού τους το χρόνο . φυσικά ο μέσος όρος είναι μεγαλύτερος και μάλιστα στα εποχιακά ξενοδοχεία μια αλλαγή 20% στις τάξεις του προσωπικού από τη μια σαιζόν στην άλλη δεν είναι ασυνήθιστη .

Κακές επιλογές έχουν αρνητικές επιπτώσεις στο ξενοδοχείο όπως:

- το ξενοδοχείο να μην μπορέσει να πετύχει τους στόχους του (αύξηση παραγωγικότητας, αύξηση ποσοστού ικανοποιημένων πελατών)
- να επαναλαμβάνεται συνέχεια η διαδικασία , ανεύρεση υποψηφίων , επιλογή , εκπαίδευση πράγμα δαπανηρό .
- λόγω νομοθετικών δεσμεύσεων πιθανόν να αναγκαστεί να κρατήσει τους ακατάλληλους υπαλλήλους για μεγάλο χρονικό διάστημα .
- επίσης είναι χάσιμο χρόνου και χρήματος το να αρχίσει η διαδικασία ανεύρεσης και επιλογής χωρίς να έχουν συνταχθεί περιγραφές εργασίας , προσδιορισμοί προσόντων και όταν

δεν δίνουμε στους υποψηφίους να καταλάβουν το αν και κατά πόσο είναι κατάλληλοι για τη δουλειά , με αποτέλεσμα να παρουσιάζονται ακατάλληλοι υποψήφιοι.(Φραγκιαδάκης σελ 100).

4.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.

Τα κενά που θα πρέπει να καλυφθούν εντοπίζονται κατά τη διάρκεια του προγραμματισμού . Η δράση που θα ακολουθήσει περιλαμβάνει κατά σειρά τις παρακάτω ενέργειες :

- Μελέτη της περιγραφής εργασίας και του προσδιορισμού προσόντων και βελτίωσης τους αν κρίνεται αναγκαίο.
- Επιλογή της πηγής ή των πηγών που θα χρησιμοποιηθούν για την ανεύρεση του προσωπικού .
- Επιλογής της χρονικής στιγμής που θα αντέξουμε στη πηγή αυτή .
- Συλλογή και μελέτη των αιτήσεων των υποψηφίων , επαφές με τα πρόσωπα που αναφέρονται στις “ συστάσεις ” τους.
- Συνέντευξη και ενδεχόμενα , τεστ.(Φραγκιαδάκης).

4.4.ΠΗΓΕΣ ΑΝΕΥΡΕΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

1. Ανακοίνωση της θέσης
2. Προαγωγή
3. Αίτηση στο γραφείο προσωπικού
4. Γνωστοί υπάλληλοι
5. Υπάλληλοι μας από το παρελθόν

ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

1. Αγγελίες στον τύπο
2. Ο.Α.Ε.Δ (Φραγκιαδάκης ,σελ 100-101).

4.5.ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΣ ΤΟΥ **ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ**

Το Τμήμα της διευθύνσεως είναι ο εγκέφαλος όλης της επιχειρήσεως. Είναι ο κεντρικός φορέας όπου γίνεται ο προγραμματισμός , η μεθόδευση , η οργάνωση , ο λογιστικός και ο διαχειριστικός έλεγχος κ.τ.λ.

Το τμήμα αυτό παρακολουθεί την ποιοτική και τεχνική απόδοση των προσφερομένων υπηρεσιών , εξετάζει τα τυχόντα παράπονα των πελατών και φροντίζει για την επίλυση των ειδικών και γενικών προβλημάτων του προσωπικού.

Η εύρυθμη και αποδοτική λειτουργία της επιχείρησης εξαρτάται μόνο από τις κατευθύνσεις και συντονισμό του τμήματος αυτού .

Η οργάνωση δε του τμήματος αυτού εξαρτάται από την κατηγορία της επιχείρησης και την παρουσιαζόμενη κίνηση.(Κοτσώνης,Α-Μαικίδης- Καλογεράκος,σελ 17)

4.6.ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΣΩΣΤΟ ΕΛΕΓΧΟ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ .

Σημεία που πρέπει να επισημάνουμε για τον σωστό έλεγχο στον τομέα του προσωπικού είναι μεταξύ άλλων ,

-Πρέπει να έχουν δημιουργηθεί κατόπι μελέτης ακριβείς περιγραφές καθηκόντων του προσωπικού . Η περιγραφή καθηκόντων του πρέπει να του τίθεται υπ' όψη από την πρώτη στιγμή της πρόσληψης του και να του παραδίνεται σε γραπτό κείμενο .

- Οι ειδικότητες και τα καθήκοντα των εργαζομένων πρέπει να ορίζονται με ακρίβεια και ένα οργανόγραμμα προσωπικού είναι απαραίτητο να υπάρχει σε εμφανή σημεία στους χώρους εργασίας .Το οργανόγραμμα επισημαίνει τις σχέσεις εργασίας (ιεραρχία) μεταξύ του προσωπικού αλλά και των τμημάτων εφ ' όσον πρόκειται για ξενοδοχειακή επιχείρηση .

- Είναι σωστό να προάγονται υπάλληλοι της επιχείρησης σε κενές θέσεις εργασίας αντί να αναζητείται και να προσλαμβάνεται νέο προσωπικό .Η εξέλιξη αυτή τους ικανοποιεί ηθικά και υλικά με αποτέλεσμα την υψηλότερη απόδοσή τους .

-Η φάση της εξέτασης της αίτησης πρόσληψης του εργαζομένου καθώς και η εξέταση των σχετικών συστατικών επιστολών του , είναι με την ευρεία έννοια η αρχή του ελέγχου της απόδοσης και του κόστους εργασίας του εργαζομένου .

-Δεν πρέπει ποτέ να αγνοείται η γνώμη του προϊσταμένου του τμήματος που προορίζεται ο υπό πρόσληψη εργαζόμενος . Είναι πολύ σημαντικό έστω και αν δεν δεχτούμε την αποψη του .

-“ Ξεναγούμε “ τον νεοπροσληφθέντα εργαζόμενο στην μονάδα και τον γνωρίζουμε στους συναδέλφους του φροντίζοντας να εξοικειωθεί ομαλά.

Έχουμε φροντίσει να προηγουμένως να ενημερώσουμε το υπόλοιπο προσωπικό ώστε να αποφύγουμε στιγμές έκπληξης που πιθανόν να φέρουν σε άσχημη θέση τον νέο υπάλληλο .

-Είναι καλό για μικρό χρονικό διάστημα να αφιερώνουμε περισσότερο χρόνο για τον νέο υπάλληλο βοηθώντας τον στην προσαρμογή του.

- Η εκτίμηση της απόδοσης των εργαζομένων πρέπει να γίνεται τακτικά , τα δε αποτελέσματα της να τους γίνονται γνωστά, έστω και αν είναι αρνητικά.

-Πρέπει να δίνεται ένα εύλογο χρονικό διάστημα στους εργαζομένους τη βελτίωση και του κόστους εργασίας για την επιχείρηση , διότι βιαστικές ενέργειες είναι χειρότερη λύση στο πρόβλημά μας .

-Πρέπει να είμαστε ανοιχτοί σε προτάσεις και ιδέες από μέρους του προσωπικού για τη βελτίωση της απόδοσης και του κόστους εργασίας τους .Η πείρα έχει αποδείξει ότι οι ποιο εποικοδομητικές προτάσεις έχουν γίνει από τους απλούς εργαζόμενους. (Μάρας Α.(1999), σελ145.)

4.7.Η ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ..

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

- 1) ΕΠΟΠΤΗΣ /RESTAURANT MANAGER.
- 2) ΕΣΤΙΑΡΧΟΣ/MAITRE D' HOTEL
- 3) ΥΠΕΣΤΙΑΡΧΟΣ /SOUS MAITRE D' HOTEL.
- 4) ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΣ /CHEF DE RANG.
- 5) ΥΠΟΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΣ /DEMI CHEF DE RANG .
- 6) ΒΟΗΘΟΣ ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΥ / COMMIS DE RANG .
- 7) ΜΑΘΗΤΕΥΟΜΕΝΟΣ /COMMIS
DEBARASEYR/TRANEE.
- 8) ΟΙΝΟΧΟΟΣ /SOMMELIER DE VIN .
- 9) ΚΟΠΤΗΣ /TRANCHEYR.
- 10) ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΣ /CHEF DE ETAGES.(Μάρας
.Α.(1999),σελ46-47).

4.8.Η ΠΕΡΙΒΟΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ.

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

✚ ΕΠΟΠΤΗΣ

Μαύρο σταυρωτό σακάκι (βελάδα), γκριζο ριγέ παντελόνι , σκούρα γραβάτα.

✚ ΕΣΤΙΑΡΧΟΣ

Φράνκο , άσπρο γιλέκο , μαύρο παπιγιόν .

✚ ΥΠΕΣΤΙΑΡΧΟΣ

Φράνκο , μαύρο γιλέκο , μαύρο παπιγιόν .

✚ ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΣ

Φράνκο ,μαύρο γιλέκο , άσπρο παπιγιόν .

✚ ΒΟΗΘΟΣ ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΥ

Σμόκιν , άσπρο παπιγιόν .

✚ ΟΙΝΟΧΟΟΣ

Μαύρο σταυρωτό σακάκι , γκριζο παντελόνι με πράσινη ρίγα , μαύρο παπιγιόν .

✚ ΜΑΘΗΤΕΥΟΜΕΝΟΣ

Άσπρη μπλούζα , μαύρο παντελόνι.(Μάρας (1999-1997)σελ48 ‘.)

4.9.ΠΡΟΣΟΝΤΑ – ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.

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

Φυσικά προσόντα (ευχάριστο ύφος ,ευθυτενής ,κανονική όραση και ακοή , σωστή άρθρωση και ομιλία).

Πνευματικά –ηθικά προσόντα (καλή μνήμη , ευχάριστη διάθεση , χαμόγελο , κομψότητα , ευφράδεια , αίσθηση πειθαρχίας , εργατικότητα, εχεμύθεια , ευγένεια).

Τα κύρια καθήκοντα ενός έκαστου από το προσωπικό που έχουμε αναφέρει στις βαθμίδες της ιεραρχίας σε ένα υπερπολυτελές εστιατόριο με παραδοσιακή δομή θα προσπαθήσουμε να τα αναπτύξουμε σε λίγες γραμμές για τον καθένα :

A. Ο ΕΠΟΠΤΗΣ (GERAND)

Σπάνια συναντιέται σήμερα εντός του χώρου εκτέλεσης του σέρβις και τούτο διότι κύρια ευθύνη του είναι η οικονομική πορεία της επιχείρησης και συνεργάζεται με τον άμεσα διευθύνοντα του χώρου τον εστίαρχο .

Τον ρόλο αυτό σε σημερινές εστιατορικές επιχειρήσεις ή επισιτιστικούς κλάδους του ξενοδοχείου τον έχει ο ίδιος ο επιχειρηματίας ή ο food and beverage manager κατά περίπτωση .

B. Ο ΕΣΤΙΑΡΧΟΣ (MAITRE D' HOTEL)

Το έργο του είναι πολύπλευρο και πολυσύνθετο απόσταγμα της γνώσης και της πλήρους επαγγελματικής κατάρτισης. Η εμπειρία του πρέπει να είναι μεγάλη ώστε να αντιμετωπίζει

με επιτυχία κάθε πρόβλημα που μπορεί να προκύψει κατά τη διάρκεια της λειτουργίας της τραπεζαρίας .Συνεργάζεται άμεσα με στην σύνθεση του εδεσματολογίου με τον αρχιμάγειρα και χαράζει την πολιτική της προώθησης των πωλήσεων με την συνεργασία του επόπτη του.

Εισηγείται την πρόσληψη του προσωπικού του εστιατορίου , ορίζει την βαθμίδα και τις ευθύνες του καθενός και εποπτεύει την εκτέλεση της εργασίας και στα τρία στάδια της, πριν και μετά το κλείσιμο της τραπεζαρίας.

Γ. Ο ΥΠΕΣΤΙΑΡΧΟΣ (SOUS MAITRE D' HOTEL)

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

Δ. Ο ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΣ (CHEF DE RANG)

Έχει την ευθύνη συγκεκριμένου χώρου (rang) του εστιατορίου, αποτελούμενο από 5-10 τραπέζια ανάλογα του τρόπου εκτέλεσης του Service.Έχει άριστη επαγγελματική κατάρτιση, γνωρίζει ξένες γλώσσες, είναι ευγενικός, επιδέξιος και εργάζεται καθημερινά για την διαμόρφωση των θετικών εντυπώσεων από πλευράς του πελάτη. Γνωρίζουμε όλοι ότι, ιδιαίτερα στα εποχικά παραθεριστικά ξενοδοχεία, ο τραπεζοκόμος δημιουργεί τις ισχυρότερες ψυχολογικά σχέσεις με τον πελάτη. Κι 'αυτό διότι εκ των πραγμάτων τον εξυπηρετεί τακτικά και σε μεγάλη χρονική διάρκεια.

E. Ο ΥΠΟΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΣ (DEMI CHEF DE RANG)

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

Z. Ο ΟΙΝΟΧΟΟΣ (SOMELIER DE VIN)

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

H. Ο ΚΟΠΤΗΣ (TRANCHEUR)

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

Θ. Ο ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΣ ΟΡΟΦΩΝ (CHEF DE HALL)

Ειδικά στην περίπτωση του room service, ο τραπεζοκόμος πρέπει να έχει την επιδεξιότητα της κίνησης και εκτέλεσης του service με την χρήση gueridon. Έχει την πλήρη ευθύνη προετοιμασίας των δίσκων του σε ιδιαίτερους χώρους που ονομάζονται office. Τα office αυτά είναι μια μικρογραφία κουζίνας σε κάθε όροφο για την προετοιμασία των πρωινών αλλά και άλλων περιπτώσεων εξυπηρέτησης των δωματίων. (Μάρας, Α. (1999, 1997) σελ 48-51) .

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

-ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ:

5.1.Α.ΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΣΑΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Με τη λέξη εστιατόριο

εννοούμε μια μεγάλη ποικιλία επισιτιστικών καταστημάτων που είναι απαραίτητα για να ικανοποιούν τις γαστριμαργικές απαιτήσεις των ανθρώπων της κοινωνίας μας. Έτσι έχουμε χώρους που χαρακτηρίζονται ως εστιατόρια και είναι τόσο διαφορετικοί μεταξύ τους όσο ένα σουβλατζίδικο με ένα πολυτελείας Γαλλικό εστιατόριο. Η επιτυχία αυτών των καταστημάτων εξαρτάται από την δυνατότητά τους να προσελκύουν πελάτες και να πραγματοποιούν καθημερινώς έσοδα.

Γενικά τα επισιτιστικά αυτά καταστήματα μπορούν να ονομασθούν εμπορικά εστιατόρια γιατί η λειτουργία τους χαρακτηρίζεται από εμπορικά κριτήρια σε αντίθεση με τα εστιατόρια των νοσοκομείων, σχολείων, κοινωφελών ιδρυμάτων κ.τ.λ. των οποίων η λειτουργία διέπεται από μη εμπορικά κριτήρια.

5.2.ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

Προκειμένου να δοθεί άδεια λειτουργίας σ' ένα εστιατόριο εκτός από την αίθουσα στην οποία παραθέτονται τα φαγητά και τα ποτά, την **Τραπεζαρία** , θα πρέπει απαραίτητως να συνυπάρχουν και άλλα αναγκαία και βασικά τμήματα.

5.3.ΤΟ ΒΕΣΤΙΑΡΙΟ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Ο χώρος αυτός ονομάζεται και γκαρνταρόμπα. Στην θέση αυτή συνήθως εργάζεται γυναίκα.

Στον χώρο αυτόν υπάρχουν πολλές κατά σειρά λαβές αριθμημένες.

Στις λαβές αυτές κρεμούν τα ενδύματα των πελατών (παλτά, κ.τ.λ.) που επισκέπτονται το εστιατόριο.

Όταν ο πελάτης θα παραδώσει το παλτό του θα πάρει ένα νούμερο.

Σ' αυτό το νούμερο της γκαρνταρόμπας θα κρεμαστεί το παλτό ή οτιδήποτε άλλο αφήσει ο πελάτης.

Κατά την αποχώρησή του ο πελάτης από το εστιατόριο παραδίδει το νούμερο στην γκαρνταρόμπα και παραλαμβάνει πίσω από τον υπάλληλο ότι άφησε στο χώρο αυτό.

5.4.ΑΙΘΟΥΣΑ ΕΣΤΙΑΣΕΩΣ (ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑ)

Η **τραπεζαρία** είναι ο χώρος που παρουσιάζονται και προσφέρονται όλες οι παρασκευές των διαφόρων τμημάτων παραγωγής (μαγειρεία-ζαχαροπλαστεία) καθώς και οι ποικιλίες των ποτών και άλλα.

Κόποι και ιδιαίτερες προσπάθειες που καταβλήθηκαν από το έμπειρο τεχνικό προσωπικό του μαγειρείου θα επιδειχθούν και θα προσφερθούν στο χώρο αυτό με τη μορφή εδεσμάτων.

Η τραπεζαρία είναι τμήμα καταναλώσεως .

Εδώ καταναλώνονται τα διάφορα είδη που τα άλλα τμήματα παρασκευάζουν.

Από κτιριακής πλευράς πρέπει ο χώρος να είναι άνετος και ευρύχωρος , να υπάρχει επαρκής φυσικός και τεχνικός φωτισμός και καλός εξαερισμός.

Στο χώρο της τραπεζαρίας υπάρχουν έπιπλα , ασημικά, κρύσταλλα, λινά , και ποικιλία οργάνων συσκευών ανάλογα με την κατηγορία στην οποία ανήκει η επιχείρηση και την κίνηση που παρουσιάζεται.

Επίσης από τη κατηγορία και κίνηση εξαρτάται και η οργάνωση του προσωπικού. Ανάλογα με την επιχείρηση θα μπορούσαν να υπάρξουν περισσότερες από μία αίθουσες εστίασεως. Επίσης θα πρέπει να γίνει μνεία πως υπάρχουν και ειδικοί χώροι για ορισμένες εκδηλώσεις όπως π.χ. αίθουσες για δεξιώσεις BANQUET καθώς επίσης και ειδική αίθουσα για πρωινά (BREAKFAST ROOM) κ.τ.λ.

Οι τοίχοι θα πρέπει να φέρουν πλακάκια τουλάχιστον μέχρι 2 μέτρα ύψος , για τον εύκολο και αποτελεσματικό καθαρισμό.

Στον χώρο της τουαλέτας ανδρών υπάρχουν και εγκαταστάσεις ουρητηρίων. Οι τουαλέτες πρέπει να έχουν τέλειο σύστημα εξαερισμού .

Το προσωπικό της επιχείρησης πρέπει να χρησιμοποιεί ιδιαίτερες τουαλέτες .Αυτό άλλωστε προβλέπεται και από τον νόμο για τις ανώτερες κατηγορίες εστιατορίων. Το πιο σημαντικό βέβαια είναι η τάξη και γενικά η τέλεια και η συνεχής καθαριότητα.

5.4.1.OFFICE

Ο χώρος αυτός πρέπει να φέρει ράφια , συρτάρια, ντουλάπες, διαφόρων μεγεθών εντοιχισμένες ή όχι.

Στον παραπάνω χώρο γίνεται η τοποθέτηση κατά είδος των διαφόρων σκευών του εστιατορίου.

Ο υπεύθυνος του **office** πρέπει να επιμελείται ιδιαίτερα της σωστής ταξινομήσεως και γενικά για την ευταξία , ευρυθμία και καθαριότητα του χώρου.

Επίσης πρέπει να προσέχει για την σωστή διακίνηση των σκευών που υπάρχουν σ' αυτόν το χώρο.

Στο **OFFICE** πρέπει να υπάρχει οπωσδήποτε ζεστό και κρύο νερό.

5.4.2.ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ

Οι Ελβετοί λένε πως κάθε έλεγχος σε ξενοδοχειακή ή εστιατοριακή μονάδα πρέπει να αρχίζει από την τουαλέτα.

Αν η τουαλέτα ή τουαλέτες μιας επιχείρησης είναι κατασκευαστικά σωστές και άψογες σε καθαριότητα τότε όλος ο χώρος της επιχείρησης θα είναι υποδειγματικός.

Πρέπει να υπάρχουν τουαλέτες γυναικών και ανδρών με το γνώρισμα μπροστά στην πόρτα εισόδου.

Κτιριακώς αποτελούνται από τον χώρο που βρίσκεται η λεκάνη και από τον προθάλαμο που υπάρχει νιπτήρας με άφθονο ζεστό και κρύο νερό καθρέφτης καθώς και μηχάνημα εκτόξευσης θερμού αέρα για το στέγνωμα των χεριών.

Εκτός από το παραπάνω μηχάνημα θα μπορούσαν να υπάρχουν χειροπετσέτες ,σαπούνι κ.τ.λ.(Α.Κατσώνη – Α.Μαικίδης- Γ.Καλογεράκος, σελ19).

5.5.ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΧΩΡΩΝ ΜΑΖΙΚΗΣ

ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

Β.ΧΩΡΟΙ –ΤΜΗΜΑΤΑ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

Γενικά , οι χώροι μιας επαγγελματικής κουζίνας διακρίνονται σε κύριους και βοηθητικούς .

Όπως έχει αναφερθεί , η κουζίνα πρέπει να γειτονεύει με το εστιατόριο . Σε περίπτωση που η κτιριακή κατασκευή δεν επιτρέπει κάτι τέτοιο ή δεν έχει γίνει πρόβλεψη για διάφορους λόγους , τότε δημιουργείται ένα μικρότερο μαγειρείο ,συνεχόμενο με το εστιατόριο που τροφοδοτείται από την κουζίνα παραγωγής ,γνωστό ως μαγειρείο διανομής ή δορυφόρος ” .

Το μαγειρείο αυτό , κατάλληλα εξοπλισμένο έχει βασικό προορισμό να διατηρεί σε κατάλληλη θερμοκρασία τα φαγητά που έρχονται από την κουζίνα παραγωγής και να διευκολύνεται το σέρβις στο εστιατόριο .

Στο μαγειρείο διανομής ανάλογα πάντοτε με τους στόχους και επιδιώξεις της επιχείρησης ενδέχεται να παρασκευάζονται και ορισμένα φαγητά (για παράδειγμα της ώρας) .

Όταν για διάφορους λόγους το εστιατόριο δεν έχει άμεση χωροταξική σχέση με την κουζίνα και η δημιουργία βοηθητικής κουζίνας δίπλα στο εστιατόριο , δεν είναι εφικτή , τότε θα πρέπει να γίνει πρόβλεψη για αποτελεσματική σύνδεση εστιατορίου –κουζίνας με μηχανικά μέσα (κυλιόμενες σκάλες , ανελκυστήρες , μεταφορικές ταινίες ,

και οπωσδήποτε ηλεκτρονική ή τηλεφωνική ενδοσυνεννόηση).

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

A.Οι κύριοι χώροι:

- 1.Η ζεστή κουζίνα
 - 2.Η κρύα κουζίνα
 - 3.Το ζαχαροπλαστέιο
 - 4.Το κυλικείο ή ο μπουφές
 5. Αποθήκη ημέρας – ψυκτικοί θάλαμοι
- .(Τζωρακολευθεράκης).

B.Οι βοηθητικοί χώροι:

- 1.χώρος διαμονής
 2. χώρος προσωπικού
 - 3.χώρος για την τοποθέτηση των ειδών καθαριότητας της κουζίνας
 - 4.χώρος για την τοποθέτηση των σκευών του εστιατορίου (πιάτα κ.τ.λ.)
 - 5.χώρος για το πλύσιμο των μαγειρικών σκευών
 - 6.χώρος για το πλύσιμο και την προετοιμασία των λαχανικών
 - 7.χώρος για τις επιστροφές.
- (Τζωρακολευθεράκης Ζ.(1996)).

“Επιστροφές ” στην ξενοδοχειακή ορολογία ονομάζουμε όλα όσα σερβιρίστηκαν στην τραπεζαρία (εστιατόριο) ή στους ορόφους (κατά το room service)και γυρίζουν στο μαγειρείο . Ο όρος καλύπτει τα υπόλοιπα των φαγητών στις πιατέλες , τα οποία είτε μπορούν να ξαναχρησιμοποιηθούν ή προορίζονται για τα απορρίμματα.

Ακόμη , ο όρος σημαίνει όλα τα ασημικά , ποτήρια ,πορσελάνες κ.τ.λ. τα οποία πριν επαναχρησιμοποιηθούν πρέπει να πλυθούν .

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

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

5.5.1ΚΑΤΑΜΕΡΙΣΜΟΣ ΧΩΡΩΝ

Συνήθως , στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις , το 30-50 % του συνολικού χώρου της τραπεζαρίας πρέπει να διατίθεται για την εγκατάσταση της κουζίνας .Αυτό ,βέβαια είναι κατά προσέγγιση και εξαρτάται τόσο από παράγοντες που έχουν αναλυθεί παραπάνω όσο και από τον τύπο της επιχείρησης , την εξυπηρέτηση άλλων εστιατορίων ή εκδηλώσεων την μορφή των πρώτων υλών που χρησιμοποιεί η επιχείρηση .

Ένας τρόπος για να γίνει αποτελεσματικότερος υπολογισμός του απαιτούμενου χώρου είναι να χρησιμοποιηθεί σαν βάση ο αριθμός των γευμάτων που πρόκειται να παράγονται στην κουζίνα.

(Τζωρακολευθεράκης Ζ.).

5.6.Γ.ΧΩΡΟΙ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ – ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

5.6.1ΦΑΓΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΙΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΡΕΙΑΖΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΩΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΣ.

Η επεξεργασία τροφίμων και η μετατροπή τους σε φαγητά περιλαμβάνει κυρίως τρεις λειτουργίες ή στάδια :

- 1.την προπαρασκευή
- 2.το μαγείρεμα και το γαρνίρισμα
3. το σερβίρισμα

Σε μια μικρή κουζίνα , ένας μάγειρας ή ένα τμήμα μπορεί να εκτελεί και τις τρεις λειτουργίες . Σε μεγάλες όμως εγκαταστάσεις κάθε λειτουργία χωρίζεται σε υπολειτουργίες για την καλύτερη εκτέλεση της παραγωγικής διαδικασίας .

Η εργασία σε οργανωμένες επιχειρήσεις εκτελείται από ορισμένες άτομα με βάση ένα ειδικευμένο χρονοδιάγραμμα , σύμφωνα με καθιερωμένα πρότυπα.

Η προπαρασκευή των τροφίμων σε μία επιχείρηση , συνήθως κατανέμεται σε τρία τμήματα . Αυτό γίνεται για διάφορους λόγους :

- § Λόγω της φύσης των τροφίμων και του είδους της προπαρασκευής που απαιτείται .
- § Για τη διευκόλυνση του προσωπικού της κουζίνας σε σχέση με τον ειδικό εξοπλισμό και τις εγκαταστάσεις .
- § Για λόγους που σχετίζονται με τον καταμερισμό της εργασίας και την παραγωγικότητα .

Τα συνήθη τμήματα προπαρασκευής των τροφίμων είναι :

- Τμήμα λαχανικών
- τμήμα κρεάτων
- -τμήμα ζαχαροπλαστικής –αρτοποιίας

Στο σημείο αυτό τονίζεται ότι είναι πολύ σημαντικό να γίνεται διερεύνηση των τυπικών συνθηκών και να λαμβάνεται υπόψη η πολιτική της επιχείρησης στον τομέα των αγορών πριν προχωρήσει ο σχεδιασμός και η χωροταξική κατανομή των χώρων της κουζίνας.

Επίσης, θα πρέπει να εξετάζονται παράμετροι που σχετίζονται με την διαθεσιμότητα και οικονομικά πλεονεκτήματα των τυποποιημένων προϊόντων (τεμαχισμένα/πακεταρισμένα κρέατα, ψάρια, λαχανικά, φρούτα, βάσεις σαλτσών κ.ά.) και των έτοιμων προϊόντων (έτοιμες σάλτσες, σούπες, είδη ζαχαροπλαστικής και αρτοποιίας κ.ά.).(Τζωρακολευθεράκης).

5.6.2.ΤΜΗΜΑ ΛΑΧΑΝΙΚΩΝ

Στο τμήμα αυτό προετοιμάζονται τα διάφορα λαχανικά που προορίζονται για το μαγείρεμα .

Επίσης λαχανικά για σαλάτες και φρέσκα φρούτα συνήθως καθαρίζονται , πλένονται και προετοιμάζονται στο τμήμα λαχανικών πριν μεταφερθούν σε άλλο σημείο της κουζίνας για την τελική ετοιμασία και σερβίρισμα .

Η εργασία στο τμήμα των λαχανικών χωρίζεται σε τέσσερα στάδια :

- 1.ξεφλούδισμα ή κοπή λαχανικών
2. καθάρισμα και απομάκρυνση των περιττών
- 3.πλύσιμο των λαχανικών
- 4.κόψιμο ή άλλες εργασίες απαραίτητες στην προπαρασκευή των λαχανικών πριν από την τελική χρησιμοποίησή τους για μαγείρεμα ή σερβίρισμα .

5.6.3ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ ΚΡΕΑΤΩΝ ΚΑΙ ΨΑΡΙΩΝ

Γενικά στο τμήμα αυτό γίνεται η εξής διαδικασία – προετοιμασία και περιλαμβάνει :

ον τεμαχισμό όλων των σφαγείων ζώων σε μερίδες ή τεμάχια ώστε να είναι έτοιμα για μαγείρεμα .

1. Την προετοιμασία των πουλερικών και των κυνηγιών .
2. Τον τεμαχισμό και μεριδοποίηση των αλλαντικών .
3. Τη μετατροπή κρέατος σε κιμά ή σε ειδικά τεμάχια ανάλογα με την συνταγή.
4. Την επεξεργασία του κρέατος και τη μετατροπή του σε λουκάνικα , πατέ κ.α.

5. Την ετοιμασία κρύων πιάτων κρέατος .
6. Την ετοιμασία κρύων ορεκτικών .
7. Την προετοιμασία των ψαριών και των οστρακόδερμων.
8. Αποπτέρωση πουλερικών και κυνηγίου .
9. Προετοιμασία νωπού κρέατος
10. Απόψυξη κατεψυγμένων κρεάτων και ψαριών οετοιμασία ψαριών
11. Προετοιμασία κρύων πιάτων και ορεκτικών.(Τζωρακολευθεράκης).

5.6.4.ΤΜΗΜΑ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΙΚΗ -ΑΡΤΟΠΟΙΑΣ

Στο τμήμα αυτό παρασκευάζονται τα γλυκά , κρύα γλυκίσματα , οι ζύμες όλων των ειδών και τα διάφορα αρτοσκευάσματα .

Οι διάφορες εργασίες του τμήματος αυτού είναι δυνατόν να εκτελούνται με δύο συστήματα οργάνωσης :

1.Η προετοιμασία λαμβάνει χώρα στον ειδικό χώρο του ζαχαροπλαστείου και το ψήσιμο στην κρύα κουζίνα .

2.Η παραγωγή όλων των ειδών γίνεται σε τελείως χωριστό τμήμα αυτό του ζαχαροπλαστείου –αρτοποιείου το οποίο διαθέτει δική του αποθήκη , ψυκτικούς θαλάμους ,χώρους προπαρασκευής –παραγωγής και συχνά , χώρους για το πλύσιμο των σκευών του συγκεκριμένου τμήματος .Στην πρώτη περίπτωση ,ο χώρος προπαρασκευής τοποθετείται κοντά στην κύρια κουζίνα .

Ανάλογα με το μέγεθος και τις απαιτήσεις της επιχείρησης , οι διάφορες πρώτες ύλες που απαιτούνται για τις καθημερινές ανάγκες παραγωγής του παραπάνω τμήματος , μπορεί να φυλάσσονται σε ντουλάπια μέσα στο χώρο της προπαρασκευής ή σε μέρος κοντά στην κουζίνα .

Αλεύρι και άλλες πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται σε μεγάλες ποσότητες είναι προτιμότερο να διατηρούνται σε κινούμενα δοχεία για την εύκολη μεταφορά και την αποθήκευση κάτω από τους πάγκους εργασίας .

Είδη όπως αρωματικές ουσίες ,μπαχαρικά και άλλα , πρέπει να φυλάσσονται σε ντουλάπια τοίχου.

Επίσης τοπικά ψυγεία στο χώρο της παρασκευής είναι πλεονέκτημα .

Το τμήμα αυτό πρέπει να διατηρεί δροσερό και να αερίζεται καλά .Μια θερμοκρασία γύρω στους 18 βαθμούς κελσίου , είναι κατάλληλη για άνετη εργασία και για προσωρινή διατήρηση των περισσοτέρων ειδών κατά το στάδιο της προπαρασκευής(Τζωρακολευθεράκης).

5.7.Α.ΚΥΡΙΑ ΚΟΥΖΙΝΑ (ΖΕΣΤΗ ΚΟΥΖΙΝΑ-ΚΡΥΑ ΚΟΥΖΙΝΑ)

Η κύρια κουζίνα θεωρείται το κέντρο της παραγωγής διαδικασίας και για το λόγο αυτό επιβάλλεται να προσεχτεί περισσότερο ως προς τη θέση της σε σχέση με το εστιατόριο ,την εποπτεία και τη ροή της εργασίας.

Η θέση της κυρίας κουζίνας (ζεστής και κρύας) σε σχέση με το εστιατόριο έχει μεγάλη σημασία γιατί διασφαλίζει τόσο τη γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών όσο και την ομαλή λειτουργία του εστιατορίου.

Η ροή των υλικών προς το χώρο της κυρίας κουζίνας γίνεται κυρίως από τα τμήματα προπαρασκευής ,τις αποθήκες ή τους ψυκτικούς θαλάμους ή με απευθείας παράδοση χωρίς να μεσολαβούν άλλα τμήματα.

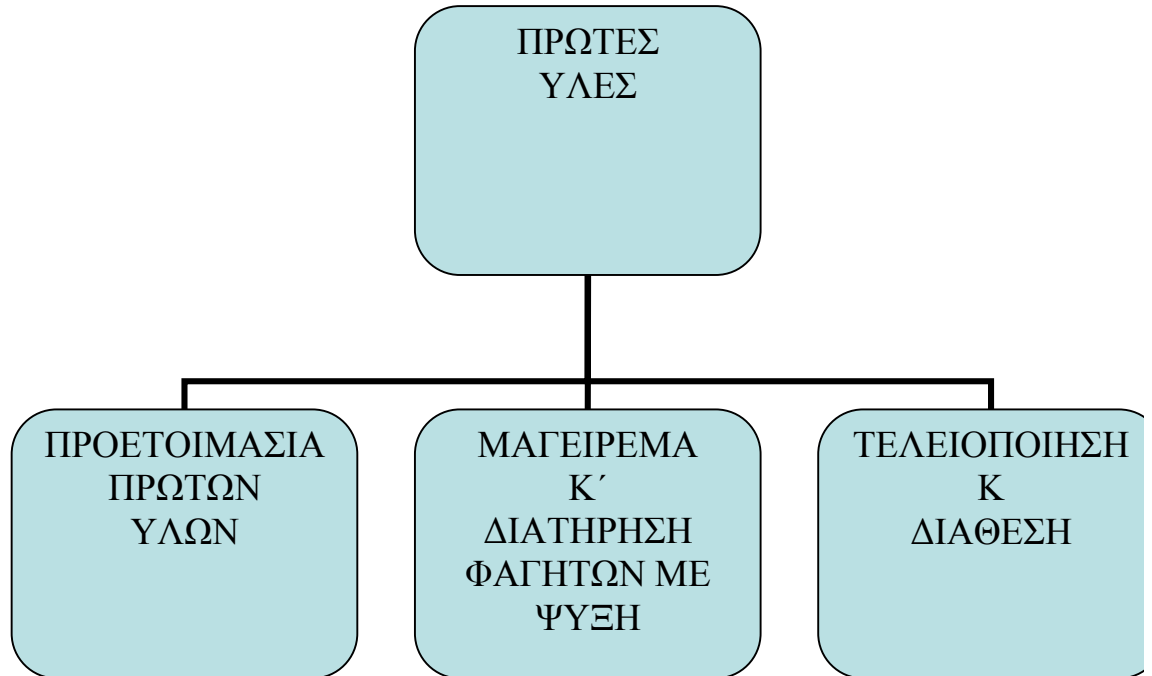
Τα φαγητά ,αποτέλεσμα της παραγωγικής διαδικασίας ,προωθούνται από την κουζίνα στο εστιατόριο. Συχνά ,μέχρι να σερβιριστούν ,τα φαγητά διατηρούνται σε bain-marie ,ζεστούς ή κρύους θαλάμους.

Τροφές μερικώς επεξεργασμένες σε μια κύρια κουζίνα ,μπορούν να μεταφερθούν σε άλλο τμήμα για το τελικό ψήσιμο και σερβίρισμα.

Για παράδειγμα ,ορισμένα ξενοδοχεία στέλνουν μερικώς προετοιμασμένα φαγητά από την κύρια κουζίνα στο snack-bar για να ολοκληρωθεί σ' αυτό το χώρο η Παρασκευή και το σερβίρισμά τους.

Η ποικιλία και ο όγκος της παραγωγής επηρεάζει τις ανάγκες σε εξοπλισμό και ασφαλώς τη διάταξη του χώρου και τη διαμόρφωση ,ενδεχομένως ,κέντρων εργασίας. Το ζητούμενο είναι με την κατάλληλη διάταξη του χώρου της κυρίας κουζίνας να έχουμε αύξηση της παραγωγικότητας και αυτό επιτυγχάνεται όταν εξασφαλίζεται συνθήκες που επιτρέπουν οικονομία κινήσεων τόσο στη ροή των υλικών όσο και κατά την εργασία του προσωπικού παραγωγής και εποπτείας.

Επίσης ,πρέπει να εξασφαλίζεται καλή σχέση μεταξύ της κυρίας κουζίνας και των άλλων παραγωγικών και βοηθητικών τμημάτων.(Τζωρακολευθεράκης).



Αρβανίτης-Κουτσιμάνης,σελ 45(διάγραμμα).

5.8.E.ΤΟ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ.

Το τμήμα του **μαγειρείου** είναι το τμήμα παραγωγής αφού σ' αυτό παρασκευάζονται τα εδέσματα που θα προσφερθούν στους πελάτες στην τραπεζαρία.

Το δάπεδο του μαγειρείου πρέπει να είναι επίπεδο , αντιολισθητικό και από αδιαπότιστο υλικό.

Οι τοίχοι να φέρουν πλακάκια για τον καλύτερο καθαρισμό.

Τα πλακάκια αυτά πρέπει να είναι σε ύψος τουλάχιστον 2 μέτρων.

Να υπάρχει επαρκείς φυσικός και τεχνικός φωτισμός. Επίσης να υπάρχει καλός εξαερισμός και σωστό για την περίπτωση αποχετευτικό σύστημα .

Να υπάρχουν σιφόνια τέτοια ώστε να επιτυγχάνεται ο τέλειος καθαρισμός που πρέπει να είναι το κύριο γνώρισμα στο χώρο αυτό.

Στο μαγειρείο υπάρχουν οι μαγειρικές μηχανές , φούρνοι , τα ψυγεία ημέρας , και θάλαμοι συντηρήσεως διαφόρων τροφίμων όπως και ποικιλία άλλων μηχανημάτων και εργαλείων , ανάλογα με την κατηγορία του εστιατορίου και την κίνηση που παρουσιάζεται.

Η επάνδρωση του μαγειρείου εξαρτάται από το μέγεθος της τραπεζαρίας τις ώρες λειτουργίας της , στην ποικιλία των προσφερομένων εδεσμάτων ,τον εξοπλισμό του μαγειρείου σε μηχανήματα και σκεύη κ.τ.λ.

Το μαγειρείο πρέπει να είναι συνεχόμενο και στο αυτό επίπεδο με το εστιατόριο.

Θα πρέπει όμως στην περίπτωση αυτή να υπάρχει και άλλος χώρος (προθάλαμος) ώστε να μην ακούγονται στο εστιατόριο οι διάφοροι θόρυβοι και να εμποδίζεται η διοχέτευση των διαφόρων οσμών που είναι φυσικό να υπάρχουν στο χώρο του μαγειρείου.**(σημειώσεις ανοικτού πανεπιστημίου).**

5.9.ΣΤ.Ο ΜΠΟΥΦΕΣ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Από το τμήμα αυτό προσφέρονται στους πελάτες μέσω του εστιατορίου πρωινά (BREAKFAST) καφέδες ,τσάι , και τα άλλα ροφήματα.

Οι παρασκευές όλες γίνονται στο τμήμα αυτό , με υλικά που παραλαμβάνονται από την αποθήκη τροφίμων.

Εκτός όμως από τα παρά πάνω από τον **μπουφέ** μπορεί να διατεθούν και διάφορα γλυκίσματα είτε αυτά που παρασκευάζονται σε ζαχαροπλαστεία της επιχείρησης είτε από αγοράζονται από κάπου αλλού.

Οι εγκαταστάσεις του μπουφέ είναι ψυκτικοί θάλαμοι συντηρήσεως διάφορες μηχανές με τις οποίες παρασκευάζονται τα ροφήματα και άλλα σκεύη.

Η επάνδρωση του τμήματος αυτού εξαρτάται και είναι ανάλογη με την κατηγορία της επιχειρήσεως και την κίνηση που παρουσιάζεται .

Ο μπουφές είναι τμήμα πωλήσεως εδεσμάτων γι' αυτό επιβάλλεται να βλέπει προς την δίοδο των τραπεζοκόμων.

5.10.Z.ΤΜΗΜΑ ΠΛΥΣΕΩΣ ΣΚΕΥΩΝ ΤΟΥ **ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ**

Οι λάντζες είναι από τους πλέον λεπτούς χώρους . Κτιριακός θα πρέπει να δίδεται ιδιαίτερη προσοχή αφού απ' αυτές εξαρτάται κατά πολύ η τήρηση των κανόνων υγιεινής και καθαριότητας.

Οι λάντζες θα πρέπει να είναι ευρύχωρες (μεταλλικές) να υπάρχει άφθονη ροή ζεστού και κρύου νερού να υπάρχει ιδιαίτερα φροντισμένο αποχετευτικό σύστημα για να διευκολύνεται η ευρυθμία και η καθαρότητα.

Έχουμε τις εξής λάντζες :

- Λάντζες που πλένονται τα σκεύη του εστιατορίου
- Λάντζες που πλένονται τα σκεύη της κουζίνας
- Λάντζες που πλένονται τα κρύσταλλα(ποτήρια κ.τ.λ.)

Αναφερόμενη στις λάντζες θα πρέπει να σημειώσουμε και την ευρύτερη σήμερα παρουσία των αυτόματων μηχανών πλύσεως σκευών.

Το άτομο ή τα άτομα που χειρίζονται τις αυτόματες συσκευές αυτές προβαίνουν σε μία προεργασία κατ' αρχή των σκευών αυτών.

Υπάρχουν διάφοροι τύποι μηχανών π. χ . συνεχούς κίνησης και πλύσεως , χωρισμένων πλύσεων , ημιαυτόματες με παράλληλο στεγνωτήρα ή χωρίς στεγνωτήρα κ. λ. π.

5.11.Η.ΤΟ ΜΠΑΡ

ΒΑΣΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΠΑΡ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

ΕΙΔΗ ΜΠΑΡ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ.

ΜΠΑΡ ΠΕΛΑΤΩΝ – ΚΥΡΙΩΣ ΜΠΑΡ (MAIN BAR).

Εξυπηρετεί κυρίως τους πελάτες του ξενοδοχείου τις απογευματινές ώρες βραδυνές , και νυχτερινές ώρες .

ΜΠΑΡ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ (RESTAURANT BAR).

Εξυπηρετεί πελάτες του εστιατορίου του ξενοδοχείου πριν και μετά το γεύμα τους .

ΜΠΑΡ ΠΙΣΙΝΑΣ (SWIMMING POOL BAR).

Εξυπηρετεί τους λουόμενους της πισίνας και είναι συνήθως τύπου σνάκ μπάρ .

ΆΛΛΑ ΜΠΑΡ

ΜΠΑΡ ΠΡΑΛΙΑΣ

ΜΠΑΡ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

MINI BAR

WINE BAR)

(Πριτανάκη – Τζωρακολευθεράκη

Ε.,σελ26-28).

A.ΚΑΒΑ

Ο χώρος της κάβας πρέπει να επιλέγεται με προσοχή. Η θερμοκρασία πρέπει να είναι σταθερή περί τους 12° C . Δεν πρέπει να μπαίνει ο ήλιος στον χώρο της κάβας .

Η ατμοσφαιρική υγρασία να είναι κανονική (40-60%) και να αερίζεται καλά. Ο χώρος της κάβας φέρει πολλά ξύλινα ράφια στα οποία τοποθετούνται οι φιάλες πλαγιαστά.

Όπως σε όλους τους χώρους έτσι και εδώ πρέπει να υπάρχει απόλυτη τάξη και καθαριότητα.

Ο υπάλληλος ο οποίος επιβλέπει την κάβα πρέπει να είναι πεπειραμένος και ειδικός και να προσέχει τις πιο απίθανες λεπτομέρειες. Ο υπάλληλος αυτός ονομάζεται **καβίοτ**.

B.ΚΑΒΑ ΗΜΕΡΑΣ

Η κάβα ημέρας δεν συναντάται σε όλες τις τραπεζαρίες .Μόνο οι μεγάλες και άρτια οργανωμένες από αυτές διαθέτουν κάβα ημέρας.

Ο χώρος αυτός αποτελείται από ψυκτικούς θαλάμους με ράφια αρκετά και από ντουλάπια με επίσης ράφια ξύλινα.

Στους ψυκτικούς θαλάμους τοποθετούνται τα κρασιά που πρέπει να προσφερθούν παγωμένα (άσπρα κρασιά , ορισμένα ροζέ , μπύρες , σόδες , αναψυκτικά κ.τ.λ.)

Και στα ντουλάπια τα άλλα κρασιά τα υπόλοιπα που δεν απαιτείται να είναι στο παγωμένα (κόκκινα κρασιά , γλυκά κ.τ.λ.).

Ο υπεύθυνος της κάβας συμπληρώνει το τμήμα του με τα ποτά που αναφέρει η κάρτα ποτών της τραπεζαρίας . Το απόθεμα που διατηρεί από κάθε ποτό χωριστά ορίζεται από την σειρά προτιμήσεως των πελατών.

Δημιουργείται πάρα πολύ κακή εντύπωση για την όλη οργάνωση της επιχείρησης όταν οι πελάτες ζητούν ένα συγκεκριμένο τύπο που αναγράφεται στην κάρτα και δεν το έχουμε.

Επομένως πρωταρχική φροντίδα του υπευθύνου υπαλλήλου της κάβας ημέρας είναι να αναπληροί την επόμενη τα ποτά που καταναλώθηκαν την προηγούμενη.

Θα πρέπει να υπάρχει στενή συνεργασία του υπαλλήλου του τμήματος αυτού με τον **MAITRE** και τον οινοχόο.

Όπου δεν υπάρχει οινοχόος η συνεργασία αυτή πρέπει να γίνεται με τον **MAITRE D'HOTEL** και τους τραπεζοκόμους.

Γ.ΤΑ ΚΡΑΣΙΑ

ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ ΚΡΑΣΙΩΝ –ΑΦΡΩΔΩΝ .

Η τεχνική του σερβιρίσματος κρασιού είναι μια σειρά διαδικασιών που πρέπει να γίνουν με προσοχή και επιδεξιότητα .

Πρίν από όλα όμως θα πρέπει να τοποθετηθεί το σωστό ποτήρι του κρασιού που θα βοηθήσει να αναδειχθούν τα χαρακτηριστικά του .

Η φάση της διαδικασίας του σερβιρίσματος που ακολουθεί είναι η σωστή επίδειξη της φιάλης με την ετικέτα προς τον πελάτη , από την αριστερή πλευρά του κρατώντας το σαν μωρό .

Προηγουμένως έχει σκουπιστεί το μπουκάλι χωρίς βίαιες κινήσεις με εξαίρεση που το κρασί είναι πολύ παλιό και σκόπιμα αφήνεται με τη σκόνη του .

Στη συνέχεια και πριν το άνοιγμα της φιάλης προηγείται ο έλεγχος που εστιάζεται στο χρώμα , μήπως είναι θολό ή κομμένο , στο πάμα μήπως είναι θρυμματισμένο και ακολουθεί το προσεκτικό άνοιγμα αφού κοπεί με το μαχαίρι του εκπωμητήρα το μεταλλικό περίβλημα του πάματος .

Μετά το άνοιγμα της φιάλης προχωρούμε στην δοκιμή από μέρους του πελάτη αφού πρώτοι έχουμε δοκιμάσει ότι το κρασί δεν είναι χαλασμένο με διακριτικό όμως τρόπο μυρίζοντας το φελλό .Εν συνεχεία σερβίρουμε λίγο κρασί στο ποτήρι από δεξιά του πελάτη και περιμένουμε το νόημα της έγκρισής του για την συνέχεια .Συνεχίζουμε από τις κυρίες αφήνοντας τελευταίο το ποτήρι του πελάτη που το δοκίμασε .

Το κρασί όπως και όλα τα ποτά σερβίρονται από δεξιά κατά το σερβίρισμα αποφεύγουμε να ακουμπήσουμε το στόμιο της φιάλης πάνω στο χείλος του ποτηριού .Ένα σημείο που πρέπει να τονίσουμε είναι η τελευταία σταγόνα που σχηματίζεται στο στόμιο του μπουκαλιού για να μην πέσει και λερώσει .Η κίνηση που πρέπει να κάνουμε για να

εξουδετερώσουμε τη σταγόνα αυτή είναι να στρέψουμε το μπουκάλι από δεξιά προς τα αριστερά ή να σκουπίσουμε το μπουκάλι .

Το σερβίρισμα της σαμπάνιας ή του αφρώδους οίνου επιβάλλει διαδικασίες και κινήσεις ιδιαίτερες όπως την χρήση σαμπανιέρας με μικρούς παγοκύβους για την διατήρηση της χαμηλής θερμοκρασίας.

Μια διαβάθμιση της θερμοκρασίας είναι , όπως αυτή ακολουθεί , κατάγενική ομολογία , διεθνώς αποδεκτή:

- άσπρα ,ξηρά κρασιά 8°-10° c
- άσπρα ημίξηρα κρασιά 12°-14° c
- ροζέ ξηρά κρασιά 12°- 14°c
- κόκκινα ξηρά κρασιά 15°-17°c
- γλυκά κρασιά αδιακρίτως χρώματος 15°-17° c
- αφρώδεις οίνοι 5°-7°c>>.

(Μαρας, Α(1999),σελ87-89.)

Λ. 'TABLEAU'

Το τμήμα αυτό έχει σαν σκοπό του αφενός τον έλεγχο των εσόδων του εστιατορίου και αφετέρου τον έλεγχο των διατιθεμένων ειδών . Το tableau παρεμβάλλεται μεταξύ της τραπεζαρίας και του μαγειρείου ώστε να είναι δυνατός ο έλεγχος των εξερχόμενων φαγητών ,ποτών κ.τ.λ. από τα τμήματα αυτά προς την τραπεζαρία.

Ο υπάλληλος του τμήματος αυτού που πρέπει να είναι ιδιαίτερα ικανός , έμπειρος , ταχύς , έξυπνος , και τίμιος ονομάζεται **tablist**.

Υπάρχουν διάφορα συστήματα και τρόποι εργασίας στο tableau.

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

2.Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΕΠΙΣΤΙΤΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ .

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

6. Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ.

6.1.Α.Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ.

Όταν λέμε εξοπλισμό εστιατορίου εννοούμε :

- ΕΠΠΛΑ (τραπέζια , καρέκλες , table de service κ.τ.λ.)
- ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ (τραπεζομάνδηλα , ναπερόν , πετσέτα πελάτη, πετσέτα τραπεζοκόμου , δισκόπανο .κ.λπ.)
- ΕΠΙΤΡΑΠΕΖΙΑ ΣΚΕΥΗ (μαχαιροπήρουνα , πορσελάνες , γυάλινα και κρύσταλλα – μενάζ και βοηθητικά κ.τ.λ.)
- ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΑ.

6.2.ΕΠΠΛΑ

1.ΤΡΑΠΕΖΙΑ:

Τα έπιπλα είναι δυνατόν να διαφέρουν σε ποιότητα από εστιατόριο σε εστιατόριο ανάλογα με την κατηγορία και τις οικονομικές δυνατότητες της επιχείρησης .

Θα πρέπει να σημειώσω επίσης πως τα έπιπλα δεν πρέπει να σύρονται σε καμία περίπτωση γιατί όχι μόνο καταστρέφονται αλλά και δημιουργούνται θόρυβοι ανεπίτρεπτοι.

Στο εστιατόριο συναντάμε τραπέζια τετράγωνα ,ορθογώνια και στρογγυλά.

Και οι τρεις τύποι πρέπει να είναι φτιαγμένοι από καλό ξύλο , να έχουν λείες επιφάνειες και πρωτίστως να μην παρουσιάζουν αιχμές που δυνατόν να δημιουργούνται φθορές στα λινά του εστιατορίου και στα ενδύματα των πελατών.

Τα τετράγωνα τραπέζια είναι για τέσσερα άτομα και τα στρογγυλά ανάλογα με τις διαστάσεις τους .

Τα στρογγυλά τραπέζια τοποθετούνται συνήθως στις γωνίες του εστιατορίου.

ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΩΝ

Τετράγωνα (75X75 εκ.)

Στρογγυλά (80-90 εκ.)

Ύψος 75 έως 80 εκ.(σημειώσεις, σελ24)

2.ΚΑΡΕΚΛΕΣ:

Οι καρέκλες του εστιατορίου θα πρέπει να είναι από προσεγμένη ποιότητα ξύλου , όπως και τα τραπέζια.

Δεν θα πρέπει να φέρουν αιχμές ώστε να μην προκληθούν τυχόν σχισίματα στα ενδύματα των πελατών .

Το ύψος των καρεκλών έρχεται σε αναλογία με το ύψος των τραπεζιών .

Οι καρέκλες θα πρέπει να είναι καλαίσθητες και να μεταφέρονται εύκολα.

Θα πρέπει πριν από την έναρξη της τραπεζοκομής (σερβίρισμα) να ξεσκονίζονται με προσοχή χωρίς παράληψη.

3.TABLE DE SERVICE

Και το TABLE DE SERVICE ανήκει στα έπιπλα του εστιατορίου.

Σε κάθε πόστο υπάρχει συνήθως και από ένα TABLE DE SERVICE, αποτελείται από μικρά συρτάρια ή και από μεγαλύτερα ενώ δυνατόν να φέρει και μικρά ντουλαπάκια .

Στα συρτάρια τοποθετούνται με ειδικό τρόπο τα μαχαιροπήρουνα και πάντα χωριστά το ένα με το άλλο (αλλού τα μαχαίρια του ψωμιού, αλλού του φρούτου κ.τ.λ.)

Στα ντουλάπια θα μπορούσαν να τοποθετηθούν τα λινά του εστιατορίου (τραπεζομάνδηλα , ναπερόν , πετσέτες κ. τ. λ)

Πριν από το σερβίρισμα και κατά την διάρκεια της προετοιμασίας του εστιατορίου θα πρέπει να δίδεται ιδιαίτερη φροντίδα ώστε να μην λείπει τίποτα από το table de service .

Θα πρέπει να υπάρχουν σ' αυτό όλα εκείνα που πιθανόν να ζητηθούν από τους πελάτες κατά την διάρκεια του γεύματος (λαδόξυδα , χαρτοπετσέτες , φέτες λεμόνι κ.τ.λ.)

Ο έμπειρος τραπεζοκόμος μελετά ακόμη και τα μενού της ημέρας και στο table de service τοποθετεί εκείνα που κατά κρίση του θα ζητηθούν από τους πελάτες.

Αυτά όλα τα κάνει διότι γνωρίζει πως από την καλή οργάνωση του εξαρτάται ένα γρήγορο αλλά και φροντισμένο σερβίρισμα χωρίς να τρέχει και να πανικοβάλλεται κατά την διάρκεια της αιχμής της εργασίας του. (σημειώσεις ,σελ26)

6.3.B.O ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Και τα λινά του εστιατορίου μπορεί να διαφέρουν ποιοτικός ανάλογα με την κατηγορία της επιχείρησης και τις οικονομικές δυνατότητες αυτής.

Τα λινά πρέπει να διακρίνονται για την συνεχή και ιδιαίτερα προσεγμένη καθαριότητά τους .

Προκειμένου να εναλλάσσονται όταν απαιτείται θα πρέπει να υπάρχει ικανοποιητικό stock από αυτά.

1.ΜΟΛΟΤΟΝ (ΥΠΟΤΡΑΠΕΖΟΜΑΝΤΗΛΟ)

Το μολοτόν είναι από ύφασμα σε τύπο τσόχας λεπτής ή από χοντρό βαμβακερό που τοποθετείται επάνω στα τραπέζια του εστιατορίου , πρωτίστως για να μην γλυστρά το τραπεζομάντιλο .

Εκτός από απ' αυτό με την τσόχα αυτή αποφεύγονται οι θόρυβοι από την τοποθέτηση των σκευών του εστιατορίου στο τραπέζι και φυσικά για να μην καταστρέφεται το ξύλο του τραπεζιού από την θερμότητα των πιάτων.

2.ΤΡΑΠΕΖΟΜΑΝΤΗΛΟ

Το τραπεζομάντηλο είναι από τον βασικό ιματισμό του εστιατορίου .

Τοποθετείται συμμετρικά επάνω στο μολοτόν. Το τραπεζομάντηλο πρέπει να είναι τέτοιο ώστε να μην μεταβάλλεται ο χρωματισμός του και γενικά να έχει ωραία και καθαρή εμφάνιση. Το χρώμα του είναι κατά προτίμηση λευκό .

Χωρίς να αποκλείονται και διάφοροι άλλοι χρωματισμοί .

Το λευκό βέβαια αποτελεί εγγύηση καθαριότητας.

Ενώ βέβαια στο εστιατόριο τα τραπεζομάντηλα είναι κυρίως λευκά , στην αίθουσα του πρωινού τα τραπεζομάντηλα είναι με διάφορα χρώματα όπως (σιέλ, ρόζ, πράσινο).

Πολλές φορές στην αίθουσα πρωινού και οι τοίχοι φέρουν διάφορους ευχάριστους χρωματισμούς με σκοπό να προδιαθέσουν ευχάριστα τον πελάτη για ένα χαρούμενο ξεκίνημα της ημέρας .

Το τραπεζομάντηλο πρέπει να πέφτει σε κάθε πλευρά του τραπεζιού 25 εκ.

Η θέση του καθίσματος ως προς το τραπεζομάντηλο πρέπει να είναι η εξής:

Όταν το τραπεζομάντηλο είναι κοντότερο της καρέκλας τότε το κάθισμα τοποθετείται με το άκρο του τραπεζομάντηλου στο μέσον της επιφάνειας αυτού.

Στην περίπτωση που το τραπεζομάντηλο είναι κάπως μακρύτερο από την καρέκλα τότε αυτή πρέπει να τοποθετείται έτσι ώστε να εφάπτεται ελαφρά με το τραπεζομάντηλο .

Πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή για πολλούς και ποικίλους λόγους.

Εκτός από τα τραπεζομάντηλα που χρησιμοποιούμε για τα τετράγωνα και τα στρογγυλά τραπέζια , υπάρχουν και άλλα για διάφορες άλλες εκδηλώσεις που είναι πολύ μακριά .

Αυτά χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή κατά το στρώσιμο λόγω ακριβώς του μεγάλου τους μήκους.

3.ΝΑΠΕΡΟΝ (ΕΠΙΤΡΑΠΕΖΟΜΑΝΤΗΛΟ)

Το ναπερόν ή το επιτραπεζομάντηλο είναι τετράγωνο και πρέπει να έχει τις διαστάσεις του τραπέζιού .

Αυτό τοποθετείται επάνω στο τραπεζομάντηλο .

Η παρουσία και η χρήση του ναπερόν στο εστιατόριο είναι σημαντική.

Με το ναπερόν εξοικονομούμε χρόνο και χρήμα .

Τις περισσότερες φορές αλλάζουμε το ναπερόν και όχι το τραπεζομάντηλο για ευνόητους λόγους.

Οι πλευρές του ναπερόν είναι κατά 3 έως 5 cm φαρδύτερες της πλευράς του τραπέζιού.

4.ΠΕΤΣΕΤΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Οι πετσέτες των πελατών είναι από λινό καλό ύφασμα συνήθως το ίδιο με το τραπεζομάντηλο. Πρέπει να διακρίνονται για την φροντισμένη καθαριότητα και φρεσκάδα τους.

Είναι τετράγωνες με διαστάσεις 50-55 εκ.

Για τα πρωινά είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν πετσέτες που δεν έχουν λευκό χρώμα , αλλά κάποιο άλλο χαρούμενο και ευχάριστο χρώμα .

Οι διαστάσεις στις πετσέτες των πρωινών μπορεί να είναι 40-45 εκ.

Πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή και οι πετσέτες των πελατών να μην χρησιμοποιούνται για τίποτε άλλο από τον κύριο σκοπό τους.

5.ΠΕΤΣΕΤΕΣ ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΥ

Οι τραπεζοκόμοι πρέπει να φέρουν τις δικές τους πετσέτες για διάφορες εργασίες στο εστιατόριο όπως την τραπεζοκόμηση . Πετσέτες τραπεζοκόμων θα μπορούσαν να είναι σχετικά φθαρμένες πετσέτες πελατών χωρίς αυτό να αποτελεί ενδεδειγμένη λύση.

Ο τραπεζοκόμος πρέπει να διατηρεί την πετσέτα του καθαρή και να την φέρει μαζί του (συνήθως κρέμεται καλοδιπλωμένη και καλαίσθητα στο αριστερό του χέρι στο σημείο του καρπού).

Με την πετσέτα αυτή ο τραπεζοκόμος προστατεύει το χέρι του από τις διάφορες ζεστές πιατέλες και διατηρεί συγχρόνως και την μπλούζα του καθαρή.

Εκτός από τα παραπάνω στον ιματισμό του εστιατορίου πρέπει να αναφερθούν και τα δισκόπανα. Τα δισκόπανα που πρέπει να είναι από ύφασμα λείο και λευκό τοποθετούνται στους δίσκους για να μην γλυστρούν τα διάφορα σκεύη που μεταφέρουμε με αυτούς.

Οι διαστάσεις τους είναι ίδιες με τις διαστάσεις των δίσκων που κυκλοφορούν στο εστιατόριο.

Η χρήση τους είναι σημαντική και απαραίτητη αφού με τα δισκόπανα που η αξία τους είναι σε χρήμα δεν είναι και τόσο μεγάλη προστατεύουμε υλικό πολλές φορές πολυδάπανο όπως (διάφορα κρύσταλλα , πορσελάνες υψηλής ποιότητας κ.τ.λ.) .

6.4.Γ.ΤΑ ΜΕΤΑΛΛΙΚΑ ΣΚΕΥΗ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

1.ΤΑ ΕΠΙΤΡΑΠΕΖΙΑ ΣΚΕΥΗ

Όπως γίνεται αμέσως αντιληπτό εδώ ανήκουν όλα τα σκεύη εκείνα που τοποθετούνται στο τραπέζι και γενικότερα .

Αυτά μπορεί να είναι : ασημικά – μεταλλικής κατασκευής και προελεύσεως –πορσελάνες – κρύσταλλα –πορσελάνες – κρύσταλλα –και γυάλινα –ménagesούνι
Κ.τ.λ.

2.ΜΑΧΑΙΡΟΠΗΡΟΥΝΑ

Παλαιότερα και ακόμη και σήμερα συνηθίζεται όλα τα μεταλλικής κατασκευής σκεύη του εστιατορίου να τα αποκαλούν “**ασημικά**”.

Βέβαια όπως είναι γνωστό τούτο δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα αφού ναι μεν τα λέμε ασημικά όλα τα μαχαιροπήρουνα κ.τ.λ πλην όμως δεν είναι παρά από ανοξείδωτο μέταλλο συνήθως .

Στα εστιατόρια είναι απαραίτητο για τις λειτουργικές ανάγκες να υπάρχουν τα παρακάτω :

3.ΜΑΧΑΙΡΙΑ :

Μαχάιρια φαγητού ή κρέατος (στην άκρη είναι πριονωτά)

Μαχάιρι ψαριού

Μαχάιρι φρούτου

Μαχάιρι βουτύρου

Μαχάιρι γλυκού

Μαχάιρι decoupage

4.ΠΗΡΟΥΝΙΑ :

Πηρούνι φαγητού ή κρέατος

Πηρούνι φρούτου

Πηρούνι ψαριού

Πηρούνι γλυκού

Πηρούνι λεμονιού

Πηρούνι decourage

5.ΚΟΥΤΑΛΙΑ:

Κουτάλι σούπας

Κουτάλι κομπόστας ή consommé

Κουτάλι γλυκού κ' τσαγιού

Κουτάλι σερβίς

Κουτάλι καφέ

Κουτάλι χυμών

Κουτάλι παγωτού).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο

7.1.Δ.ΔΙΑΦΟΡΑ ΣΚΕΥΗ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

1.ΣΚΕΥΗ ΣΥΝΗΘΩΣ (ΠΡΩΙΝΟΥ):

Τσαγιέρες για ένα ή περισσότερα άτομα

Καφετιέρες ~

Ζαχαριέρες ~

Γαλατιέρες~

Βουτυριέρες~

Μαρμελαδιέρες~

2.ΔΙΑΦΟΡΑ ΑΛΛΑ ΣΚΕΥΗ

Πιατέλες διαφόρου μεγέθους και σχήματος

Πιατέλες ψαριών

Λεγκυμιέρες

Σουπιέρες

Σαλτσέρες

Σαλατιέρες

Ορντεβριέρες

Σαμπανιέρες

Σπάτουλες

SOUS DE BOUTEILLE

Δίσκοι διαφόρων μεγεθών

Λαβίδες ψωμιού

Λαβίδες για μακαρόνια

Λαβίδες για παγάκια

Κουβαδάκια πάγου

Σε ειδικά εστιατόρια ή εστιατόρια ανωτέρων κατηγοριών είναι δυνατόν να υπάρχει και ειδικό σέρβις για αστακούς – σαλιγκάρια διάφορα οστρακοειδή κ.τ.λ.

Πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη φροντίδα για τον καθαρισμό των παραπάνω .

Τα γνήσια ασημικά καθαρίζονται με ασημόσκονη .

Ιδιαίτερη φροντίδα χρειάζεται κατά την MISE EN PLACE.

Απαραιτήτως πρέπει τα μαχαιροπήρουνα να τοποθετούνται σε σαμπανιέρα με χλιαρό νερό .

Ο τραπεζοκόμος παίρνει από την σαμπανιέρα λίγα –λίγα και κρατώντας με το αριστερό του χέρι που είναι απλωμένη και καθαρή πετσέτα τα τρίβει γυαλίζοντας τα με την άκρη της πετσέτας που κρατά με το δεξί του χέρι .

Όσο περισσότερο τρίβονται τα μαχαιροπήρουνα με τον παραπάνω τρόπο τόσο καλύτερα γυαλίζουν .

Τα μαχαίρια τα πιάνουμε πάντα από το μέρος της λαβής .

Τα μαχαιροπήρουνα φέρουν συνήθως το σήμα του εστιατορίου ή του ξενοδοχείου.

3.ΠΟΡΣΕΛΑΝΕΣ – ΠΙΑΤΑ:

Την πρώτη θέση έχουν τα πιάτα του εστιατορίου. Στην κατηγορία αυτή εκτός από τα πιάτα ανήκουν όλα τα άλλα είδη του εστιατορίου που είναι προϊόντα κεραμεικής .

Το καλύτερο είδος κεραμεικής είναι η πορσελάνη , είναι περισσότερο ανθεκτική και έχει καλύτερη διάυγεια .

Εκτός από την πορσελάνη τα σκεύη του εστιατορίου μπορεί να είναι και φαγιεντιανά .

Είναι φτιαγμένα από μία ύλη που λέγεται φαγιεντιανή γή και βρίσκεται στην πόλη της Ιταλίας Φαγιέντσα .

4.ΠΙΑΤΑ:

Πιάτα φαγητού (ρηχό) μεγάλο

Πιάτο σούπας

Πιάτο ορντέβρ

Πιάτο ψωμιού

Πιάτο σαλάτας

Πιάτο φρούτου

Πιάτο γλυκού

Πιάτο τσαγιού (που τοποθετείται το φλιτζάνι).

5.ΦΛΙΤΖΑΝΙΑ

Φλιτζάνι καφέ

Φλιτζάνι τσαγιού

Φλιτζάνι νεσκαφέ

Φλιτζάνι μόκας

Φλιτζάνι καφέ Βυζαντινού

6.ΔΙΑΦΟΡΑ ΑΛΛΑ ΣΚΕΥΗ

Πιατέλες διαφόρων μεγεθών

Σαλατιέρες

Φρουτιέρες

Τυριέρες

Ραβιέρες

Ορντεβριέρες

Διάφορα μπόλ

Μουσταρδιέρες

Οδοντογλυφίδες

Σταχτοδοχεία

Αλατιέρες

Πιπεριέρες

Ανθοδοχεία κ.τ.λ.

Τα περισσότερα από τα εστιατόρια θέτουν το σήμα του εστιατορίου ή του ξενοδοχείου στα παραπάνω σκεύη .

Τα πιάτα πρέπει να τοποθετούνται με το σήμα απέναντι από τον πελάτη ενώ τα υπόλοιπα με το σήμα στραμένο στον πελάτη.

Επίσης τα πιάτα φέρουν συνήθως και μία γραμμή στην άκρη σχεδόν και ολόγυρα .

Ο τρόπος που πιάνει το πιάτο ο τραπεζοκόμος θέλει ιδιαίτερη φροντίδα και λεπτότητα , και απαιτεί δεξιοτεχνία .

Τέλος ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται κατά την πλύση των παραπάνω ώστε να αποφεύγονται οι φθορές.

7.ΠΟΤΗΡΙΑ –ΚΡΥΣΤΑΛΛΑ

Ποτήρια νερού

Ποτήρια μύρας

Ποτήρια άσπρου κρασιού

Ποτήρια κόκκινου κρασιού

Ποτήρια σαμπάνιας

Σωλήνα

Ουίσκυ

Κονιάκ

Λυκέρ

Κοκτέιλς

Τα ποτήρια μπορεί να είναι κολονάτα ή όχι.

Την πρώτη θέση στην κατηγορία αυτή κατέχουν τα ποτήρια του εστιατορίου.

Διάφορα είδη του εστιατορίου είναι φτιαγμένα από γυαλί ή κρύσταλλο.

Με ένα ελαφρό χτύπημα μπορούμε να διακρίνουμε το κρύσταλλο από το γυαλί και συγκεκριμένα από τον ήχο που το κάθε ένα αφήνει.

Θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στο πλύσιμο των σκευών αυτών και ιδίως των ποτηριών , το ευαίσθητο σημείο των οποίων είναι το χείλος.

8.MENAGES ΚΑΙ ΒΟΗΘΗΤΙΚΑ

MENAGES όταν λέμε εννοούμε:

Αλατιέρες

Πιπεριέρες

Λαδόξυδα

Μουσταρδιέρες

Οδοντογλυφίδες

Διάφορες εμφιαλωμένες σάλτσες κ.τ.λ.

Καθημερινώς τα ménages πρέπει να καθαρίζονται και ανανεώνεται το περιεχόμενο τους .

Το αλάτι επηρεάζεται πολύ από την υγρασία και γι' αυτό πρέπει να αδειάζονται οι αλατιέρες και να τοποθετείται ρύζι στις αλατιέρες και πιπεριέρες .

Τα λαδόξυδα πρέπει να είναι καθαρά και καθημερινώς να φρεσκάρονται και να συμπληρώνονται με νέο λάδι και ξύδι .

Ιδιαίτερη προσοχή χρειάζεται για τις μουσταρδιέρες που όπως είναι γνωστό στο επάνω μέρος , στην κορυφή , η μουστάρδα δημιουργεί μία κρούστα.

Ως εκ τούτου πρέπει να συμπληρώνονται με νέα μουστάρδα και ίσως λίγο ξύδι .

Οι φιάλες που περιέχουν διάφορες σάλτσες πρέπει να είναι καθαρές και να μην έχουν υπολείμματα ιδίως προς το στόμιο.Όλα τα ménages ετοιμάζονται πριν από το σερβίρισμα και κατά την διάρκεια αυτού βρίσκονται έτοιμα επάνω στο table de service κάθε πόστου.

9.Ε.ΣΥΣΚΕΥΕΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΑ

Στο εστιατόριο συναντάμε και διάφορες συσκευές και όργανα

.

Η παρουσία αυτών όμως εξαρτάται συνήθως από την κατηγορία της επιχείρησης .

10.ΤΡΟΛΛΕΥ

Υπάρχει το τρόλλευ για τα κρύα και το τρόλλευ για τα ζεστά εδέσματα.

Και τα δύο αυτά όμως ως προς την κατασκευή και εμφάνιση είναι τα ίδια .

Προκειμένου όμως για τα κρύα είναι δυνατόν να συναντούμε και ένα είδος τρόλλευ που τα διάφορα εδέσματα , ορεκτικά , περιστρέφονται γύρο από έναν άξονα .

Τα τρόλλευ μετακινούνται με τροχούς που φέρουν στο κάτω μέρος .

Το σύνηθες τρόλλευ έχει επιφάνεια με βάθος που κυμαίνεται ανάλογα .

Για να παρουσιασθούν στο εστιατόριο τα κρύα ορεκτικά θα πρέπει να κατά αρχή να τοποθετηθεί πάγος στο βαθύ μέρος της επιφάνειας του τρόλλευ .

Επάνω στον πάγο και σε ειδικές ορντερβιέρες τοποθετούνται οι ποικιλίες των ορεκτικών.

Αυτά σερβίρονται πάντα μπροστά στον πελάτη αφού πρώτα το τρόλλευ μεταφερθεί πλησίον του τραπέζιού και πλησίον του πελάτη που πρόκειται να σερβιριστεί , ώστε να έχει την ευχέρεια της επιλογής του κάθε είδους . Η διαφορά συνήθως μεταξύ τρόλλευ για κρύα και τρόλλευ για ζεστά είναι πως στην δεύτερη περίπτωση και κάτω από την επιφάνεια υπάρχει ντεπόζιτο με ζεστό νερό ώστε τα εδέσματα που βρίσκονται

επάνω σε αυτήν (κρέατα , κοτόπουλα κ.τ.λ.) να δύναται να σερβιριστούν ζεστά.

Και το σερβίρισμα αυτό γίνεται από τα τρόλλευ μπροστά στον πελάτη ενώ τις περισσότερες γίνεται και με την διαδικασία του decoupage .

Σε πολλά εστιατόρια υπάρχουν και τρόλλευ για το σέρβις ποτών και κοκτέιλ στους πελάτες πριν ή μετά το φαγητό τους. Στα αμερικανικού τύπου εστιατόρια το καροτσάκι αυτό περιφέρει ανάμεσα στα τραπέζια μία κοπέλα συνήθως που καλείται “**cocktail waitress**”.(INTERNET).)

11. ΡΕΣΩ

Τα πλέον διαδεδομένα σήμερα ρεσώ είναι οι ηλεκτρικές συσκευές με τις συρταρωτές μεταλλικές πλάκες που φέρουν και οι οποίες έχουν μονωτικές λαβές .Οι πλάκες που η κάθε συσκευή φέρει εξαρτώνται από το μέγεθος αυτής . Η συσκευή ή οι συσκευές αυτές υπάρχουν σε ορισμένα μέρη του εστιατορίου και δεν μετακινούνται .

Όταν πρόκειται να κάνουμε χρήση ρεσώ παίρνουμε μία μεταλλική πλάκα την τοποθετούμε στο γκεριντόν απέναντι στον πελάτη και επάνω στην πλάκα αυτή τοποθετούμε το φαγητό το οποίο και διατηρείται ζεστό .

Είναι ευνόητο πως αυτή η ηλεκτρική συσκευή πρέπει να συνδέεται με καλώδια και φίς .(INTERNET)

12.ΣΚΕΥΗ FLAMBAGE

Σε πολλά εστιατόρια και κυρίως των ανώτερων κατηγοριών γίνονται διάφορα flambage .

Τα flambage αυτά είναι δυνατόν να παρουσιάζονται ‘‘αναμμένα ‘’ από την κουζίνα ή και να ανάβονται επάνω στο γκεριντόν μπροστά πελάτη .Επίσης και πολλές παρασκευές γίνονται μπροστά στον πελάτη οι οποίες τελικά ανάβονται μπροστά σε αυτόν .

Οι παρασκευές αυτές συνήθως γίνονται μπροστά με την βοήθεια ειδικών συρόμενων καροτσιών με φιάλη αερίου (καροτσάκι φλαμπέ) .

Για τις παρασκευές που γίνονται μπροστά στον πελάτη απαιτούνται και διάφορα σκεύη και κυρίως τηγάνια διαφόρων μεγεθών ανοξείδωτα και προσεγμένα στην εμφάνιση αφού η όλη διαδικασία της παρασκευής και ανάματος γίνεται μέσα στο εστιατόριο μπροστά στον πελάτη.

Το άναμμα γίνεται με την βοήθεια ποτού δυνατού σε περιεκτικότητα αλκοόλ (π.χ. κονιάκ).(INTEPNET).

13.ΣΚΕΥΗ DECOUPAGE

Το **decoupage**, δηλαδή η κοπή μεγάλων τεμαχίων κρέατος – ψαριών- πουλερικών κ.τ.λ. μέσα στο εστιατόριο μπροστά στον πελάτη εξαρτάται από την κατηγορία και την φήμη της επιχείρησης.

Όπως το flambé έτσι και το decoupage γίνεται συνήθως σε εστιατόρια ανώτερων κατηγοριών με ανάλογη φήμη και πελατεία . Προκειμένου να κάνουμε decoupage πρέπει να έχουμε μία καλαίσθητη σανίδα (πλατώ) η οποία ολόγυρα να φέρει μια σε βάθος γραμμή (αυλάκι) για να μαζεύονται οι διάφοροι χυμοί (ή και το αίμα) που δημιουργούνται κατά την διαδικασία του decoupage .

Πρέπει να έχουμε ειδικό μαχαίρι και πιρούνι , το μαχαιροπίρουνο του decoupage , όπως λέγεται .

Για την κοπή των ψαριών καθώς και του τυριού έχουμε ειδικό για την κάθε περίπτωση μαχαίρι.(INTERNET.)

14.ΒΙΤΡΙΝΑ ΤΥΡΙΩΝ

Οι διάφορες ποικιλίες των τυριών –ανάλογα πάντα με την κατηγορία του εστιατορίου είναι δυνατόν να τοποθετηθούν σε ένα μεγάλο ξύλινο πλατώ και σε ειδικό τρόλλευ μεταφέρονται στο εστιατόριο από τραπέζι σε τραπέζι όπου ο πελάτης βλέποντας επιλέγει το τυρί που του αρέσει .

Το παραπάνω πλατώ για λόγους υγιεινής και καλαισθησίας σκεπάζεται με διαφανές κάλυμμα .

Και η βιτρίνα των τυριών βρίσκεται συνήθως στην είσοδο του εστιατορίου .

Ο τεμαχισμός του τυριού στην περίπτωση που υπάρχει το πλατώ γίνεται μπροστά στον πελάτη από τον ειδικό trancheur.

15.ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΛΛΕΣ ΒΙΤΡΙΝΕΣ

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

- 1.βιτρίνα γλυκισμάτων
2. βιτρίνα ποτών
3. βιτρίνα φρούτων
4. βιτρίνα σιγαρέτων

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

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

Η παρουσία και παραμονή τέλος των γλυκών πρέπει να γίνεται κατά τρόπο που λαμβάνεται υπόψη και η εποχή λόγω της εύκολης αλλοίωσης που υπόκειται τα προϊόντα αυτά να επηρεάζονται από την ζέστη.

Οι βιτρίνες που προανέφερα εκτός από ότι είναι κράχτες και συμβάλλουν στην κατανάλωση ανεβάζουν την κατηγορία του εστιατορίου με την καλαίσθητη εμφάνιση των χρωμάτων τους και την επιμελημένη τοποθέτηση των διαφόρων ειδών .

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο

8.1.ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ . ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΕΠΙΠΛΩΝ ΚΑΙ ΣΚΕΥΩΝ

8.1.1Σκευοθήκες και τραπέζια εξυπηρέτησεως.

Η διάταξη επιπλώσεως ,δηλαδή το πώς θα τοποθετηθούν τα καθίσματα τραπέζια-βοηθητικά έπιπλα κ. τ. λ στον εστιατορικό χώρο εξαρτάται και από την κατηγορία του εστιατορίου.

Στις κατώτερες κατηγορίες η απόσταση π.χ. δυο τραπεζιών δυνατών να είναι μικρότερη απ' ότι ίσως σε εστιατόρια ανώτερων κατηγοριών (πολυτελείας και Α).

Πάντως οι διάδρομοι που δημιουργούνται μέσα στο εστιατόριο από την διάταξη των τραπεζιών θα πρέπει να έχουν πλάτος τουλάχιστον 60 εκ.

Η διάταξη της επιπλώσεως εξαρτάται επίσης και από το σχήμα που έχει κάθε αίθουσα.

Τα τραπέζια και τα καθίσματα πρέπει να τοποθετούνται έτσι ώστε οι πελάτες καθήμενοι να έχουν οπτικό πεδίο προς την καλύτερη θέα του εστιατορίου.

Οι καρέκλες που κάθονται οι πελάτες πρέπει να έχουν απόσταση 60 εκ.(πλάτη με πλάτη).

Καλό θα είναι να χρησιμοποιούνται τετράγωνα και στρογγυλά τραπέζια ,στο εστιατόριο. Τα στρογγυλά τοποθετούνται στις γωνίες προκειμένου να γίνεται καλύτερη εκμετάλλευση του χώρου. Τα τραπέζια μπορούν να είναι για 4-6-8 ή και περισσότερα άτομα.

Στις περιπτώσεις που συναντάμε περιορισμένο χώρο δυνατόν να τον εκμεταλλευτούμε τοποθετώντας τραπέζι για 12 άτομα.

Τα βοηθητικά έπιπλα θα πρέπει να τοποθετούνται σε θέσεις που θα εξυπηρετούν.

Το TABLE DE SERVICE π.χ. πρέπει να τοποθετηθεί σε θέση που θα εξυπηρετεί όλο το πόστο (RANG) και θα πρέπει να έχουμε υπ' όψη πως σε αυτή τη θέση είναι σταθερό και δεν μετακινείται. Προκειμένου να βρούμε την δυναμικότητα μιας τραπεζαρίας θα πρέπει να διαιρέσουμε το εμβαδόν της αίθουσας δια 1.20τ.μ. είναι ο χώρος που αντιστοιχεί σε κάθε κάθισμα.

Θα πρέπει να γνωρίζουμε πως τα τετράγωνα τραπέζια είναι περισσότερο εξυπηρετικά από τα στρογγυλά αφού σε ειδικές περιπτώσεις μπορούμε ενώνοντας τετράγωνα τραπέζια να δημιουργήσουμε θέσεις για περισσότερα άτομα. Η παρουσία του TABLE DE SERVICE εξαρτάται και από τον χώρο που υπάρχει. Όμως έχει λεχθεί καλό θα είναι να υπάρχει ένα TABLE DE SERVICE για κάθε πόστο (RANG) ,πλην όμως προς εξοικονόμηση χώρου αυτό δεν συμβαίνει παρά την μεγάλη σπουδαιότητα του επίπλου αυτού.

Το TABLE DE SERVICE τοποθετείται κοντά σε τοίχους ή σε τέτοια θέση ώστε να βρίσκεται στο κέντρο του κάθε πόστου ή στο κέντρο των πόστων που εξυπηρετεί. Τα QUERIDON τοποθετούνται έτσι ώστε να μην εμποδίζουν και καταλαμβάνουν ελεύθερο και πολύτιμο χώρο.

Όταν έχουμε διάφορες εκδηλώσεις ,επίσημα γεύματα για διάφορες επετείους ,γάμους ,βαφτίσια ,χορούς κ.λ.π. ,η διάταξη της επιπλώσεως αλλάζει θέση και σχήμα όταν δεν διατίθενται άλλος χώρος και οι πάρα πάνω εκδηλώσεις πρέπει να λάβουν χώρα στο εστιατόριο. Ο αριθμός των προσκεκλημένων στις εν λόγω εκδηλώσεις επηρεάζει την διάταξη επιπλώσεως.(Τζωρακολευθεράκης,Z.(1996)).

8.2.Στρώσιμο τραπέζιού.

Προκειμένου να στρώσουμε ένα τραπέζι σε ένα εστιατόριο ,σύμφωνα με τους κανόνες εστατοριακής τέχνης ,θα πρέπει να καταβάλουμε ιδιαίτερη προσοχή. Για το σκοπό αυτό απαιτείται μεγάλη πρακτική άσκηση και εμπειρία.

Κατ'αρχήν στρώνουμε το μολοτόν το οποίο πρέπει να εφαρμόσουμε και να στερεώσουμε καλά στο τραπέζι . Το μολοτόν δυνατόν να κρέμεται σε κάθε πλευρά 4-5 εκατοστά.

Για το στρώσιμο του τραπεζομάνδηλου που γίνεται αμέσως μετά το στρώσιμο του μολοτόν κάνουμε τις ακόλουθες ενέργειες. Στεκόμαστε στο μέσο της πλευράς του τραπέζιού που θέλουμε να στρώσουμε. Ξαπλώνουμε το τραπεζομάνδηλο στο τραπέζι με τις πτυχές του να βλέπουν προς τα εμάς.

Η διπλή 'τυφλή' πτυχή πρέπει απαραίτητως να βρίσκεται στο επάνω μέρος.

Στη συνέχεια τοποθετούμε επάνω στην διπλή πτυχή τον αντίχειρα ενώ στη μεσαία πτυχή την τοποθετούμε σταθερά μεταξύ του δείκτη του μεσαίου. Σηκώνουμε το τραπεζομάνδηλο και αφήνουμε την τρίτη πτυχή που είναι στο κάτω μέρος ελεύθερη να πέσει στην απέναντι από εμάς πλευρά του τραπέζιού ,και να κρεμαστεί περίπου 25 εκ. Μετά τα πάρα πάνω συνεχίζουμε να κρατούμε σταθερά τραβώντας προς το μέρος μας την μεσαία πτυχή (πάντα μεταξύ δείκτη και μεσαίου) αφήνοντας συγχρόνως ελεύθερο τον αντίχειρα και την τυφλή επάνω πλευρά με αποτέλεσμα αυτομάτως να στρωθεί το τραπέζι. Θα πρέπει να σημειώσουμε πως όταν κρατήσουμε-όπως πάρα πάνω περιγράψατε-το τραπεζομάνδηλο για να το στρώσουμε το άνοιγμα των χεριών μας θα πρέπει να είναι τόσο όσο ακριβώς είναι και το πλάτος της πλευράς του τραπέζιού. Θα πρέπει να προσέχουμε ώστε η

μεσαία τσάκιση του τραπεζομάνδηλου να είναι κάθετος προς την θέα του εστιατορίου. Επίσης θα πρέπει να προσέχουμε εάν το τραπέζι έχει καλυφθεί συμμετρικώς και αν οι γωνίες του τραπεζομάνδηλου είναι ακριβώς στα πόδια του τραπεζιού. Επάνω στο τραπεζομάνδηλο -όπως είναι γνωστό- στρώνουμε το ναπερόν. Θα πρέπει να προσέξουμε ώστε οι τσακίσεις του ναπερόν να πέσουν ακριβώς επάνω στις τσακίσεις του τραπεζομάνδηλου.

Στα εστιατόρια πολυτελείας δεν χρησιμοποιείται ναπερόν αλλά μόνο τραπεζομάνδηλο το οποίο και αλλάζει μετά από κάθε χρήση.(Τζωρακολευθεράκης.Z.(1996).

8.3.Αλλαγή τραπεζομάντηλου μπροστά στον πελάτη.

Όταν πρόκειται να αλλάξουμε ένα τραπεζομάντηλο μπροστά στον πελάτη πρέπει να διαθέτουμε εμπειρία-ευχέρεια και ιδιαίτερη δεξιότητα με απόλυτα λεπτές και προσεγμένες ενέργειες.

Αναδιπλώνουμε το λερωμένο τραπεζομάντηλο ακριβώς στην απέναντι από εμάς μεριά (το μέρος που κρέμεται το φέρνουμε στην επιφάνεια του τραπεζιού με την άκρη πτυχή του στραμμένη προς τα εμάς).

Μετά κρατούμε ένα καθαρό τραπεζομάντηλο κατά τον γνωστό τρόπο . Το τραπεζομάντηλο το καθαρό το φέρουμε σε σημείο που η μεσαία πτυχή του να έρθει ακριβώς στην ίδια ευθεία με την πτυχή του λερωμένου τραπεζομάντηλου , την λερωμένη και στραμμένη προς το μέρος μας .

Την πτυχή του λερωμένου τραπεζομάντηλου την πιάνουμε σταθερά μεταξύ μεσαίου και παραμέσου.

Στην συνέχεια ενεργούμε όπως κατά το στρώσιμο με αποτέλεσμα το καθαρό τραπεζομάντηλο να ξεδιπλώνεται στο τραπέζι ενώ αυτόματα από κάτω απομακρύνεται ερχόμενο προς το μέρος μας το τραπεζομάντηλο που πρέπει να απομακρυνθεί .

Η απομάκρυνση πρέπει να γίνεται πολύ διακριτικά .

8.4.Σχήματα παρουσιάσεως πετσετών .

Προκειμένου να προετοιμάσουμε ένα τραπέζι (mice en place) το πρώτο που κάνουμε μετά το στρώσιμο των λινών είναι να τοποθετήσουμε την πετσέτα .

Οι πετσέτες των πελατών για τους γνωστούς και ευνόητους λόγους θα πρέπει να είναι καθαρότατες με όχι πολλές τσακίσεις και γενικά να μυρίζουν φρεσκάδα .Η πετσέτα τοποθετείται ακριβώς στο μέσον της πλευράς του τραπεζιού όταν πρόκειται για τραπέζια τετράγωνα.

Υπάρχουν πολλά σχήματα που δίνονται στις πετσέτες των πελατών . Για τα σχήματα αυτά θα πρέπει να γίνει μεγάλη πρακτική εξάσκηση για να υπάρξει η γνώση και η ευχέρεια στο δίπλωμα και στην εφαρμογή του σχήματος . Θα πρέπει να δίνεται προσοχή ώστε να διπλώνεται η πετσέτα κρατώντας την ανάλαφρα.

Σχήματα πετσετών υπάρχουν πάρα πολλά όπως προαναφέρθηκε και κάθε εστιατόριο μπορεί να εφαρμόσει το σχήμα της αρέσκειάς του .Συνηθέστερα διπλώματα είναι :ο κώνος , τα κύματα κ.τ.λ.

Πάντως θα πρέπει να έχουμε υπόψη μας πως τα πολύπλοκα σχήματα πρέπει να αποφεύγονται για να μην λερώνονται , τσαλακώνονται και γενικά παρουσιάζουν άσχημη εικόνα όταν ξεδιπλωθούν οι πετσέτες(**.Τζωρακολευθεράκης. Ζ.(1996).**

8.5.Η Διακόσμηση.

Η διακόσμηση της τραπεζαρίας δεν είναι τόσο απλή υπόθεση όσο κατ' αρχή φαίνεται. Η σταθερή και μόνιμη διακόσμηση (απλίκες , πίνακες κ.τ.λ.)θα πρέπει να γίνεται από ειδικούς ή πεπειραμένους διακοσμητές. Θα πρέπει να υπάρχει αρμονία χρωμάτων , συμμετρία κ. λ. π. Η διακόσμηση της τραπεζαρίας είναι ανάλογη πάντα και με την εκδήλωση που γίνεται (εορτασμός ,εκδηλώσεις-εθνικές εκδηλώσεις ,γαμήλια γεύματα κ. λ. π.).

Επίσης ο διάκοσμος είναι ανάλογος και με τον χρόνο που λαμβάνουν χώρο οι διάφορες εορταστικές εκδηλώσεις (Αποκριές-Πάσχα-Χριστούγεννα κ. λ. π.).

Σχετικά με τα ανθοδοχεία αυτά θα πρέπει να είναι χαμηλά καθώς επίσης τα άνθη δεν πρέπει να είναι πολύ ψηλά για να μην εμποδίζεται το οπτικό πεδίο μεταξύ των πελατών : Τα άνθη δεν πρέπει να αναδίδουν οσμή διότι εκτός των άλλων ενδεχομένων περιπτώσεων (ναυτία) αλλοιώνουν και την οσμή των φαγητών. Επίσης θα πρέπει να έχουμε υπόψη πως ωραία ανθοδοχεία δεν είναι εκείνα που έχουν πάρα πολλά άνθη. Δύο τρία άνθη με λίγη πρασινάδα και καλό τοποθετημένα έχουν άριστα αποτελέσματα. Τα ανθοδοχεία πρέπει να πλένονται καθημερινώς. Το νερό και αυτό να αλλάζεται καθημερινά και σωστό είναι να καλύπτει το ανθοδοχείο μέχρι την μέση του. Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει επάνω στο τραπέζι να υπάρχει ανθοδοχείο με μαραμένα άνθη.(Τζωρακολευθεράκης).

8.6.Προσκόμιση – τοποθέτηση επιτραπέζιων σκευών .

Μετά την τοποθέτηση των λινών στο τραπέζι (τραπεζομάντηλα-ναπερόν) και την τοποθέτηση της πετσέτας έρχεται η σειρά των άλλων επιτραπέζιων σκευών. Κατ' αρχή θα πρέπει να έχουν υπ' όψη 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. Τα πιρούνια τοποθετούνται στην αριστερή μεριά της πετσέτας. Όταν πρόκειται να σερβιριστούν μακαρόνια (κουταλοπίρουνα) το πιρούνι 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 πιρούνια με τις λαβές του 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 κοντά 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 στη συνέχεια το ποτήρι του άσπρου 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 δάχτυλα 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 MICE EN PLACE (Τζωρακολευθεράκης Ζ. (1996).|

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9^ο

9.1. ΤΡΟΠΟΙ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ

(ΕΙΔΗ ΣΕΡΒΙΣ)

A. ΒΙΕΝΕΖΙΚΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

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

-Τα πιάτα πρέπει να είναι προσεκτικά προετοιμασμένα από την κουζίνα και η αισθητική τους να είναι ευχάριστη και πολύχρωμη .

-Η κίνηση του τραπεζοκόμου να έχει τη φορά του ρολογιού και η τοποθέτηση να γίνεται από τα δεξιά ή την αριστερή πλευρά του πελάτη ανάλογα το σύστημα που ακολουθεί και εφαρμόζει ο maitre d' hotel (ΜΑΡΑΣ).

B. ΑΓΓΛΙΚΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

Τον χωρίζουμε σε δύο μορφές :

-Οικογενειακός

Σε αυτήν την περίπτωση κατά την παράδοση ο πατέρας και αρχηγός της οικογένειας με το βρετανικό φλέγμα σερβίρει τα υπόλοιπα μέλη της οικογένειας από μία πιατέλα τοποθετημένη στο κέντρο του τραπέζιού. Τα πιάτα έχουν τοποθετηθεί εξ' αρχής στον κάθε ένα μπροστά .Σήμερα ο τρόπος αυτός εφαρμόζεται σε τραπέζια δύο ή τεσσάρων ατόμων και αφού πρώτα ο τραπεζοκόμος επιδεικνύει την πιατέλα πριν την τοποθετήσει στο κέντρο του τραπέζιού .
(ΜΑΡΑΣ)

-Επαγγελματικός

Εφαρμόζεται πάρα πολύ στην ξενοδοχειακή βιομηχανία σήμερα διότι θεωρείται ο πρακτικότερος από όλους , έχοντας παράλληλα τα στοιχεία του πολύ καλού σέρβις αλλά και την ταχύτητα εξυπηρέτησης που είναι αναγκαία στις μέρες μας.

-Επίδειξη της πιατέλας από την αριστερή πλευρά του πελάτη με ελαφριά υπόκλιση και σερβίρισμα με το κουταλοπήρουνο προσέχοντας την απόσταση πιατέλας -πιάτου .

-Τοποθέτηση των παρασκευασμάτων με το κρέας στο κάτω μέρος του πιάτου και της γαρνιτούρας στο πάνω .

- Να μην αιωρούμε το κουταλοπίρουνο κατά την κίνησή μας αλλά να την εναποθέτουμε στην πιατέλα στην πορεία προς τον πελάτη .(ΜΑΡΑΣ, σελ78)

Γ.ΓΑΛΛΙΚΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

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

Αφού προηγηθεί η παρουσίαση της πιατέλας στον πελάτη από αριστερά με ελαφρά υπόκλιση και τα πόδια ενωμένα αφήνετε η δυνατότητα αυτόν να σερβιρισθεί μόνος του με την λαβίδα (κουτάλι –πιρούνι) . Μετά το σερβίρισμα προχωρούμε στον επόμενο πελάτη επαναφέροντας πιθανόν την λαβίδα στη σωστή της θέση με μεγάλη διακριτικότητα και πάνω στην κίνηση .

Εάν το κρέας και η γαρνιτούρα είναι σε διαφορετικές πιατέλες τότε προτείνουμε πρώτα την πιατέλα του κρέατος με το αριστερό μας χέρι πάντα με κινήσεις καλαίσθητες και επιδέξιες .

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

-Η λαβίδα να είναι σωστά τοποθετημένη στην διάθεση του πελάτη .

-Να γίνεται χρήση της πετσέτας σερβιρίσματος για την προστασία από την ζεστή πιατέλα .

-Το ελεύθερο χέρι να μην αιωρείται αλλά να είναι στηριγμένο στην μέση .

-Η θέση της πιατέλας να είναι στο ύψος του πιάτου χωρίς μεγάλο κενό .(Μάρας,Α, σελ 79)

Δ.ΡΩΣΙΚΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

Θεωρείται ο πλέον πολυτελής τρόπος και βασίζεται στον εντυπωσιασμό των συνδαιτυμόνων από πλούσια παρασκευάσματα και κρέατα , ψημένα μεν στην αρχική τους μορφή δε.

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

Ε.ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ ΜΕ ΚΙΝΟΥΜΕΝΟ ΤΡΑΠΕΖΑΚΙ(GUERIDON).

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

Βασίζεται στην παρουσίαση , τον τεμαχισμό και την μεριδοποίηση των παρασκευασμάτων ενώπιον του πελάτη με

χρήση κινούμενου τραπέζιού .Ο τρόπος αυτός εφαρμόζεται σε υπερπολυτελή εστιατόρια με φυσικό επακόλουθο τις πολύ υψηλές τιμές .(Μάρας)

ΣΤ.ΑΜΕΡΙΚΑΝΙΚΟΣ ΤΡΟΠΟΣ **ΑΥΤΟΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ.**

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

Z.ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ ΟΡΟΦΩΝ (ROOM SERVICE).

Δεν μπορεί να θεωρηθεί τρόπος σερβιρίσματος παρ’ ότι απαιτεί γνώσεις και δεξιότητες που είναι ένας συγκερασμός των γνωστών τρόπων που εκτελούνται ανάλογα με τις συνθήκες και την κατηγορία του ξενοδοχείου .Το προσωπικό πρέπει να χαρακτηρίζεται από μέγιστη διακριτικότητα λόγω του ότι κινείται σε ορόφους , χώρους άκρως ιδιωτικούς .(Μάρας Α. (1999-1997), σελ76-81)

H.TO FLAMBAGE.

Πολλές από τις γνωστές μας παρασκευές μας που γίνονται ενώπιον του πελάτη είναι δυνατόν να τις “ανάψουμε” με την βοήθεια αλκοολούχων ποτών προσφέροντας ένα πρόσθετο θέαμα που ονομάζεται διεθνώς flambage ή flabes .

Η επίδειξη αυτή γίνεται κυρίως κατά τις βραδινές ώρες που πρέπει να πούμε ότι συναντάτε σε υπερπολυτελή εστιατόρια . Είναι αυτονόητο ότι η τιμή αυτής της διαδικασίας θα είναι αρκετά υψηλή και για αυτόν τον λόγο οι μονάδες που κάνουν αυτόν τον τρόπο επίδειξης διαθέτουν ειδικό εξοπλισμό και εξειδικευμένο προσωπικό.

Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι είναι απαραίτητο να υπάρχουν κυλιόμενα τραπεζάκια με ειδικά σκεύη όπως τηγάνι μπακιρένιο , ξύλο κοπής , ασημικά σερβιρίσματος και τα απαραίτητα βοηθητικά προϊόντα όπως αλκοολούχα ποτά , σάλτσες λαδόξυδο , και μπαχαρικά.(Μάρας Α, (1999, 1997), σελ98)

**9.2.ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΠΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΟΝΤΑΙ ΑΠΟ
ΤΗΝ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥΣ.**

1.ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ –ΨΗΣΤΑΡΙΕΣ.

Όπως υποδηλώνει ο χαρακτηρισμός τους , είναι εστιατόρια παρασκευής ψητών κρεάτων ενώπιον του πελάτη σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους ψησταριές .

2.ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΙΧΘΥΟΦΑΓΙΑΣ –ΨΑΡΟΤΑΒΕΡΝΕΣ .

Τα εστιατόρια αυτά προβάλλουν τα θαλασσινά τους προϊόντα σε κατάλληλα διαρρυθμισμένους χώρους όπως ψυγεία , βιτρίνες ή συρτάρια και ενυδρεία .

3.ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΧΟΡΤΟΦΑΓΙΑΣ (VEGETARIAN).

Παρασκευάζουν και προσφέρουν edésματα φυτικών προϊόντων όπως λαδερά , φρούτα , λαχανικά ,χόρτα , χυμούς φρούτων , και ότι άλλο μπορεί να δώσει η γη , σε ωραίους και γευστικούς συνδυασμούς .

4. ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΚΥΝΗΓΙΟΥ.

Ο φυσικός τους χώρος είναι δασικές και ορεινές περιοχές όπου τα είδη κυνηγίου είναι άφθονα και υπάρχει και η ανάλογη πελατεία .

5.ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΓΡΗΓΟΡΟΥ ΦΑΓΗΤΟΥ .

Ο χώρος αυτός εξυπηρετεί σερβίροντας πρόχειρο και γρήγορο φαγητό με τα ανάλογα ποτά και αναψυκτικά σύμφωνα με όλους τους κανόνες σερβιρίσματος είτε σε τραπέζια είτε σε μπάρες .

6.ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΕΘΝΙΚΩΝ ΦΑΓΗΤΩΝ .

Σε αυτήν την κατηγορία μπορούμε να εντάξουμε τα εστιατόρια με εθνικά φαγητά όπως τα Ιταλικά , τα Κινέζικα ,τα Ινδονησιακά , τα Ρωσικά και τα λοιπά. Σε κάθε περίπτωση ο πόλος έλξης είναι οι εθνικές “specialites” με συνέπεια ο τρόπος παρασκευής να προϋποθέτει διαφορετικές εγκαταστάσεις , χώρους , εξοπλισμό και διακόσμηση καθώς και ειδικευμένο προσωπικό .(Μάρας Α, (1999), σελ19-20)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10^ο

10.1.ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΠΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΤΟΥΣ .

1.ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΕΣ

Η ιδιοκτησιακή μορφή της επιχείρησης συντίθεται από έναν ή περισσότερους εταίρους οι οποίοι συμμετέχουν στην διοίκηση της και λαμβάνουν από κοινού τις αποφάσεις που αφορούν τη λειτουργία της σε όλους τους τομείς .

2.ΑΛΥΣΙΔΕΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ

Είναι κρίκοι επιχείρησης εστιατορίων με κύριο χαρακτηριστικό τους ότι λειτουργούν με τους ίδιους κανόνες σε θέματα σχεδιασμού και διαχείρισης όπως σύνθεση καταλόγων , προμήθειες , προσωπικό .

Πολλές φορές γίνεται σύγχυση μεταξύ των επιχειρήσεων αλυσίδας και franchise και τούτο διότι μία μόνο μονάδα franchise ανήκει σε αλυσίδα όμως μία αλυσίδα εστιατορίων δεν είναι απαραίτητο να λειτουργεί με το σύστημα franchise.

Πλεονεκτήματα που έχουν οι εστιατορικές επιχειρήσεις αλυσίδας είναι συνήθως ο υψηλός δείκτης οικονομικής ρευστότητας .

Το γεγονός ότι τυγχάνουν ελαστικότερης μεταχείρισης σε θέματα πίστωσης και γενικά έχουν “πρόσωπο “ στην ευρύτερη αγορά προμηθειών και εργασίας .(Μάρας)

3.FRANCHISE

Είναι ίσως η πιο διαδεδομένη σήμερα μορφή εστιατορίων γρήγορης εξυπηρέτησης με την εγγύηση της επιτυχίας που παρέχει το όνομα της δικαιопάροχου εταιρείας – franchisor . Η δικαιопάροχος εταιρεία – ιδιοκτήτης φίρμας “πουλά “ κατά κάποιον τρόπο την ονομασία με μια σειρά προνομίων και δεσμεύσεων από πλευράς επενδυτή –franchisee σε σχέση με την μορφή , την οργάνωση , την αισθητική , το εδεσματολόγιο , τον τρόπο σερβιρίσματος , τις τιμές , και άλλα στοιχεία που αναφέρονται ρητά στο συμβόλαιο των δύο μερών. Το σημαντικότερο πλεονέκτημα αυτής της μορφής της επιχείρησης είναι ότι ο επιχειρηματίας –επενδυτής βρίσκει την αμέριστη υποστήριξη από την εταιρεία franchisor στο “στήσιμο” της μονάδος .(.Μάρας Α.(1999) ,σελ22-23).

**ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΠΟΥ
ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ
ΧΩΡΟΤΑΞΙΚΑ ΤΟΥΣ ΓΝΩΡΙΣΜΑΤΑ.**

1.ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΠΟΛΕΩΝ .

Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται τα γνωστά κλασικά εστιατόρια όλων των τάσεων ανάλογα με τις κτιριακές εγκαταστάσεις τους , τον εξοπλισμό τους , και το επίπεδο των υπηρεσιών τους .

2.ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΟΧΗΜΑΤΩΝ .

Είναι τα εστιατόρια των τρένων που έχουν διαρρυθμίσει ανάλογα ένα κεντρικό βαγόνι με μορφή εστιατορίου με σταθερά τραπέζια και καθίσματα.

3.ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΠΛΟΙΩΝ .

Σήμερα και ιδιαίτερα στα κρουαζιερόπλοια μπορούμε να πούμε ότι το σέρβις καθώς και στην ποιότητα των γευμάτων διατηρούνται σε πολύ υψηλό επίπεδο .

4.ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΑΕΡΟΠΛΑΝΩΝ .

Σε αεροπλάνα πολύωρων πτήσεων και το χαρακτηριστικό γνώρισμά του είναι ο πολύ περιορισμένος χώρος που διαθέτει.

5.ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ .

Η μορφή αναπτύσσεται ραγδαία τα τελευταία χρόνια και στη χώρα μας .Η δραστηριότητα αυτή μπορεί να λειτουργεί και να δρά παράλληλα με ένα κλασικό εστιατόριο ή και μόνη της σαν αυτόνομη επιχείρηση catering.

6.ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΕΘΝΙΚΩΝ ΔΡΟΜΩΝ.

Τα εστιατόρια αυτά βρίσκονται επάνω σε μεγάλους αυτοκινητοδρόμους και διαθέτουν τεράστιους χώρους parking είναι ταχείας εξυπηρέτησης , είτε είναι του συστήματος αυτοεξυπηρέτησης είτε της κλασικής μορφής εστιατορίων.

7.ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΠΕΡΙΗΓΗΤΩΝ .

Αποτελούν συνήθως μέρος ξενοδοχειακής επιχειρήσεως και διαθέτουν πολύ απλές εγκαταστάσεις και εξοπλισμό ανάλογα βέβαια και με το είδος της πελατείας .(Μάρας Α.(1999),σελ16-19).

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Το φαγητό και γενικά η σίτιση του ανθρώπου είναι η βασική ανάγκη του ανθρώπου για επιβίωση .Από αρχαιοτάτων χρόνων ο άνθρωπος έβρισκε την τροφή του ,την έψηνε ανάλογα με τα μέσα που είχε και την έτρωγε πάλι ανάλογα που καθόταν να την φάει!!!

Σύμφωνα με τον MASLOW το φαγητό κατατάσσεται στις φυσιολογικές ανάγκες (πρώτες ανάγκες).Στις μέρες μας το φαγητό δεν είναι μόνο μία απλή πρώτη ανάγκη για να επιβιώσουμε , διότι ξέρουμε πως χωρίς να φάμε προκύπτουν διάφορα άσχημα συμπτώματα για την υγεία μας , αλλά είναι πλέον μία ιεροτελεστία .

Σήμερα οι άνθρωποι όχι μόνο θέλουν να φάνε ωραίο , νόστιμο και ποιοτικό φαγητό αλλά και σε ωραίο , πολυτελή περιβάλλον και με καλό σέρβις και με ήθος .

Σε ένα εστιατόριο πολυτελούς ξενοδοχείου μπορείς να βρεις πολλά από αυτά τα στοιχεία .Το εστιατόριο του ξενοδοχείου εκτός από τα κατάλληλα σκεύη , εξοπλισμό , διακόσμηση ,στοιχεία καλής οικοδόμησης , πρέπει να έχει τον έλεγχο , την οργάνωση , τον συντονισμό , την εποπτεία , την πειθαρχία ,τον σχεδιασμό , την επικοινωνία , την συνεργασία , την ευελιξία την καθοδήγηση , τον σχεδιασμό και την υποκίνηση του προσωπικού και όχι μόνο .

Επίσης η διασκέδασή μας έχει συνδυαστεί με το φαγητό και την ικανοποίηση της ανάγκης αυτής.

Έπειτα ο πελάτης ο οποίος θα έρθει στο ξενοδοχείο μας για να διαμείνει για τις διακοπές του και όχι μόνο πρέπει να περάσει και από το εστιατόριο του ξενοδοχείου μας .Έτσι λοιπόν πρέπει να δώσουμε μεγαλύτερη βαρύτητα στην διασκέδαση του πελάτη μας , έτσι ώστε να μην φύγει από το ξενοδοχείο μας και να παραμείνει ακόμη και για να απολαύσει ένα μικρό γεύμα και να μας αφήσει τα χρήματά

του .Πρέπει να μείνει ευχαριστημένος από την ποιότητα και την ποσότητα του φαγητού και του σέρβις και γενικά από τις υπηρεσίες που του προσφέρουμε για να ξαναπροτιμήσει το ξενοδοχείο μας και το εστιατόριό μας!

Επίσης , η σωστή οργάνωση και η σωστή λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων των ξενοδοχειακών μονάδων παίζει τον κύριο λόγο για την επιτυχία και το κέρδος της τουριστικής επιχείρησης !!!!!!!

Συμπέρασμα: Τέλος από αυτή την εργασία αποκόμισα τα εξής συμπεράσματα ότι η λειτουργία της οργάνωσης περιλαμβάνει “ όλες εκείνες τις διαδικασίες , τους ρόλους και τις τεχνικές συστημάτων που ο σκοπό τους είναι να ομαδοποιήσουν τις ενέργειες της τουριστικής επιχείρησης για να μετατρέψουν τις υπάρχουσες σε παραγωγικές δυνάμεις – όπως άνθρωποι , τα μηχανήματα , τα κεφάλαια , ο χρόνος – σε αποτέλεσμα , δηλαδή σε τουριστικά αγαθά και υπηρεσίες “(Βελισαρίου-Καραχοντζίτης – Κ ομνηνάκης , (2000)).

Εν κατακλείδι, οι δυσκολίες στην οργάνωση θα φέρουν και δυσκολίες στην λειτουργία , οι επισιτιστικές επιχειρήσεις αν παρουσιάζουν δυσκολίες στην οργάνωση θα έχουν αποτελέσματα επιζήμια που θα οδηγήσουν την επιχείρηση σε αδυναμία και σε άλλα κακά .Σύμφωνα Με τον Johnson που ταξινόμησε τις πηγές αποτυχίας μιας επιχείρησης και τις απέδωσε στην οργάνωση και στους πελάτες .Για αυτό λοιπόν το συμπέρασμα αυτής της μελέτης της εργασίας μου φαίνεται καθαρά ότι η σωστή οργάνωση θα φέρει τη σωστή λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. **Τζωρακολευθεράκης Ζ**(1996)''Τεχνικής παραγωγής φαγητών '' , σημειώσεις Α.Τ.Ε.Ι Ηρακλείου.
2. **Μάρας Α**.copyright(1999-1997)'' Οργάνωση –τεχνική εστιατορικών μονάδων '' , εκδοτικός οίκος ''Interbooks''.
3. **Internet**, ηλεκτρονική διεύθυνση:[http:// www.γάμος –βάπτιση .gr/](http://www.γάμος-βάπτιση.gr/) αίθουσες δεξιώσεων/,20Μαιου 2008,ώρα:18:33).
4. **Μάρας Α**.(1999)'' Έλεγχος τιμολόγησης στις επισιτιστικές τουριστικές επιχειρήσεις food& beverage management. Εκδόσεις INTERBOOKS Αθήνα.
5. **Αρβανίτης Κ. –Κουτσιμάνης Λ**, (2004)''Επαγγελματική κουζίνα -γενικές αρχές μαγειρικής '' Αθήνα , Προπομπός .
6. **Φραγκιαδάκης Ε**, (1993),'' ''Εισαγωγή στο management των ξενοδοχείων '' Ηράκλειο.
7. **Αρβανίτης Κ**, (2002)''ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ'' Αθήνα Προπομπός.
8. **ΕΦΕΤ** , (2001) ''Οδηγός υγιεινής για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής'' , Αθήνα , Υπουργείο Ανάπτυξης .
9. **ΕΦΕΤ** , (2001)''Εγχειρίδιο βασικής εκπαίδευσης στην υγιεινή και τον χειρισμό των τροφίμων για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης '' , Αθήνα , Υπουργείο Ανάπτυξης.

10. **Πριλιάκη – Τζωρακολευθεράκη** , Ε, (1997)'' Διεύθυνση και τεχνική μπάρ, ποτά ,οινολογία'' Ηράκλειο .

11.**Βελισσαρίου Ε .-Καραχοντζίτης Δ, - Κομνηνάκης Μ** .(2000''Εισαγωγή στο management του τουρισμού και των τουριστικών επιχειρήσεων '' Πάτρα ΕΑΠ , Βιτουλαδίτη , Ο(2000), '' Εγχειρίδιο μελέτης του βιβλίου του marketing in travel and tourism '', ΠΑΤΡΑ ΕΑΠ.

12. **Παπανίκος . Γ, Πόζιος , Γ** (1993)'' Οργάνωση και διοίκηση Επιχειρήσεων '' Αθήνα ΑΙΑΣ EDUCATIONAL CONSULTING..

13.**Δημητροπούλου Β.** (2005), '' Οργάνωση διοίκησης επισιτιστικών επιχειρήσεων , μελέτη περίπτωσης Ν. Αχαΐας ''Διπλωματική εργασία ΕΑΠ, Πάτρα.

14.**Κουκοπούλου –Κουκούλι Ε**,(1983). ''Διοίκηση και τεχνική εστιατορίου '' Αθήνα :ΟΕΔΒ .

15. **Κοτσώνης Α. Μακίδης Α, - Καλογεράκος Γ,** Σημειώσεις '' Διοίκηση επισιτιστικών τμημάτων '' , ΕΑΠ,ΠΑΤΡΑ.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ :

ΜΕΤΑΦΡΑΣΜΕΝΗ:

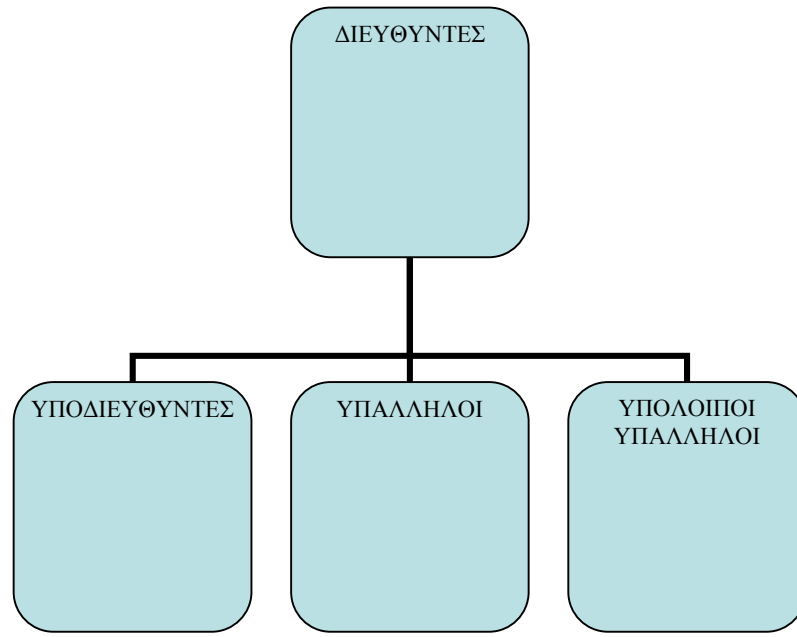
_16.**Koontz, H, Donnel, c(1980)**'' Οργάνωση και διοίκηση ''
, Αθήνα , Παπαζήση.

17.**Keiser , J,(2000)**, ''Διοίκηση ξενοδοχειακών
επιχειρήσεων '' , θεωρία και πράξη , Αθήνα , ΈΛΛΗΝ.

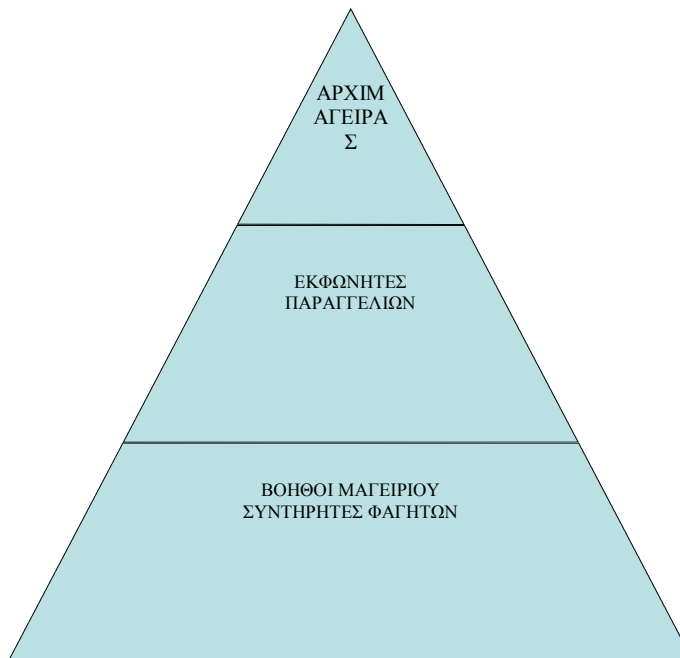
18.**Nankervis , Debrah , Y, (1995)**, '' Η human resource
management in hotels tourism management'', vol, 16. no7.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ

1.1.ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ



1.2.ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟΥ



1.3 ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ.

