

ΤΕΙ ΠΑΤΡΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Πτυχιακή εργασία με θέμα:

**<<ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ
ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΣΕ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
ΠΟΛΥΤΕΛΕΙΑΣ.ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ.>>**

Σπουδαστής: Χειλάς Γεώργιος

Εισηγήτρια: Παπανικολάου Μαρουσώ

ΠΑΤΡΑ

2013

ΤΕΙ ΠΑΤΡΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Πτυχιακή εργασία με θέμα:

**<<ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ
ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΣΕ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
ΠΟΛΥΤΕΛΕΙΑΣ.ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ.>>**

Σπουδαστής: Χειλάς Γεώργιος

Εισηγήτρια: Παπανικολάου Μαρουσσώ

ΠΑΤΡΑ

2013

Ευχαριστίες

Στην πτυχιακή εργασία δεν ήμουν μόνος..

Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για την υποστήριξη και την κατανόηση που έδειξε το διάστημα της συγγραφής της εργασίας.

Επιπλέον πολλά ευχαριστώ στο θείο μου για τη φιλοξενία στην Αγγλία και για τη βοήθεια που μου προσέφερε όσον αφορά το ερωτηματολόγιο.

Βασικό ρόλο στην συγγραφή της μελέτης περίπτωσης έπαιξαν οι προϊστάμενοι των επισιτιστικών τμημάτων των δύο ξενοδοχείων, που ήταν πρόθυμοι να απαντήσουν στις ερωτήσεις μου.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω την υπεύθυνη καθηγήτρια κα Παπανικολάου Μαρουσσώ που ήταν εκεί που χρειαζόμουν τη βοήθεια της ή τη συμβουλή της, ανά πάσα στιγμή.

Περίληψη

Τα επισιτιστικά τμήματα των ξενοδοχείων κατέχουν μεγάλο μερίδιο όσον αφορά την τουριστική ζήτηση και αποτελεί τη μεγαλύτερη πηγή εσόδων για μια ξενοδοχειακή επιχείρηση. Η γνώση και η ανάπτυξη τεχνικών για αυτό τον κλάδο της εργασίας παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο για την οικονομία της επιχείρησης, της ευρύτερης περιοχής όσο και της ίδιας της χώρας στην οποία βρίσκεται.

Η ανάληψη του θέματος δεν έγινε για τυχαίο λόγο. Πρόκειται για τον τουριστικό κλάδο που ενδιαφέρομαι να ασχοληθώ επαγγελματικά στο μέλλον, έχοντας ήδη πολυετή εμπειρία στον συγκεκριμένο τομέα. Μέχρι και την ενηλικίωσή μου εργαζόμουν περιστασιακά στην επιχείρηση της οικογένειάς μου, που δραστηριοποιούταν στις εκδηλώσεις μαζικής εστίασης (γάμοι, βαπτίσεις, συμπόσια, κοινωνικές εκδηλώσεις κ.α.). Επίσης για περίπου 1,5 έτος (μαζί με εξάμηνη πρακτική άσκηση) εργαζόμουν στο ξενοδοχείο Elite City Resort το οποίο αποτελεί και πεδίο μελέτης της εργασίας μου.

Το θέμα της εργασίας θα αναπτυχθεί με μία διαφορετική περιπτωσιολογική μελέτη. Η εργασία μου εκπονήθηκε ένα περίπου μήνα πριν από προγραμματισμένη επίσκεψή μου στην Αγγλία και συγκεκριμένα στην περιοχή του Bournemouth. Απ' ευθείας η ιδέα ήταν η μελέτη ενός ξενοδοχείου με τμήματα εστίασης στην περιοχή που θα επισκεπτόμουν με παρόμοια χαρακτηριστικά με την επιχείρηση που ήδη διαθέτω προϋπηρεσία και επαρκή πληροφόρηση.

Η μέθοδος συγγραφής της πτυχιακής έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά. Αρχικά επιχειρείται μία ανάλυση των χαρακτηριστικών τους και της πολιτικής που ισχύει διεθνώς για τμήματα εστίασης ξενοδοχείων. Έπειτα προχωρώντας στο κυρίως θέμα θα αναλύσουμε τις δύο περιπτώσεις των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων (Elite City Resort- Royal Bath Hotel).

Τέλος θα προσπαθήσουμε να συγκρίνουμε και να προτείνουμε λύσεις για την βελτίωση των υπηρεσιών και υποδομών σε σχέση με τα συγκριτικά πλεονεκτήματα της μίας ή της άλλης επιχείρησης. Η εργασία βασίζεται σε βιβλιογραφικές αναφορές, σχετικά με γενικές γνώσεις των ξενοδοχειακών επισιτιστικών τμημάτων και σε ερωτηματολόγιο που απαντήθηκε από στελέχη των δύο επιχειρήσεων. Τέλος πολύ σημαντικές ήταν οι πηγές του διαδικτύου που έδωσαν επιπλέον πληροφορίες για τα αντικείμενα της μελέτης περίπτωσης.

Κατάλογος Περιεχομένων

Εξώφυλλο	2
Ευχαριστίες.....	3
Περίληψη.....	4
Κατάλογος Περιεχομένων.....	5

A. Γενικό Μέρος

Κεφάλαιο 1: Διοίκηση Επισιτιστικών Μονάδων

1.1 Επίπεδα διοίκησης.....	9
1.2 Λειτουργίες του Management.....	10
1.2.1 Διαθέσιμοι πόροι.....	11
1.3 Ο ρόλος του manager.....	11
1.4 Διοίκηση επισιτιστικών επιχειρήσεων.....	12

Κεφάλαιο 2: Επισιτιστικά Τμήματα Ξενοδοχείων

2.1 Εστιατόριο (Είδη εστιατορίων).....	14
2.1.1 Βασικές εστιατορικές μονάδες ξενοδοχείου.....	15
2.1.2 Συμπληρωματικές εστιατορικές μονάδες.....	16
2.2 Άλλες επισιτιστικές μονάδες ξενοδοχείου.....	17
2.2.1 Μπαρ.....	17
2.2.2 Τα είδη των bar.....	17
2.2.3 Βασικές λειτουργίες του bar.....	18
2.3 Υπηρεσία δωματίου (Room Service).....	19
2.4 Μαζικές εκδηλώσεις.....	19

Κεφάλαιο 3: Χώροι και Εγκαταστάσεις επισιτιστικών τμημάτων

3.1 Τραπεζαρία- σάλα.....	21
3.1.1 Εξοπλισμός εστιατορίου.....	21
3.1.2 Αίθουσα και ανέσεις εστιατορίου.....	22
3.2 Μαγειρεία-Κουζίνες.....	23
3.2.1 Κύριοι και βοηθητικοί χώροι κουζίνας.....	24
3.3 Τμήμα προμηθειών- Αποθήκες.....	25
3.3.1 Τμήμα αγορών.....	26
3.3.2 Τμήμα παραλαβών.....	26
3.3.3 Αποθηκευτικοί χώροι.....	27

Κεφάλαιο 4: Οργάνωση και Τεχνική επισιτιστικών τμημάτων

4.1 Θέση και ρόλος των εργαζομένων.....	28
4.2 Οργάνωση προσωπικού.....	29
4.2.1 Τραπεζαρία (maitre).....	29
4.2.2 Κουζίνα (chef).....	30
4.2.3 Bars (Head barman).....	31
4.3 Τρόποι σερβιρίσματος.....	31
4.3.1 Σερβίρισμα κρασιών.....	33

Κεφάλαιο 5: Menu και Γεύματα

5.1 Είδη menu.....	34
5.2 Είδη φαγητών και εδεσμάτων.....	35
5.3 Σύνθεση menu.....	36
5.4 Σχεδιασμός κάρτας εστιατορίου.....	37

Κεφάλαιο 6: Υγιεινή και Ασφάλεια

6.1 Υγιεινή και καθαριότητα.....	37
6.2 Υγιεινή των τροφίμων (HACCP).....	38
6.2.1 Το σύστημα HACCP.....	38
6.3 Ασφάλεια εργαζομένων και πελατών.....	39

B. Μελέτη Περίπτωσης

Κεφάλαιο 7: Παρουσίαση και Ανάλυση των Ξενοδοχειακών Μονάδων

7.1 Εισαγωγή στη μελέτη περίπτωσης.....	41
7.2 Elite City Resort- παρουσίαση.....	42
7.3 Elite City Resort- ανάλυση.....	44
7.4 Royal Bath Hotel- παρουσίαση.....	54
7.5 Royal Bath Hotel- ανάλυση.....	56

Κεφάλαιο 8: Σύγκριση Ξενοδοχείων και Παράπονα πελατών

8.1 Σύγκριση σε εγκαταστάσεις και υπηρεσίες.....	65
8.1.1 Ομοιότητες σε εγκαταστάσεις και υπηρεσίες.....	66
8.1.2 Διαφορές σε εγκαταστάσεις και υπηρεσίες.....	66
8.2 Σύγκριση επισιτιστικών τμημάτων.....	68
8.2.1 Ομοιότητες επισιτιστικών τμημάτων.....	68
8.2.2 Διαφορές επισιτιστικών τμημάτων.....	69
8.3 Παράπονα πελατών.....	71

Γ. Επίλογος

Προτάσεις.....	73
Συμπεράσματα.....	74

Παράρτημα.....	76
Ερωτηματολόγιο.....	77
Κατάλογος Εικόνων Elite City Resort.....	79
Κατάλογος Εικόνων Royal Bath Hotel.....	85
Βιβλιογραφία.....	91
Διαδικτυακοί Τόποι.....	92

A. ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Διοίκηση Επισιτιστικών Μονάδων

1.1 Εισαγωγή στη Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων (Επίπεδα Διοίκησης)

Για τη διοίκηση μιας επιχείρησης, δημιουργείται μια δομή σε μορφή πυραμίδας από πάνω προς τα κάτω. Θα πρέπει όλο το διοικητικό έργο να κατανεμηθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι εφικτή και αποτελεσματική η εκτέλεσή του. Σε αυτήν την κάθετη δομή εξουσίας δημιουργούνται τρία βασικά διοικητικά επίπεδα:

- 1. Ανώτερο επίπεδο Management ή ανώτερα στελέχη:** Βρίσκονται στην κορυφή της ιεραρχίας και είναι υπεύθυνα για όλη την επιχείρηση (Διευθύνων σύμβουλος, Αντιπρόεδρος, Γενικός Διευθυντής).
- 2. Μεσαίο επίπεδο ή μεσαία στελέχη:** Βρίσκονται στο μέσο της διοικητικής πυραμίδας, εκτελούν εντολές της ανώτατης διοίκησης στο πεδίο αρμοδιότητάς τους και είναι υπεύθυνα για τη διεύθυνση και το συντονισμό των κατώτερων στελεχών (Διευθυντής, Υποδιευθυντής, Τμηματάρχης).
- 3. Κατώτερο επίπεδο ή κατώτερα στελέχη:** Είναι άτομα τα οποία είναι άμεσα υπεύθυνα για την παραγωγή και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών (Εργοδηγός, Επιβλέπων, Τομεάρχης). (Χυτήρης-2006, 35-36).

1.2 Λειτουργίες του Management

Ως Management ορίζεται ένα σύνολο ενεργειών ή λειτουργιών για την επίτευξη των στόχων μιας ομάδας (ή μιας επιχείρησης) με αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο. Οι βασικές λειτουργίες του management είναι οι εξής: (Χυτήρης-2006 ,30-31)

1. **Προγραμματισμός:** Είναι η λειτουργία καθορισμού στόχων και διαμόρφωσης σχεδίων δράσης για την επίτευξή τους, λαμβάνοντας υπ' όψιν τους περιορισμούς και τις ευκαιρίες που υπάρχουν στο περιβάλλον της επιχείρησης (εσωτερικό και εξωτερικό).
2. **Οργάνωση:** Είναι η λειτουργία καταμερισμού της εργασίας κατανομής (υλικών) πόρων, ανάθεσης εργασιών σε άτομα και καθορισμού των σχέσεων εξουσίας και ευθύνης.
3. **Διεύθυνση-Ηγεσία:** Είναι η λειτουργία για την κατεύθυνση και επίβλεψη των εργαζομένων και επηρεασμού της συμπεριφοράς τους μέσω συστημάτων και διαδικασιών παρακίνησης, επικοινωνίας, διαμόρφωσης οράματος, κουλτούρας, εργασιακού κλίματος και διευθέτησης συγκρούσεων.
4. **Έλεγχος:** Είναι η λειτουργία για τον έλεγχο αποτελεσμάτων, συστημάτων, διαδικασιών και εργαζομένων για την διατύπωση του βαθμού επίτευξης των προγραμματισθέντων και την ανάληψη διορθωτικών δράσεων. (Μάρας -2005 ,17).

1.2.1 Διαθέσιμοι Πόροι

Διοίκηση σημαίνει η χρησιμοποίηση των διαθέσιμων πόρων για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Οι κύριοι πόροι που διαθέτει μία επιχείρηση είναι:

- Ανθρώπινο δυναμικό
- Οικονομικοί πόροι
- Μηχανήματα
- Προμήθειες-υλικά
- Μέθοδοι
- Χρόνος

Η αποτελεσματική χρησιμοποίηση αυτών των πόρων για την αύξηση της παραγωγικότητας και την επίτευξη των γενικότερων στόχων της επιχείρησης είναι ευθύνη της διοίκησης. (Τζωρακολευθεράκης-1999 ,28-29).

1.3 Ο Ρόλος του Manager

Manager είναι το άτομο- μέλος μιας οργανωμένης ομάδας το οποίο έχει την εξουσία και ευθύνη να προβαίνει σε συγκεκριμένες ενέργειες, για την αξιοποίηση των συντελεστών παραγωγής, ώστε να επιτυγχάνονται οι στόχοι της. Ανάλογα με τη σκοπιά που θεωρεί κανείς το Manager και το έργο που επιτελεί δίνεται έμφαση στην ευθύνη ή στο ρόλο αυτού.

Ο Manager ασκεί διοίκηση και

- i. Έχει υφισταμένους,
- ii. Έχει δικαίωμα εντολών και λήψης αποφάσεων για το συντονισμό και την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των συντελεστών παραγωγής,
- iii. Έχει την ευθύνη για συγκεκριμένες δραστηριότητες και αποτελέσματα. (Χυτήρης-2006 ,34-35).

1.4 Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων

Η διοίκηση των επισιτιστικών επιχειρήσεων ή η διεύθυνση των επισιτιστικών τμημάτων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης ασχολείται με τη διοίκηση των λειτουργιών και υπηρεσιών που σχετίζονται με την παραγωγή και κατανάλωση φαγητών και ποτών.

Ο όρος που χρησιμοποιείται διεθνώς για να περιγράψει την παραπάνω λειτουργία, αλλά ταυτίζεται περισσότερο με τη διοίκηση των επισιτιστικών τμημάτων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, είναι το “Food and Beverage Management”.

Ένας διευθυντής επισιτιστικών επιχειρήσεων (FnB manager) οφείλει να προσδιορίζει τον καλύτερο τρόπο για την αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων προκειμένου να επιτύχει τους στόχους της επιχείρησης.

Οι υπηρεσίες της διεύθυνσης επισιτισμού είναι ουσιώδες μέρος των δραστηριοτήτων της ξενοδοχειακής μονάδας και ανάλογα με την επιχείρηση της οποίας αποτελούν τμήμα, η λειτουργία του FnB χαρακτηρίζεται για την ποικιλία και το μέγεθός της. Για παράδειγμα, σε μια μεγάλης δυναμικότητας ξενοδοχειακή μονάδα, τα επιμέρους τμήματα που αποτελούν την παραπάνω διεύθυνση είναι τα εστιατόρια (table d' hote , a la carte, self service, ταβέρνα κ.α.) bars (main bar, pool bar) room service, night club, κουζίνα, κάβα ποτών, αποθήκες, τμήμα προμηθειών τροφίμων και ποτών κ.τ.λ.

Τα έσοδα από τα επισιτιστικά τμήματα στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στη χώρα μας ανέρχονται σε μεγάλο ποσοστό. Αυτό, όπως είναι φυσικό εξαρτάται από τον αριθμό των επισιτιστικών εκμεταλλεύσεων, το βαθμό της οργάνωσης του τμήματος, τις πολιτικές της επιχείρησης που σχετίζονται με τα παραπάνω τμήματα και άλλους παράγοντες.

Ένας διευθυντής επισιτιστικών τμημάτων πρέπει να έχει γνώσεις στους παρακάτω 4 τομείς:

1. Τεχνικά : Οι εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες που σχετίζονται με τη διοίκηση και λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων (κουζίνες, εστιατόρια, καφετέριες, bars κα).

2. Marketing

- i. Προσδιορισμός των αναγκών του πελάτη (έρευνα).
- ii. Μετάφραση των αναγκών σε προϊόντα/ υπηρεσίες (σχεδιασμός προϊόντων/υπηρεσιών).
- iii. Προσδιορισμός της αξίας του προϊόντος /υπηρεσίας για τον πελάτη (τιμή).
- iv. Παροχή του προϊόντος/ υπηρεσίας για τον πελάτη (διανομή, διάθεση).
- v. Πληροφόρηση και υποκίνηση του πελάτη (προώθηση, διαφήμιση, πώληση). (Τζωρακολευθεράκης-1999 ,31)

3. Διοίκηση: Διοίκηση των πόρων της επιχείρησης

- i. Ανθρώπινοι πόροι: Είναι υπεύθυνοι για τον προγραμματισμό, την πρόσληψη, την εκπαίδευση και ανάπτυξη, την αξιολόγηση και τον έλεγχο του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν.
- ii. Οικονομικοί πόροι: Στις περισσότερες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις τα επισιτιστικά τμήματα δημιουργούν το 30-50% του συνόλου των εσόδων (ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης και τον αριθμό των επισιτιστικών τμημάτων). Πολλές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις προσδοκούν τα επισιτιστικά τμήματα να πετύχουν κέρδη πάνω από 20%.
- iii. Μηχανήματα: Εκτός από τον μηχανολογικό εξοπλισμό και τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές ,σε ένα μέσο ξενοδοχείο, τα επισιτιστικά τμήματα έχουν τον πλέον πολύπλοκο και ακριβό εξοπλισμό (μηχανήματα κουζίνας, ψυγεία κ.α.) και μεγάλο αριθμό συσκευών, σκευών και εργαλείων.
- iv. Προμήθειες: Οι διευθυντές των επισιτιστικών τμημάτων είναι υπεύθυνοι για το συντονισμό όλων των λειτουργιών προμηθειών της ξενοδοχειακής επιχείρησης σε τρόφιμα και ποτά.
- v. Μέθοδοι: Εξαιτίας της πολυπλοκότητας της λειτουργίας των επισιτιστικών τμημάτων, απαιτείται σημαντικός χρόνος και

προσπάθεια για τον προσδιορισμό των κατάλληλων συστημάτων και διαδικασιών για την αποτελεσματική λειτουργία του.

- vi. Χρόνος: Οι περισσότεροι διευθυντές επισιτιστικών τμημάτων εργάζονται πολλές ώρες εξαιτίας του πολύπλοκου ρόλου που έχουν σε συνδυασμό με τις ώρες λειτουργίας των τμημάτων, τις απαιτήσεις και τις ιδιαιτερότητες της εργασίας.
4. Οικονομία: Είναι προφανές ότι οι οικονομικές γνώσεις αποτελούν προϋπόθεση για την αποτελεσματικότητα και επιτυχία της διοίκησης επισιτιστικών επιχειρήσεων. (Τζωρακολευθεράκης-1999 ,32).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Επισιτιστικά Τμήματα Ξενοδοχείων

2.1 Εστιατόριο (Είδη εστιατορίων)

Το εστιατόριο είναι ο κύριος χώρος που προσφέρονται φαγητά έτοιμα για κατανάλωση και κατά δεύτερο λόγο ποτά ,χωρίς κανένα περιορισμό , σύμφωνα με υγειονομικούς, αγορανομικούς αλλά και τεχνικούς κανόνες εστίασης.

Υπάρχουν διάφορα είδη εστιατορίων που κατηγοριοποιούνται ανάλογα με τα χωροταξικά τους γνωρίσματα. Τέτοια είναι α) τα εστιατόρια πόλεων, β) τα εστιατόρια οχημάτων ,γ) τα εστιατόρια πλοίων, δ) εστιατόρια αεροπλάνων, ε) εστιατόρια παραγγελιών (catering), στ) εστιατόρια εθνικών δρόμων και ζ) εστιατόρια περιηγητών (καταφύγια, motels).

Επίσης μπορούμε να ξεχωρίσουμε τα εστιατόρια σε σχέση με το προϊόν που παρέχουν. Έτσι έχουμε 1)τα εστιατόρια ψησταριές, 2)τις ψαροταβέρνες, 3) τα εστιατόρια χορτοφαγίας, 4)τα εστιατόρια εθνικών φαγητών, 5) τα εστιατόρια κυνηγιού, και 6) τα εστιατόρια γρήγορου φαγητού. (Μάρας- 1997 ,16-20).

2.1.1 Βασικές Εστιατορικές Μονάδες Ξενοδοχείου

Υπάρχουν δύο μεγάλες κατηγορίες εστιατορίων: τα εστιατόρια των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και τα ανεξάρτητα ή αυτοτελή εστιατόρια. Τα εστιατόρια των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων λειτουργούν ως τμήματα του ξενοδοχείου.

Τα εν λόγω εστιατόρια δημιουργήθηκαν για να εξυπηρετούν τις επιθυμίες και απαιτήσεις εκείνων που διαμένουν στο ξενοδοχείο (ένοικοι). Εκτός όμως από αυτούς, τα εστιατόρια των ξενοδοχείων δεν αρνούνται τις υπηρεσίες τους και σε όσους άλλους θα επιθυμούσαν να τα επισκεφθούν (περαστικοί-passantes).

Οι εστιατορικές μονάδες που συναντώνται στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διακρίνονται σε βασικές και συμπληρωματικές. Οι βασικές εστιατορικές μονάδες είναι αυτές που συναντώνται στα περισσότερα ξενοδοχειακά συγκροτήματα και προσφέρουν διατροφή σε προπληρωμένα πακέτα, δηλαδή:

- Δωμάτιο και πρωινό, BB.
- Δωμάτιο και ημιδιατροφή, HB.
- Δωμάτιο και πλήρης διατροφή, FB.

Οι βασικές εστιατορικές μονάδες είναι συνήθως το εστιατόριο πρωινών και το εστιατόριο table d' hote.

- i. Εστιατόριο πρωινών: είναι το εστιατόριο που λειτουργεί τις πρωινές ώρες και προσφέρει πρωινό στους πελάτες του ξενοδοχείου. Τα είδη του πρωινού γεύματος εναλλάσσονται ανάλογα με το ξενοδοχείο, την τοποθεσία και την πολιτική που ακολουθεί:

- Continental breakfast (ηπειρωτικό)
- American breakfast (αγγλικό)
- Μπουφές πρωινού

Στην πλειοψηφία των ξενοδοχείων το εστιατόριο πρωινών λειτουργεί δύο με τρεις πρωινές ώρες και στη συνέχεια δεν είναι δυνατή η λήψη πρωινού από τους πελάτες

- ii. **Εστιατόριο Table d' hote:** Πρόκειται για το εστιατόριο που θα γευματίσουν το μεσημέρι ή θα δειπνήσουν το βράδυ οι πελάτες του ξενοδοχείου με προσυμφωνηθέντα πακέτα. Το μενού έχει συνήθως 2-3 πιάτα και ο πελάτης διαλέγει μεταξύ αυτών. (Λαλούμης -2002 ,373-376)

2.1.2 Συμπληρωματικές Εστιατορικές Μονάδες

Οι συμπληρωματικές εστιατορικές μονάδες, είναι αυτές που καλύπτουν επιπλέον επισιτιστικές και όχι μόνο ανάγκες των πελατών. Αυτές συναντώνται πιο πολλά σε μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες και είναι οι εξής:

1. **Εστιατόριο a la carte:** Στο εστιατόριο αυτό η επιλογή των εδεσμάτων γίνεται από τον πελάτη μέσω ενός καταλόγου (κάρτα).
2. **Ταβέρνα:** Είναι το εστιατόριο με θεματικό περιεχόμενο α) τα παραδοσιακά εδέσματα της περιοχής που βρίσκεται το ξενοδοχείο ή β) με ποικιλία εδεσμάτων του ίδιου είδους (ψάρι, κρέας).
3. **Εστιατόριο εθνικής κουζίνας:** πρόκειται επίσης για ένα θεματικό εστιατόριο με αναφορά σε εθνικές κουζίνες με μεγάλη ζήτηση (πχ κινέζικη, ιταλική, μεξικάνικη, αραβική κ.α.).
4. **Grill room:** Βρίσκεται συνήθως σε εξωτερικό χώρο και παρέχει μεγάλη ποικιλία σε ψητά κρέατα σαν κύριο προϊόν.
5. **Snack bar:** Εστιατόριο πρόχειρου και γρήγορου φαγητού με ποτά και επιδόρπια.
6. **Εστιατόριο banquet:** Πρόκειται για ομαδικά γεύματα προς τιμήν συγκεκριμένων προσώπων, γάμων, επετείων, αποκριάτικων χορών, συνεδρίων, σεμιναρίων, επιδείξεων, συνδιασκέψεων κλπ και αποτελούν σημαντικό μερίδιο της επισιτιστικής αγοράς σήμερα.

7. **Room service:** Το room service είναι η υπηρεσία σερβιρίσματος φαγητών και ποτών στα δωμάτια των πελατών. (Λαλούμης -2002 ,376-377).

2.2 Άλλες Επισιτιστικές Μονάδες Ξενοδοχείου

2.2.1 Μπαρ

Το μπαρ είναι εξ ορισμού ο χώρος όπου μπορεί κανείς να πει κάθε είδους ποτό αναμειγμένο ή όχι, αλκοολούχο ή μη και όχι μόνο. Είναι επίσης, ο χώρος συγκέντρωσης και ψυχαγωγίας σε διαφορετικές μορφές, ανάλογα με τη θέση αλλά και το προϊόν που έχει ως κύριο αντικείμενο εκμετάλλευσης.

Κατάλληλοι χώροι για την εγκατάσταση ενός μπαρ είναι κοντά στο εστιατόριο, δίπλα στην πισίνα του ξενοδοχείου, στην ταράτσα ή δίπλα στις αθλοπαιδιές. Καθένα από αυτά τα μπαρ έχει το δικό του χαρακτήρα και όλα έχουν σκοπό να προσελκύσουν τον πελάτη όπου κι αν βρίσκεται. (Μάρας -1999 ,48)

2.2.2 Τα είδη των bar

Οι παράγοντες, χώρος και προϊόν, είναι εκείνοι που χαρακτηρίζουν τα διάφορα είδη – μορφές bar ως εξής:

1. **Restaurant Bar- Piano bar:** καλύπτει τις ανάγκες σερβιρίσματος ορεκτικών και επιδορπίων οινοπνευματωδών στους πελάτες του εστιατορίου.
2. **Dancing Bar:** λειτουργεί τις βραδινές ώρες, προσφέρει κύρια αλκοολούχα ποτά, η μουσική ακούγεται σε υψηλή ένταση και διατίθεται πίστα χορού.
3. **Main Bar:** είναι το κεντρικό bar του ξενοδοχείου, διαθέτει μεγάλη ποικιλία προϊόντων και σερβίρει στο εστιατόριο, το σαλόνι και τα γραφεία.

4. **Καφετέρια:** πρόκειται για το bar που προσφέρει κυρίως αφεψήματα, χυμούς, αναψυκτικά, γλυκά και παγωτά.
5. **Swimming Pool Bar:** Βρίσκεται δίπλα σε πισίνα και σερβίρει στους λουόμενους δροσιστικά ποτά, παγωτά και ελαφρύ φαγητό.
6. **Beach Bar:** Το bar αυτό είναι παρόμοιο με το pool bar αλλά στην παραλία.
7. **Roof Garden Bar:** Βρίσκεται στην ταράτσα του ξενοδοχείου. Συναντάται κυρίως σε ξενοδοχεία πόλης και σερβίρει αλκοολούχα ποτά και cocktails κατά τις βραδινές ώρες.
8. **Mini Bar:** πρόκειται για μια υπηρεσία που θέτει στη διάθεση των πελατών ποικιλία από αναψυκτικά, νερά, μπίρες, οινοπνευματώδη κ.α. σε ένα μικρό ψυγείο που βρίσκεται στο δωμάτιο. (Λαλούμης – 2005 ,416-417)

2.2.3 Βασικές Λειτουργίες του Bar

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

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

2.3 Υπηρεσία Δωματίου (Room Service)

Το room service είναι η υπηρεσία σερβιρίσματος φαγητών και ποτών στα δωμάτια των πελατών. Η υπηρεσία αυτή δεν συναντάται σε όλα τα ξενοδοχεία, αλλά αποτελεί υποχρέωση για τα ξενοδοχεία τα οποία επιθυμούν να εξυπηρετούν πραγματικά τους πελάτες τους με όλες τις ανέσεις.

Η υπηρεσία αυτή προσφέρει στους πελάτες τα εξής πλεονεκτήματα:

- Έχουν την επιλογή της χρονικής στιγμής που θα γευματίσουν.
- Απολαμβάνουν το γεύμα στον προσωπικό τους χώρο όπως αυτοί επιθυμούν.
- Δεν πιέζονται χρονικά αλλά ούτε και ψυχολογικά.

Γενικά θεωρείται υπηρεσία υψηλού κόστους για την επιχείρηση, διότι διασπείρεται σε όλο το μήκος της επιχείρησης και απαιτεί εκπαιδευμένο προσωπικό, οργάνωση και ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου.

Η υπηρεσία εξυπηρέτησης δωματίων χρησιμοποιεί τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό της κουζίνας και του εστιατορίου. Απαραίτητη είναι η ύπαρξη ανελκυστήρα υπηρεσίας πλησίον του χώρου προετοιμασίας ή μικρού αυτοκινήτου όταν πρόκειται για ξενοδοχείο με bungalows. (Φραγκιαδάκης 1999).

2.4 Μαζικές Εκδηλώσεις

Οι μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αναλαμβάνουν εκδηλώσεις που χαρακτηρίζονται από τον μεγάλο αριθμό συνδαιτυμόνων και την επισημότητα του χαρακτήρα τους. Οι σημαντικότεροι τύποι είναι :

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

Άλλες μορφές επαγγελματικών και εορταστικών εκδηλώσεων είναι τα:

1. **Πάρτι:** Εκδηλώσεις εορταστικές με μουσική και ποτά.
2. **Κοκτέιλ:** Γεύμα υποδοχής ή διαλείμματος για όρθιους πελάτες με ελαφρά ποτά και ελαφρές παρασκευές που περιφέρονται με δίσκους ή βρίσκονται σε τραπέζια.
3. **Σεμινάριο:** Συνάντηση ενημέρωσης ή κατάρτισης για 15-30 άτομα διάρκειας 1 με 6 ωρών. Το γεύμα δίνεται στο τέλος ή στη μέση του σεμιναρίου με μπουφέ ή μενού, ενώ προσφέρονται καφές, χυμός και βουτήματα σε κάθε διάλειμμα.
4. **Συγκέντρωση:** Επιχειρηματικού ή συλλογικού χαρακτήρα 30 με 50 ατόμων και διάρκειας 2-5 ωρών. Διατίθεται συνήθως μόνιμο coffee break ή/και brunch με ελαφρές παρασκευές.
5. **Συνέδριο:** Εκδήλωση επαγγελματικού χαρακτήρα έως και 1000 ατόμων με διάρκεια από 1 έως 5 ημέρες, στην οποία διατίθεται καφές, χυμός, σάντουιτς και βουτήματα στα κεντρικά διαλείμματα και τα γεύματα παρατίθενται με μορφή table d' hote ή μπουφέ στο εστιατόριο.
6. **Διάλεξη:** Παρουσίαση θεμάτων από ένα ή περισσότερα πρόσωπα με περιορισμένη προσέλευση κοινού. Τα γεύματα καθορίζονται όπως και στα σεμινάρια.
7. **Συμπόσιο:** Συζήτηση μεταξύ ειδικών ενός θέματος ενώπιον του κοινού με ή χωρίς τη συμμετοχή του. Ομοίως τα γεύματα καθορίζονται όπως και στα σεμινάρια.

8. **Workshop:** Ανταλλαγή απόψεων μεταξύ ομάδων των 20-30 ατόμων για συγκεκριμένο θέμα. Επίσης τα γεύματα καθορίζονται όπως και στα σεμινάρια. (Λαλούμης Δ. & Στεφανακίδης Κ. 2005)

Κεφάλαιο 3: Χώροι και Εγκαταστάσεις

Επισιτιστικών Τμημάτων

3.1 Τραπεζαρία- Σάλα

Το εστιατόριο αποτελείται από τη σάλα (τραπεζαρία) και συμπληρωτικούς όπως το βεστιάριο, οι τουαλέτες, το office (χώρος ανάμεσα στην κουζίνα και τη σάλα) και το γραφείο. Η τραπεζαρία είναι ο κύριος χώρος παράθεσης των γευμάτων και εκμετάλλευσης της εστιατορικής τεχνικής. (Λαλούμης -2002, 372).

3.1.1 Εξοπλισμός του Εστιατορίου

Ο εξοπλισμός περιλαμβάνει τα έπιπλα, τα σκεύη και τα λινά του εστιατορίου που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του και η επιλογή τους εξαρτάται από πολλούς παράγοντες μεταξύ των οποίων οι κυριότεροι είναι η δυναμικότητα της μονάδας και το ύψος της επένδυσης.

1. Έπιπλα: Τα έπιπλα των εσωτερικών χώρων αποτελούν στοιχεία διακόσμησης αλλά και στοιχεία λειτουργικού εξοπλισμού. Τα υλικά κατασκευής τους κατατάσσονται σε δύο κατηγορίες:

- Στα θερμά (ξύλινα)
- Στα ψυχρά (μεταλλικά, πλαστικά)

2. Σκεύη: Τα σκεύη του εστιατορίου διαχωρίζονται σε τρεις μεγάλες κατηγορίες:

- Τα σκεύη πορσελάνης (πίατα ,φλιτζάνια, σουπιέρες, τσαγιέρες, καφετιέρες κ.α.).
- Γυάλινα ή κρυστάλλινα σκεύη (ποτήρια ,καράφες, μπολ κτλ).
- Μεταλλικά ή ανοξείδωτα σκεύη (μαχαιροπήρουνα, κουτάλια, λαβίδες, σαμπανιέρες, δίσκοι κτλ).

3. Λινά : Με τον όρο αυτό εννοούμε όλον τον ιματισμό του εστιατορίου.

- Υποτραπεζομάντηλα (Molleton) :Μεσολαβούν μεταξύ τραπεζομάντηλου και της επιφάνειας του τραπεζιού.
- Τραπεζομάντηλα (Nappe) : Τα βασικότερα λινά του εστιατορίου, πρέπει να είναι πολύ καλής ποιότητας.
- Επιτραπεζομάντηλα (Napperon) :Καλύπτουν ακριβώς την επιφάνεια των τραπεζιών και προστατεύουν τα τραπεζομάντηλα από γρήγορη φθορά και σύντομο λέρωμα.
- Πετσέτες φαγητού (Napkin) : Συνηθίζεται σε εστιατόρια πολυτελείας να δίνουν ευχάριστα και περίεργα σχήματα για λόγους αισθητικής.
- Πετσέτες τραπεζοκόμων : Χρησιμοποιείται στη μεταφορά των δίσκων φαγητού ή για το αναγκαίο σκούπισμα της τελευταίας στιγμής. (Μάρας-1997, 37-46)

3.1.2 Αίθουσα και Ανέσεις Εστιατορίου

Με την είσοδο του πελάτη στο εστιατόριο, θα πρέπει να αισθάνεται καλά και να ικανοποιούνται επαρκώς οι αισθήσεις του. Για να γίνει αυτό εφικτό θα πρέπει να υπάρχει:

1. Διακόσμηση: Η ομορφιά της διακόσμησης διεγείρει τη θέα του πελάτη. Η διακόσμηση θα πρέπει να ταυτίζεται με το χώρο της εστίασης ή με το θέμα που επιλέγεται.

2. **Δάπεδο και τοίχοι:** Θα πρέπει να είναι κατάλληλα βαμμένο και οι τοίχοι επενδυμένοι, με υλικά σε αρμονία και με διακόσμηση που δεν θα επιτρέπει το πέραςμα ανεπιθύμητων θορύβων.
3. **Φωτισμός:** Συντελεί στη διακόσμηση και να δίνει ευχάριστη ατμόσφαιρα. Ο φωτισμός θα πρέπει να ρυθμίζεται ανάλογα με το χαρακτήρα της εκδήλωσης και να συμπληρώνει το φυσικό φωτισμό.
4. **Κλιματισμός:** Είναι το στοιχείο που μεταβάλλει την ατμόσφαιρα σε μια ιδανική θερμοκρασία και μειώνει τις βαριές οσμές.
5. **Επίπλωση:** Τα έπιπλα πρέπει να είναι μοντέρνα, άνετα, εύκολα στη μετακίνηση, καλύπτουν τα κενά και θεραπεύουν την αισθητική. (Σκούμιος -2004 ,27-28)

3.2 ΜΑΓΕΙΡΕΙΑ – ΚΟΥΖΙΝΕΣ

Είναι ο χώρος της μαζικής παραγωγής προϊόντων – εδεσμάτων ή το παρασκευαστήριο στο απλό κλασικό εστιατόριο εντός ή εκτός ξενοδοχειακής μονάδας. Σοβαρό ρόλο παίζει ο τύπος των γευμάτων που θα προσφέρουμε, και αυτό διότι άλλη οργάνωση και δομή θα είχε ένα εστιατόριο πόλεως, άλλη ένα grill room και άλλη μια κεντρική κουζίνα παραγωγής που λειτουργεί σε συνδυασμό με κουζίνες “δορυφόρους” σε διαφορετικά σημεία π.χ. room service, snack bar κτλ. (Μάρας-1997, 29)

Οι φάσεις παραγωγής και διάθεσης φαγητών προϋποθέτουν χώρους που αφορούν τις παρακάτω λειτουργίες:

- α. Προμήθεια πρώτων υλών
- β. Αποθήκευση
- γ. Επεξεργασία - προετοιμασία
- δ. Μαγείρεμα - παρασκευή

ε. Προετοιμασία

στ. Διανομή

3.2.1 Κύριοι και Βοηθητικοί Χώροι της Κουζίνας

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

Οι κύριοι χώροι είναι:

1. Η ζεστή κουζίνα
2. Η κρύα κουζίνα
3. Το ζαχαροπλαστείο
4. Το κυλικείο ή μπουφές
5. Αποθήκη ημέρας – ψυκτικοί θάλαμοι

Οι βοηθητικοί χώροι είναι:

- 1) Χώρος διανομής: Ειδικά διαμορφωμένος χώρος για την ορθολογική διακίνηση του προσωπικού σεβρισίματος από την κουζίνα προς το εστιατόριο και το αντίθετο.
- 2) Χώρος προσωπικού: Εστιατόριο προσωπικού, βεστιάρια, τουαλέτες και χώρος παραμονής.
- 3) Χώρος για την τοποθέτηση των ειδών καθαριότητας της κουζίνας.
- 4) Χώρος για την τοποθέτηση των σκευών του εστιατορίου.

- 5) Χώρος για το πλύσιμο των μαγειρικών σκευών.
- 6) Χώρος για το πλύσιμο και την προετοιμασία των λαχανικών.
- 7) Χώρος για τις επιστροφές.

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

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

Ταμπλό: Είναι το τμήμα έκδοσης λογαριασμών εστιατορίου κι ελέγχου διακίνησης των προς πώληση ειδών και αποτελείται από ένα γραφείο. (Τζωρακολευθεράκης-1999, 66-67)

3.3 Τμήμα Προμηθειών-Αποθήκες

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

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

Αντίθετα, σε μικρής και μεσαίας δυναμικότητας ξενοδοχειακές επιχειρήσεις με οριζόντια οργάνωση, θα συναντήσουμε μόνο το τμήμα της αποθήκης. Στις μονάδες αυτές, οι προμήθειες πραγματοποιούνται, σε συνεννόηση με το διευθυντή, από τους υπεύθυνους των τμημάτων (chef, barman) και τον αποθηκάριο.

3.3.1 Τμήμα αγορών (purchase department)

Σημαντικό ρόλο παίζει η επιλογή του κατάλληλου προμηθευτή. Η επιχείρηση μπορεί εύκολα να επιλέξει ένα προμηθευτή μεταξύ αυτών που συνεργάστηκε στο παρελθόν, με κριτήριο την ποιότητα των προϊόντων, την τιμή και το επίπεδο των υπηρεσιών που προσέφερε.

Όταν όμως η επιχείρηση ψάχνει για νέο προμηθευτή, θα πρέπει να εξεταστούν με προσοχή ορισμένα σημεία και να ζητηθούν στοιχεία, όπως:

- Πληροφορίες για την επιχείρηση του προμηθευτή.
- Η ποικιλία των προϊόντων που διαθέτει.
- Τιμοκατάλογο των προϊόντων.
- Οι τρόποι διακανονισμού πώλησης προϊόντων, που χρησιμοποιεί η επιχείρηση.
- Πληροφορίες για την πελατεία που εξυπηρετεί.
- Δείγματα των προϊόντων που διαθέτει.

Μετά την επιλογή των προμηθευτών πρέπει να γίνουν οι απαραίτητες διαπραγματεύσεις για να επιτευχθούν καλύτερες τιμές και υπηρεσίες.

3.3.2 Τμήμα Παραλαβών (delivery department)

Για την επιτυχή λειτουργία του τμήματος των παραλαβών θα πρέπει να εξασφαλιστούν, από το στάδιο του σχεδιασμού της επιχείρησης, οι παρακάτω προϋποθέσεις:

α) Κατάλληλη θέση: Η θέση εγκατάστασης του τμήματος παραλαβής πρέπει να διευκολύνει την κυκλοφοριακή ροή των τροφίμων και ποτών μέσα στην επιχείρηση, από την είσοδο τους μέχρι την παραγωγή και κατανάλωση τους.

β) Επάρκεια χώρου με σωστή διαρρύθμιση: Ο άνετος χώρος με τον απαραίτητο εξοπλισμό είναι οι προϋποθέσεις που θα διευκολύνουν και θα εξασφαλίζουν τη γρήγορη φορτοεκφόρτωση των εμπορευμάτων, την ομαλή και γρήγορη διεξαγωγή της διαδικασίας της παραλαβής, καθώς και την εύκολη και ασφαλή διανομή των προϊόντων στους αποθηκευτικούς χώρους, στα ψυγεία και στα τμήματα παραγωγής.

γ) Κατάλληλος εξοπλισμός: Ο βασικός εξοπλισμός του τμήματος παραλαβής είναι ζυγαριές ακριβείας, μεταφορικά μέσα (Clarks), ανυψωτικά μηχανήματα, ειδικά καροτσάκια μεταφοράς εμπορευμάτων, εργαλεία για το άνοιγμα κιβωτίων κλπ.

3.3.3 Αποθηκευτικοί Χώροι (storing facilities)

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

- 1) Κατάλληλη θέση: Η θέση της αποθήκης πρέπει να γειτνιάζει με το χώρο παραλαβής και τα τμήματα παραγωγής (κυρίως την κεντρική κουζίνα) για να διευκολύνεται η κυκλοφοριακή ροή των προμηθειών και παράλληλα να εξασφαλίζονται καλές συνθήκες αποθήκευσης.
- 2) Επάρκεια χώρου και σωστή διαρρύθμιση: Πρέπει να προβλέπονται επαρκείς χώροι και εγκαταστάσεις ανάλογα με το μέγεθος και τις ανάγκες της επιχείρησης, που να εξασφαλίζουν όχι μόνο την ασφάλη αλλά και την υγιεινή αποθήκευση των προμηθειών.
- 3) Ασφάλεια: Θα πρέπει από το στάδιο της κατασκευής να μελετάται η ασφάλεια των πορτών, παραθύρων, κλειδαριών, ψυκτικών θαλάμων κλπ.
- 4) Κατάλληλος εξοπλισμός: Όλοι οι αποθηκευτικοί χώροι πρέπει να είναι κατάλληλα εξοπλισμένοι, ώστε και οι στόχοι του τμήματος να επιτυγχάνονται και το προσωπικό να διευκολύνεται στην αποθήκευση, έλεγχο, παρακολούθηση και διανομή των προμηθειών. (Τζωρακολευθεράκης 1994).

Κεφάλαιο 4: Οργάνωση και Τεχνική Επισιτιστικών Τμημάτων

Το ανθρώπινο δυναμικό κάθε επιχείρησης αποτελεί το μεγάλο κεφάλαιό της καθώς και τον παράγοντα εκείνο που θα χαρακτηρίσει την ποιότητα του προσφερόμενου προϊόντος της, το οποίο εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τις προσωπικές δεξιότητες του προσωπικού, την εκπαίδευσή του, τη σωστή οργάνωση και διοίκησή του.

Τα αποτελέσματα της σωστής διαχείρισης του προσωπικού είναι ικανά να κρίνουν την μετέπειτα οικονομική βιωσιμότητα της επιχείρησης.

4.1 Θέση και Ρόλος των εργαζομένων

Οι σχέσεις των εργαζομένων και κατά συνέπεια το κλίμα της εργασίας, εξαρτάται από τον κοινωνικό τους ρόλο. Κάθε θέση εργασίας στο ξενοδοχείο έχει τον κοινωνικό της ρόλο, ο οποίος δεν εξαρτάται μόνο από τη βαθμίδα που ανήκει η κάθε ομάδα αλλά και από την ειδίκευσή της.

Η κοινωνική θέση του κάθε εργαζόμενου στο ξενοδοχείο εξαρτάται από:

- Το επίπεδο σπουδών που απαιτεί η ειδίκευση.
- Το επίπεδο των αμοιβών του κάθε τμήματος.
- Την παράδοση.
- Τη σημασία της εργασίας.
- Τα άτομα τα οποία συναλλάσσεται ο εργαζόμενος.
- Το χώρο της εργασίας.
- Τα τμήματα μετώπου (αυτά που έρχονται σε άμεση επαφή με τον πελάτη).
- Τα υλικά που χρησιμοποιεί ο εργαζόμενος.
- Την προσωπικότητα του εργαζόμενου.

Το κλίμα της εργασίας επηρεάζεται από το ύψος των φιλοδωρημάτων που δέχεται κάθε τμήμα. Έτσι, τα τμήματα που δεν είναι δέκτες φιλοδωρημάτων συχνά αντιμετωπίζουν αρνητικά τα τμήματα που δέχονται φιλοδωρήματα. (Λαλούμης -2002, 170-171)

4.2 Οργάνωση Προσωπικού

4.2.1 Τραπεζαρία (Υπεύθυνος/ Maitre)

Ο maitre είναι ο υπεύθυνος για το σέρβις φαγητών και ποτών. Ηγείται του προσωπικού της τραπεζαρίας και συνεργάζεται άμεσα με τον Chef. Υποβοηθείται από τους παρακάτω βοηθούς:

1. **Sous Maitre:** Έχει παρόμοια καθήκοντα με τον Maitre, και τον αντικαθιστά σε τυχόν απουσία του.
2. **Captain:** Αναλαμβάνει να συντονίσει τους σερβιτόρους στη διαδικασία του σερβιρίσματος.
3. **Hostess :** Αναλαμβάνει την υποδοχή των πελατών και την τοποθέτησή τους σε τραπέζια.
4. **Σερβιτόροι:** Οι οποίοι αναλαμβάνουν την λήψη της παραγγελίας και την άμεση εξυπηρέτηση των πελατών.
5. **Εξειδικευμένοι σερβιτόροι:** Πχ για το κρασί λέγεται Οινοχόος/ *Sommelier* ή για τον τεμαχισμό (*decoupage* σε διεθνή ορολογία) παρασκευών Κόπτης/ *Trancheur*.
6. **Βοηθοί Σερβιτόροι:** οι οποίοι εργάζονται δίπλα στους σερβιτόρους και βοηθάνε στην διαδικασία του σερβιρίσματος.

7. **Bus Boys/ Food Runners**, οι οποίοι αναλαμβάνουν τη μεταφορά παρασκευών από την κουζίνα στην τραπεζαρία. (Τζωρακολευθεράκης - 1999, 113)

4.2.2 Κουζίνα (Επικεφαλής/ Chef)

Ο Chef συντονίζει το προσωπικό της κουζίνας για την παραγωγή φαγητού, συγκεντρώνει τις παραγγελίες και παραλαμβάνει τα εμπορεύματα στο χώρο της κουζίνας. Επίσης, καθορίζει τις πρότυπες συνταγές και μερίδες και δημιουργεί νέα μενού σε συνεργασία με τα άλλα στελέχη της επιχείρησης:

1. **Sous Chef**: Έχει παρόμοια καθήκοντα με τον Chef ή κάποια από αυτά. Τον αντικαθιστά σε τυχόν απουσία του.
2. **Α΄ Μάγειρες** :είναι επικεφαλείς των επιμέρους τμημάτων της κουζίνας όπως η ζεστή κουζίνα, κρύα κουζίνα, κρεοπωλείο κτλ.
3. **Β΄ Μάγειρες**: Εργάζονται στα παραπάνω επιμέρους τμήματα κουζίνας.
4. **Βοηθοί των Β΄ Μαγείρων**: Βοηθούν στα επιμέρους τμήματα κουζίνας.
5. **Pastry Chef**: Προϊστάμενος του τμήματος του ζαχαροπλαστείου. Αρμοδιότητά του η παρασκευή των γλυκών του εστιατορίου.
6. **Βοηθός Pastry Chef**: Είναι ο βοηθός ζαχαροπλάστη. (Τζωρακολευθεράκης 1999 ,114)

4.2.3 Bars (Head Barman ή Bar Leader)

Ο Head Barman αναλαμβάνει τον συντονισμό και έλεγχο όλων των bars του ξενοδοχείου. Στόχος του είναι η ενοποίηση της λειτουργίας των bars, σαν ένα ενιαίο τμήμα.

Ο Head Barman έχει άμεση συνεργασία με τον F&B Manager και τους βοηθούς του καθώς και με τους υπεύθυνους των bars, τους barmen. Μερικές φορές για λόγους οικονομίας, τον ρόλο του Head Barman αναλαμβάνει ο barman του κεντρικού bar..

4.3 Τρόποι Σερβιρίσματος

Η ανάπτυξη του μαζικού τουρισμού με την καθιέρωση ταξιδιών αναψυχής σαν βασική ανάγκη του ανθρώπου, καθιερώνει νέους κανόνες περιποίησης και τεχνικές παράθεσης των γευμάτων. Δημιουργούνται έτσι διαφορετικοί τρόποι σερβιρίσματος οι οποίοι κρατούν την ονομασία της χώρας και του τόπου που πρωτοεμφανίστηκαν.

1) Βιενέζικος τρόπος

Εφαρμόζεται σε απλές εστιατορικές μονάδες και αυτό γιατί είναι ο απλούστερος, οικονομικότερος και ταχύτερος τρόπος σερβιρίσματος. Βασίζεται στην προετοιμασία του πιάτου και στη σωστή παράθεση του στον πελάτη. Η μεταφορά των πιάτων από την κουζίνα γίνεται με την χρήση δίσκων μέχρι την σκευοθήκη (table de service) και εν συνεχεία τοποθετούνται στο τραπέζι με τον σωστό τρόπο. Η μεταφορά τους στο χέρι δεν πρέπει να γίνεται με παραπάνω από τρία πιάτα.

2) Αγγλικός τρόπος

Τον διαχωρίζουμε σε δυο μορφές:

- **Οικογενειακός:** Ο τρόπος αυτός εφαρμόζεται σε τραπέζια δύο ως τεσσάρων ατόμων και αφού πρώτα ο τραπεζοκόμος επιδεικνύει τη πιατέλα πριν την τοποθετήσει στο κέντρο του τραπεζιού.

- **Επαγγελματικός:** Επίδειξη της πιατέλας από την αριστερή πλευρά του πελάτη με ελαφρά υπόκλιση και σερβίρισμα με κουταλοπίρουνο προσέχοντας την απόσταση μεταξύ πιατέλας και πιάτου. Τοποθέτηση των παρασκευασμάτων με το κρέας στο κάτω μέρος του πιάτου και τη γαρνιτούρα στο πάνω.

3) Γαλλικός τρόπος

Θεωρείται επισημότερος τρόπος σερβιρίσματος από τον Αγγλικό 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, αφήνεται η δυνατότητα σε αυτόν να σερβιριστεί μόνος του με τη λαβίδα (κουτάλι πιρούνι).

4) Αμερικάνικος τρόπος αυτοεξυπηρέτησης

Ο τρόπος αυτός εφαρμόζεται σε επίσημα γεύματα και δεξιώσεις στην μορφή του *buffet* και αυτός είναι ο λόγος που δεν πρέπει να απαξιώνεται σαν τρόπος σερβιρίσματος, όσον αφορά τον βαθμό πολυτέλειας που τον διακρίνει.

5) Ρώσικος τρόπος

Θεωρείται ο πλέον πολυτελής τρόπος σερβιρίσματος και βασίζεται στον εντυπωσιασμό των πελατών από πλούσια παρασκευάσματα και κρέατα, ψημένα μεν, στην αρχική τους μορφή δε, (γουρουνόπουλα, φασιανοί, ψάρια κ.α.). Ο τεμαχισμός και η μεριδοποίηση τους γίνεται από ειδικευμένο προσωπικό σε ειδικά τραπέζια, ορατά από τους πελάτες.

6) Σερβίρισμα με κινούμενο τραπέζι

Το *gueridon* (κινούμενο τραπέζι) εφάπτεται στην πλευρά του τραπεζιού εάν είναι κενή και στέκεται παράπλευρα και σε σημείο ορατό από όλους εάν το τραπέζι είναι πλήρες. Οι πιατέλες επιδεικνύονται στους πελάτες κατά τον συνήθη τρόπο (από αριστερά) και δίνουν την δυνατότητα να θαυμάσουν οι πελάτες την παρουσίαση των εδεσμάτων αυτών μέσα στην πιατέλα. Τοποθετούνται στην συνέχεια στην δεξιά πλευρά του *gueridon* με τα ζεστά πιάτα αριστερά. (Μάρας-1997, 76-81)

4.3.1 Σερβίρισμα κρασιών

Τα κρασιά σερβίρονται από τον οινοχόο, ο οποίος συμβουλεύει τους πελάτες στην επιλογή του κατάλληλου κρασιού. Ο οινοχόος προσκομίζει στο τραπέζι το κρασί, το παρουσιάζει στον πελάτη που το παρήγγειλε και μετά από έγκρισή του το εκπωματίζει και σερβίρει μικρή ποσότητα για τη διαδικασία της δοκιμής. Αν ο πελάτης συμφωνήσει, τότε προχωράει στο σερβίρισμα των παρακαθήμενων και τέλος σερβίρει τον πελάτη τη δοκιμή και αφήνει τη φιάλη και το φελλό στο τραπέζι. Τα κόκκινα κρασιά τοποθετούνται σε ειδική βάση (sous bouteille) , ενώ τα λευκά ,τα ροζέ και τα αφρώδη κρασιά τοποθετούνται σε σαμπανιέρα. (Λαλούμης -2002, 385).

Η θερμοκρασία σερβιρίσματος των κρασιών παίζει σημαντικό ρόλο στην ανάδειξη της οσμής και της γεύσης τους. Είναι δύσκολο να πούμε ακριβώς τη θερμοκρασία που χρειάζεται ένα κρασί για να σερβιριστεί και αυτό εξαρτάται από την ποιότητα, το γούστο και την εποχή που σερβίρεται.

- Άσπρα, ξηρά κρασιά8-10 βαθμούς Κελσίου
- Άσπρα, ημίξηρα κρασιά.....12-14 βαθμούς
- Ροζέ ξηρά κρασιά.....12-14 βαθμούς
- Κόκκινα ξηρά κρασιά.....15-17 βαθμούς
- Γλυκά κρασιά.....15-17 βαθμούς
- Αφρώδεις οίνοι-σαμπάνιες.....5-7 βαθμούς

Τέλος πολύ σημαντικός είναι ο συνδυασμός της γεύσης του κρασιού με το φαγητό που συνοδεύει. Στις σούπες, τα ορεκτικά και τα ψάρια προσφέρονται τα άσπρα ή ροζέ ξηρά κρασιά, στα κρέατα σχάρας τα κόκκινα ελαφριά κρασιά, στα κυνήγια και τα τυριά τα κόκκινα βαριά κρασιά και στα επιδόρπια τα γλυκά κόκκινα ή άσπρα επιδόρπια κρασιά. Η σαμπάνια ή τύπου σαμπάνιας κρασί τοποθετείται στην αρχή ή στο τέλος ενός καλού γεύματος και σχεδόν πάντα έχει εορταστικό χαρακτήρα. (Μάρας -1997,86-89)

Κεφάλαιο 5: Menu και γεύματα

Το μενού ή εδεσματολόγιο περιλαμβάνει το σύνολο των προσφερόμενων ειδών σε ένα εστιατόριο. Είθισται να υπάρχει άλλο μενού για τα φαγητά και άλλο για τα προσφερόμενα ποτά. Ο κατάλογος μιας επισιτιστικής επιχείρησης αποτελεί σε μεγάλο βαθμό την εικόνα της. Η σύνθεση ενός καταλόγου είναι απαραίτητη για όλον τον μετέπειτα σχεδιασμό του εστιατορίου αφού με γνώμονα το είδος και το περιεχόμενό του, θα πρέπει να σχεδιαστεί όλη η λειτουργία της επιχείρησης. (Λαλούμης -2002, 406-407).

5.1 Είδη Menu

Τα βασικότερα είδη menu που συναντάμε στις επισιτιστικές επιχειρήσεις είναι:

1. **Menu a la carte:** Ο όρος a la carte έχει καθιερωθεί για τις επισιτιστικές επιχειρήσεις που προσφέρουν το προϊόν τους μέσα από έναν κατάλογο και ο κάθε πελάτης έχει τη δυνατότητα να επιλέξει από μια σειρά προϊόντων. Η επιλογή των φαγητών και η σειρά παράθεσής τους είναι κατόπιν επιλογής του πελάτη. Το menu αυτό είναι κατά κανόνα σταθερό στη σύνθεσή του, αν και μεταβάλλεται ανάλογα με την εποχή του χρόνου.
2. **Menu table d' hote:** Πρόκειται για προκαθορισμένα menus, που συνήθως προορίζονται για συγκεκριμένο αριθμό ατόμων, που λαμβάνουν χώρα σε συγκεκριμένο χώρο, προκαθορισμένη ώρα, με προκαθορισμένη διάρκεια και με προκαταβολικά καθορισμένη τιμή. Σε αυτό το menu το μεσημβρινό διαφέρει από το δείπνο, που κατά κανόνα αλλάζουν καθημερινά, με αποτέλεσμα να δημιουργείται ένας αριθμός από menus που ανακυκλώνονται περιοδικά.
3. **Menu buffet:** Τα menus τύπου buffet θα λέγαμε ότι είναι μία μίξη των μεθόδων table d' hote και a la carte. Πρόκειται δηλαδή για προκαθορισμένα γεύματα (table d' hote), που δίνουν όμως ένα δικαίωμα μερικής επιλογής στον πελάτη (a la carte). Περιλαμβάνουν εδέσματα από τις τέσσερις βασικές κατηγορίες (πρώτο πιάτο, κυρίως, σαλάτα, επιδόρπιο), ώστε ο πελάτης να έχει τη δυνατότητα να καταναλώσει τουλάχιστον την ελάχιστη σύνθεση ενός menu. (Le Monde-2011, Οδηγός Σύνταξης Εδεσματολογίου, 23-24)

5.2 Είδη φαγητών και εδεσμάτων

Όλα τα φαγητά ανήκουν σε μια κατηγορία εδεσμάτων με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά. Η σειρά που θα πρέπει να παρατίθενται είναι η εξής:

- 1) Κρύα ορεκτικά
- 2) Σούπες και Consommés (διαυγείς ζωμοί)
- 3) Ζεστά ορεκτικά
- 4) Παρασκευές ζυμαρικών, αβγά και λαδερές παρασκευές
- 5) Ψάρια (διάφορες παρασκευές)
- 6) Relevés – Grosse pièces (πιάτα που σερβίρονται μετά το ψάρι- μεγάλα κομμάτια κρέατος).
- 7) Εντράδες- Entrees (παρασκευές κρέατος με κάποια σαλάτα, ακολουθούν τα relevés).
- 8) Sorbets (γρανίτες με όξινο χαρακτήρα που βοηθούν στον καθαρισμό του στόματος).
- 9) Κρέατα ή ψάρια (τα λευκά κρέατα προηγούνται από τα κόκκινα και τα κυνήγια).
- 10) Λαχανικά γαρνιτούρας
- 11) Σαλάτες
- 12) Επιδόρπια (γλυκά, παγωτά, φρούτα, κτλ).

Η σειρά παράθεσης των εδεσμάτων έχει μεγάλη εφαρμογή και στους τρεις τύπους menu που αναλύσαμε παραπάνω. (Le Monde-2011, Οδηγός Σύνταξης Εδεσματολογίου,24-25)

Η ίδια λογική ακολουθείται και στα ποτά με την εξής σειρά:

- 1) Αναψυκτικά
- 2) Μπύρες
- 3) Κρασιά
- 4) Επιδόρπια αλκοολούχα ποτά
- 5) Καφέδες

5.3 Σύνθεση Menu

Menu είναι το σύνολο των αγαθών που προσφέρει ένα εστιατόριο. Ο ίδιος όρος περιγράφει και τον κατάλογο με τον οποίο ενημερώνεται ο πελάτης για τα αγαθά αυτά. Τα menus σχεδιάζονται από τον chef ,σε συνεργασία με τον υπεύθυνο προμηθειών, τον maître και τον διευθυντή του ξενοδοχείου. Για τη σύνταξη του μενού σημαντικό ρόλο παίζουν η εθνικότητα, η ηλικία, το φύλλο, το επάγγελμα και οι γενικές προτιμήσεις των πελατών της επιχείρησης. (Μάρας-1997, 69-72)

Οι κανόνες που διέπουν την παρουσίαση ενός καταλόγου και συντελούν στην δημιουργία θετικών εντυπώσεων είναι:

- Η ποιότητα του χαρτιού της κάρτας
- Η αρχιτεκτονική του κειμένου του μενού
- Η ορθογραφία
- Ο τύπος γραμμάτων
- Η καλλιτεχνική εμφάνιση (σχέδια- φωτογραφίες).

Τα βασικά χαρακτηριστικά των πιάτων που προσφέρονται πρέπει να είναι:

- Η ποικιλία των γεύσεων
- Η ελκυστική τους εμφάνιση
- Η αρμονία και καλή εναλλαγή χρωμάτων
- Το άρωμα
- Η σωστή θερμοκρασία
- Η άριστη από άποψη ποσότητας και ποιότητας σύστασή τους
- Η σωστή τοποθέτηση της γαρνιτούρας και η σωστή κοπή της σε διάφορα σχήματα για να κάνει το πιάτο πιο ελκυστικό
- Η επιλογή του κατάλληλου σερβίτσιου (Le Monde-2011,25-26)

5.4 Σχεδιασμός κάρτας εστιατορίου

Ο κατάλογος με τα φαγητά και τα ποτά κάθε επισιτιστικής επιχείρησης αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την προβολή της. Ορισμένα στοιχεία που θα πρέπει να λάβουμε υπ' όψιν μας κατά τον σχεδιασμό ενός ελκυστικού καταλόγου είναι:

- 1) Όλα τα προϊόντα θα πρέπει να είναι διαχωρισμένα σε κατηγορίες.
- 2) Ο όγκος του καταλόγου δεν θα πρέπει να είναι μεγάλος.
- 3) Κάθε προϊόν θα πρέπει να συνοδεύεται από μικρή περιγραφή.
- 4) Το χρώμα και ο σχεδιασμός του καταλόγου θα πρέπει να ταιριάζουν απόλυτα με το στυλ της επιχείρησης.
- 5) Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται στη σύνταξη και την ορθογραφία.
- 6) Επιχειρήσεις που αναλαμβάνουν εκδηλώσεις θα πρέπει να διαθέτουν ξεχωριστούς καταλόγους ανά περίπτωση.
- 7) Τα πιάτα ημέρας θα πρέπει να αναγράφονται σε σημεία του καταλόγου που να γίνονται εύκολα αντιληπτά και να έχουν πιθανότητες παραγγελίας. (Le Monde-2011, 27)

Κεφάλαιο 6: Υγιεινή και Ασφάλεια

6.1 Υγιεινή και καθαριότητα

Καθαριότητα είναι η κατάσταση που σημαίνει ότι ο χώρος ή το άτομο είναι καθαρό. Για το εστιατόριο συνεπάγεται την απουσία κάθε ορατής βρωμιάς ή φαγητού από τα δάπεδα, τα τραπέζια ή οπουδήποτε αλλού μέσα ή γύρω από το κτήριο. Υγιεινή είναι η επιστήμη που ασχολείται με τη δημιουργία υγιεινών συνθηκών διαβίωσης.

Καθαριότητα και υγιεινή για το εστιατόριο σημαίνουν υγιεινό και καθαρό φαγητό, οιοπνευματώδη ποτά και αναψυκτικά τα οποία είναι ετοιμασμένα και σερβιρισμένα σε ένα περιβάλλον απαλλαγμένο από οργανισμούς ή άλλους μολυσματικούς παράγοντες που προκαλούν ασθένειες.

Ένα εστιατόριο το οποίο είναι ταυτόχρονα καθαρό και έχει απολυμανθεί δεν είναι μόνο ελκυστικό προς τους πελάτες, αλλά τους δείχνει πως η διεύθυνση ενδιαφέρεται να τους σερβίρει σε ένα υγιεινό περιβάλλον. Οι πελάτες συσχετίζουν την καθαριότητα του εστιατορίου με τη φροντίδα που γίνεται στην προετοιμασία των τροφίμων. Υψηλά πρότυπα καθαριότητας και υγιεινής επίσης έχουν μία θετική επίδραση στους υπαλλήλους πράγμα που έχει σαν αποτέλεσμα βελτιωμένο ηθικό και αυξημένη παραγωγικότητα. (Reich Allen -1999, 339).

6.2 Υγιεινή των τροφίμων (HACCP)

Η υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων και ποτών παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στη λειτουργία μιας επισιτιστικής επιχείρησης, γιατί εκτός από το γεγονός ότι επηρεάζει άμεσα την υγεία μας, χαρακτηρίζει επίσης το επίπεδο πολιτισμού της επιχείρησης, της περιοχής και κατ' επέκταση ολόκληρης της χώρας.

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Οδηγία (93/43), η εναρμόνιση της οποίας με την ελληνική νομοθεσία έγινε στις 4/10/2000 με το ΦΕΚ 12/19 , όλες οι επιχειρήσεις που λειτουργούν στο χώρο των τροφίμων και ποτών, οφείλουν να διασφαλίζουν με επιστημονικό και τεκμηριωμένο τρόπο την ασφάλεια των προϊόντων που διαθέτουν στην κατανάλωση.

Ειδικότερα στην Οδηγία αυτή αναφέρεται ότι οι επιχειρήσεις αυτές οφείλουν να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν ένα εξειδικευμένο σύστημα HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) που σημαίνει Ανάλυση Κινδύνων και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου. (Μάρας-1997,)

6.2.1 Το Σύστημα HACCP

Το HACCP συστηματοποιεί τον προσδιορισμό και τον έλεγχο όλων των πιθανών κινδύνων (χημικών, μικροβιολογικών και φυσικών), οι οποίοι είναι δυνατόν να τεθούν υπό τεκμηριωμένο έλεγχο σε όλες τις φάσεις, δηλαδή από την προμήθεια των πρώτων υλών, την παραγωγή, μέχρι και το τελικό σημείο διάθεσης του προϊόντος στον πελάτη. Καθορίζει και εφαρμόζει προληπτικά μέτρα παρακολούθησης και αποφυγής των κινδύνων αυτών, με στόχο κάθε προϊόν να είναι ασφαλές για κατανάλωση.

Το σύστημα HACCP μπορεί να εφαρμοστεί επιτυχώς σε όλους τους τομείς, από πολυεθνικές εταιρίες μέχρι οικογενειακές επιχειρήσεις, όπως για παράδειγμα σε φούρνους.

Η εφαρμογή του συστήματος HACCP στηρίζεται σε επτά αρχές:

1^η Αρχή: Αναγνώριση και Αξιολόγηση των κινδύνων για κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας και εγκατάσταση προληπτικών μέτρων ελέγχου.

2^η Αρχή: Αναγνώριση των κρίσιμων σημείων ελέγχου.

3^η Αρχή: Προσδιορισμός κρίσιμων ορίων για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.

4^η Αρχή: Καθορισμός διαδικασίας παρακολούθησης για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.

5^η Αρχή: Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.

6^η Αρχή: Καθορισμός διαδικασίας επαλήθευσης του συστήματος HACCP.

7^η Αρχή: Καθορισμός συστήματος καταγραφής και δημιουργία αρχείων παρακολούθησης του συστήματος. (www.greece.Irqa.com/HACCP)

6.3 Ασφάλεια εργαζομένων και πελατών

Ως γνωστόν, τα περισσότερα ατυχή συμβάντα σε μια εστιατορική μονάδα οφείλονται σε απροσεξία, πράγμα που σημαίνει ότι μπορούν να προληφθούν.

Τέτοιες κατηγορίες ατυχημάτων είναι:

- 1) **Εγκαύματα:** Είναι η συνηθέστερη κατάληξη ατυχημάτων στους εστιατορικούς χώρους και ιδιαίτερα στην παραγωγή.

- 2) **Θλάσεις μυών και πτώσεις:** Συχνό φαινόμενο όταν επιχειρείται να σηκωθεί ένα βαρύ αντικείμενο και όταν το πάτωμα δεν είναι καθαρό και στεγνό.
- 3) **Κοψίματα:** είναι οι τραυματισμοί από κοφτερά ή αιχμηρά εργαλεία κατά τη διαδικασία της παραγωγής.
- 4) **Πυρκαγιά:** Πολύ συχνό φαινόμενο που χρειάζεται τις απαραίτητες προφυλάξεις και τήρηση των κανόνων πυρασφάλειας.

Οι τουριστικές επιχειρήσεις και ιδιαίτερα οι εστιατορικές, λόγω του αντικειμένου εκμετάλλευσής τους, υποχρεώνονται να οργανώνουν και να εκπαιδεύουν το προσωπικό τους σε θέματα πυροπροστασίας, κατάσβεσης πυρκαγιών και οργανωμένης εκκένωσης των χώρων τους. Κάθε αίθουσα συγκέντρωσης κοινού θα πρέπει να διαθέτει ειδικό πρόγραμμα καταπολέμησης πυρκαγιάς που θα εφαρμόζεται μόλις σημάνει με οποιοδήποτε μέσο συναγερμός. (Μάρας-1997,113-118).

B. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Κεφάλαιο 7: Παρουσίαση και Ανάλυση των Ξενοδοχειακών Μονάδων

7.1 Εισαγωγή στην μελέτη περίπτωσης

Η πτυχιακή εργασία έχει σκοπό την μελέτη περίπτωσης επισιτιστικών τμημάτων πολυτελείας, όσον αφορά την οργάνωση, τη διοίκηση, αλλά και τη λειτουργία τους σε μία μεγάλη ξενοδοχειακή επιχείρηση.

Η έρευνα αυτή έγινε με τη μορφή ερωτηματολογίου σε δύο ξενοδοχειακές μονάδες. Η πρώτη βρίσκεται στην πόλη της Καλαμάτας (Elite City Resort) και η δεύτερη στην νότια Αγγλία στην περιοχή του Bournemouth (Royal Bath Hotel). Η πρώτη μελέτη έγινε ύστερα από απαντήσεις του υπεύθυνου των επισιτιστικών τμημάτων του ξενοδοχείου Elite Κο Σ.Α. ,καθώς και από προσωπική εμπειρία και εργασία στα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου για 1,5 χρόνο. Στη δεύτερη περίπτωση ύστερα από αίτηση στο ξενοδοχείο και προσωπική ξενάγηση στους χώρους του, σε συνεργασία με το Manager του ξενοδοχείου Κο MS, απαντήθηκε το ερωτηματολόγιο και στάλθηκε σε ηλεκτρονική μορφή.

Αρχικά, στόχος της μελέτης των δύο αυτών ξενοδοχείων είναι η σύγκριση. Πρόκειται για δύο ξενοδοχεία που βρίσκονται σε δύο χώρες με διαφορετική ιδιοσυγκρασία και κουλτούρα, αλλά με αρκετά κοινά χαρακτηριστικά. Επιδιώκεται η σύγκριση των εγκαταστάσεων, των υπηρεσιών, αλλά κυρίως της εξυπηρέτησης και των μεθόδων οργάνωσης που αφορούν τα επισιτιστικά τμήματα.

Έπειτα από τη σύγκριση θα οδηγηθούμε στα συμπεράσματα, που θα μπορέσουν να βγάλουν στην επιφάνεια τα προβλήματα που υπάρχουν και να δοθούν λύσεις, εάν είναι εφικτό.

Τέλος, η σύγκριση και γενικότερα η μελέτη αυτής της περίπτωσης έχει σαν στόχο να αναδείξει ελλείψεις, κυρίως του ελληνικού τουρισμού και να προσπαθήσει να δώσει λύσεις. Οι λύσεις αυτές είναι αναγκαίες, ειδικά στη προκειμένη οικονομική συγκυρία, για να ξεπεραστούν οι δυσκολίες, οι παραλείψεις και τα λάθη των προηγούμενων ετών. Έτσι θα μπορέσουμε να βελτιώσουμε τις πιθανότητές μας και να προχωρήσουμε σε ένα πιο ελπιδοφόρο μέλλον.

7.2 Elite City Resort Παρουσίαση

Το ξενοδοχείο Elite City Resort είναι ένα πολυτελές ξενοδοχείο 4 αστέρων, το οποίο είναι χτισμένο στους πρόποδες του Ταυγέτου, σε μικρή απόσταση από το κέντρο της όμορφης πόλης της Καλαμάτας.

Το ξενοδοχείο ξεκίνησε τη λειτουργία του στα τέλη της δεκαετίας του '70 και είναι πλήρως ανακαινισμένο από το 2007. Η έκτασή του είναι περίπου 35 στρέμματα και βρίσκεται πάνω στην παραλία της Καλαμάτας, με θέα το Μεσσηνιακό κόλπο. Το συγκρότημα λειτουργεί όλο το έτος, με διαφορετικές μονάδες για το χειμώνα και το καλοκαίρι.

Τα καταλύματα που μπορεί να επιλέξει ο πελάτης είναι είτε στο κεντρικό κτήριο (Elite City), είτε από το χωριό (Elite Villas). Επίσης, το ξενοδοχείο διαθέτει έναν πλήρως εξοπλισμένο συνεδριακό χώρο, με διάφορες αίθουσες (Blue Center), εστιατόριο, bar, μεγάλη έκταση για στάθμευση (parking) και μία μεγάλη πισίνα που λειτουργεί κατά την θερινή περίοδο.

1. Elite City Hotel

Το City Hotel βρίσκεται κατά μήκος της παραλιακής ζώνης της Καλαμάτας, σε μικρή απόσταση από τη θάλασσα. Διαθέτει τρεις ορόφους με διαφορετικούς τύπους καταλυμάτων που φτάνουν στο σύνολο περίπου τα εξήντα (μονόκλινα, δίκλινα, σουίτες). Στο ισόγειο του κτηρίου βρίσκεται η reception, το κεντρικό εστιατόριο και το bar του ξενοδοχείου.

2. Elite Villas

Το Elite Villas είναι ένα συγκρότημα με 15 ανεξάρτητα κτήρια, 74 standard δωμάτια, 6 superior, 2 superior με ιδιωτική πισίνα, 15 διώροφες οικογενειακές κατοικίες και 3 executive σουίτες με ιδιωτική πισίνα. Όλα τα δωμάτια διαθέτουν μπαλκόνι ή βεράντα και βρίσκονται σε μικρή απόσταση από το κεντρικό κτήριο του ξενοδοχείου.

3. Elite Blue Center

Στο Elite City Resort βρίσκεται ένα από τα μεγαλύτερα συνεδριακά κέντρα της περιοχής και το μεγαλύτερο στην Καλαμάτα. Το Conference Center διαθέτει 4 αίθουσες συνεδρίων και εκδηλώσεων, από τις οποίες η μία, με χωρητικότητα 700 ατόμων (με δύο διαζώματα) μπορεί να χωριστεί σε τρία τμήματα. Το συνεδριακό κέντρο του ξενοδοχείου αποτελεί ιδανική επιλογή για κάθε είδους συνέδριο, συνεστίαση ή πολιτιστική εκδήλωση.

4. Άλλες εγκαταστάσεις και υπηρεσίες

Το Elite City Resort διαθέτει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών και ανέσεων. Όσον αφορά την εστίαση διαθέτει πρωινό, cafe, bar lounge και εστιατόριο που λειτουργεί καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας.

Στον τομέα των συνεδρίων το ξενοδοχείο διαθέτει αίθουσες συσκέψεων στο κεντρικό κτήριο, συνεδριακό κέντρο στο Blue Center για συνέδρια και άλλες εκδηλώσεις, αίθουσες αναψυχής και δωρεάν χρήση του Technology Center.

Επίσης το ξενοδοχείο διαθέτει ιδιωτική αίθουσα τηλεόρασης, ιδιωτική ελληνική Ορθόδοξη εκκλησία, ευρύχωρο parking περίπου 300 θέσεων, γήπεδο τένις, γήπεδο μπάσκετ, μεγάλη παιδική χαρά και μεγάλες εκτάσεις κήπων.

Κατά τη θερινή περίοδο, λειτουργεί πισίνα Ολυμπιακών προδιαγραφών, οργανωμένη παραλία με ασφαλή πρόσβαση κάτω από το οδικό δίκτυο, μπαρ παραλίας και το Aqua Club της πισίνας. Σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους, αλλά και στα δωμάτια του ξενοδοχείου υπάρχει δωρεάν ενσύρματη και ασύρματη σύνδεση στο διαδίκτυο.



7.3 Elite City Resort Ανάλυση

1. Η πολιτική του εστιατορίου

Η γενική πολιτική του επισιτιστικού τμήματος του ξενοδοχείου στηρίζεται στην παραγωγή τροφίμων και ποτών που αφορούν την ελληνική κουζίνα και κουλτούρα και ειδικότερα την τοπική, δηλαδή τη μεσσηνιακή. Το μενού του εστιατορίου είναι κατά βάση ελληνικό με κάποιες προσθήκες τοπικών συνταγών και των αντίστοιχων πρώτων υλών (σύγκλινο Μάνης, καλαματιανές χιλοπίτες, μυρωδικά Ταϋγέτου κ.α.).

Βασικός στόχος του εστιατορίου είναι η εξυπηρέτηση και ικανοποίηση όσο το δυνατόν περισσότερων πελατών, ντόπιων ή ξένων, θαμώνων ή εξωτερικών πελατών του ξενοδοχείου.

2. Χώροι εστίασης του ξενοδοχείου

Οι χώροι εστίασης του ξενοδοχείου είναι πολλοί και εξαρτώνται από την εκδήλωση που λαμβάνουν χώρο στο ξενοδοχείο. Αρχικά, υπάρχει το κεντρικό εστιατόριο του ξενοδοχείου (a la carte) όπου σερβίρεται το πρωινό, μεσημεριανό και δείπνο για τους πελάτες ή όχι του ξενοδοχείου και λειτουργεί σε καθημερινή βάση. Ταυτόχρονα με την ίδια συχνότητα λειτουργεί δίπλα ακριβώς από το εστιατόριο το lobby bar για καφέ, snacks και ποτά. Οι ώρες λειτουργίας του εστιατορίου είναι από τη 1μμ μέχρι τις 12 το βράδυ.

Επιπλέον στο χώρο του ξενοδοχείου υπάρχει το εστιατόριο banquet, το οποίο λειτουργεί για να εξυπηρετήσει εκδηλώσεις μαζικής εστίασης όπως γάμους, χοροί συλλόγων, εορταστικοί χοροί και άλλες πολύμορφες εκδηλώσεις. Κατά την καλοκαιρινή περίοδο λειτουργεί beach bar για την παραλία του ξενοδοχείου με snacks, καφέ και ποτό, καθώς και αντίστοιχο bar στην πισίνα (Aqua Club) του ξενοδοχείου αλλά μόνο για τη θερινή περίοδο (Απρίλιος- Σεπτέμβριος).

Τέλος, το ξενοδοχείο διαθέτει Μουσικό Εστιατόριο, που λειτουργεί σε μία από τις αίθουσες του συνεδριακού κέντρου, κάθε Παρασκευή και Σάββατο και αναλαμβάνει catering για διάφορες εκδηλώσεις και συνεστιάσεις.

3. Τα είδη των εκδηλώσεων

Το ξενοδοχείο αναλαμβάνει πολλές εκδηλώσεις που περιλαμβάνουν και σίτιση. Από κοινωνικές εκδηλώσεις όπως γάμοι, βαπτίσεις, παιδικά party και άλλες, με την επιλογή της πισίνας κατά την θερινή περίοδο αν το επιθυμεί ο διοργανωτής της εκδήλωσης.

Επιπλέον, το ξενοδοχείο έχοντας μεγάλο συνεδριακό χώρο, έναν από τους μεγαλύτερους στην ευρύτερη περιοχή, αναλαμβάνει αρκετά συνέδρια, ιατρικού, καλλιτεχνικού, αθλητικού, επιστημονικού περιεχομένου, που συνήθως καταλήγει με την μαζική σίτιση των συνέδρων, είτε με μικρή μαζικότητα (20-30 ατόμων), είτε με μεγαλύτερη (300-400 ατόμων).

4. Το στρώσιμο των τραπεζιών

Το στρώσιμο των τραπεζιών στο κεντρικό εστιατόριο κάθε μέρα γίνεται με τον εξής τρόπο:

- Πιάτο και από πάνω πετσέτα
- Διπλό πιρούνι αριστερά του πιάτου
- Διπλό μαχαίρι δεξιά του πιάτου
- Ποτήρι του νερού πάνω και δεξιά από τα μαχαίρια
- Το στρώσιμο του τραπεζιού γίνεται με τραπεζομάντηλο και υποτραπεζομάντηλο.

5. Το σερβίρισμα του πρωινού

Το πρωινό σερβίρεται κάθε πρωί από τις 7 μέχρι τις 10.30. Το πρωινό είναι το γεύμα που δικαιούνται όλοι οι πελάτες του ξενοδοχείου, καθώς συμπεριλαμβάνεται στην τιμή του δωματίου. Το πρωινό σερβίρεται στο κεντρικό εστιατόριο του ξενοδοχείου και είναι με τη μορφή του self service.

Η ποικιλία στο πρωινό είναι πολύ μεγάλη σε κρύα και ζεστά εδέσματα, αλμυρά και γλυκά, και μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις κάθε πελάτη. Επιπλέον το ξενοδοχείο προσφέρει καφέ μαζί με το πρωινό ανάλογα με την προτίμηση του πελάτη και δεν χρεώνεται επιπλέον.

Τέλος, ο πελάτης μπορεί να παραγγείλει το πρωινό του μέσω τηλεφώνου και να σερβιριστεί στο δωμάτιό του (room service) με επιπλέον όμως χρέωση. Στο πρωινό μπορούν να γευματίσουν και πελάτες εκτός του ξενοδοχείου.

6. Τρόποι σερβιρίσματος Room service

Το room service σερβίρεται σε όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου. Περιλαμβάνει όλο το μενού του εστιατορίου και για τα τρία γεύματα της ημέρας (πρωινό, μεσημεριανό και δείπνο) και καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας του εστιατορίου. Επίσης μπορεί να επιλέξει για το room service και όλα τα είδη που συγκαταλέγονται στον κατάλογο του lobby bar (καφέ, αναψυκτικά, cocktails). Σε όλα τα είδη του room service υπάρχει μία μικρή επιβάρυνση στην τιμή του προϊόντος.

7. Η ενδυμασία του προσωπικού

Η ενδυμασία του προσωπικού του εστιατορίου εξαρτάται από την ιεραρχία και τη θέση που κατέχει ο καθένας σε αυτόν το χώρο. Οι σερβιτόροι είναι ντυμένοι με λευκό πουκάμισο, μαύρο παντελόνι, μαύρη ή σκούρα μπλε ποδιά και μαύρα παπούτσια. Ο υπεύθυνος του εστιατορίου (μαιτρ) είναι ενδεδυμένος με τον ίδιο τρόπο και επιπλέον φοράει και μπλε ή μία σκούρα γραβάτα.

Τη καλοκαιρινή σεζόν η ενδυμασία μένει ίδια με τη διαφορά ότι το πουκάμισο είναι μπλε ανοικτό. Αντίστοιχα και στο χώρο της κουζίνας η ενδυμασία έχει κάποιες διαφορές ανάλογα με την ιεραρχία. Ο chef φοράει μαύρη στολή, οι μάγειρες και οι βοηθοί λευκή και τα άτομα για την καθαριότητα μία λευκή ή διάφανη ποδιά.

8. Τρόποι καλωσορίσματος και προσέλκυσης πελατών

Το εστιατόριο σε συνεργασία με τη διοίκηση του ξενοδοχείου βρίσκει μεθόδους για την προσέλκυση πελατών και για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

Αρχικά, με την παραγγελία κάποιου εδέσματος προσφέρεται δωρεάν ψωμί, ελιές, βούτυρο και νερό. Σε περίπτωση μιας μαζικής εκδήλωσης εστίασης υπάρχει υποδοχή των καλεσμένων από τον υπεύθυνο του εστιατορίου σε συνδυασμό με

ένα καλωσόρισμα στη σάλα που βρίσκεται πριν από το χώρο της σίτισης. Το καλωσόρισμα μπορεί να περιλαμβάνει κάποια εδέσματα ή κάποια ορεκτικά ποτά.

Επιπροσθέτως, για την προσέλκυση πελατών χρησιμοποιούνται μέθοδοι εκπτώσεων ή προσφορών ανάλογα με το προϊόν ή την κατηγορία των πελατών και συνήθως γίνεται την περίοδο που υπάρχει χαμηλή ζήτηση (low season). Τέλος ο χώρος του εστιατορίου, η ατμόσφαιρα και η εξυπηρέτηση του προσωπικού παίζουν σημαντικό ρόλο στην προσέλκυση νέων πελατών ή ομάδων πελατών.

9. Τα σκεύη του εστιατορίου

Τα σκεύη που χρησιμοποιούνται στο χώρο του εστιατορίου και της κουζίνας είναι ανοξειδωτά. Τα σκεύη καθαρίζονται από το ανάλογο προσωπικό σε τακτά χρονικά διαστήματα. Συνήθως αυτό το διάστημα είναι μία φορά το μήνα. Τα σκεύη που χρησιμοποιούνται στη σάλα όπως μαχαιροπήρουνα, ποτήρια δίσκοι κτλ καθαρίζονται και γυαλίζονται μετά από κάθε χρήση από τα άτομα που είναι υπεύθυνα για την καθαριότητα στην κουζίνα.

10. Είδη κρασιών και ποτών

Τα κρασιά που προσφέρει το εστιατόριο είναι λευκά, κόκκινα, ροζέ ,αφρώδεις οίνοι και ημίγλυκα. Τα περισσότερα είδη κρασιών είναι τοπικής παραγωγής και κάποια άλλα αφορούν ευρέως γνωστά προϊόντα όπως για παράδειγμα οι σαμπάνιες (Moet).

Παρ' όλα αυτά δεν υπάρχει μεγάλη ποικιλία κρασιών και γι' αυτό και στο ξενοδοχείο δεν υφίσταται ο υπεύθυνος οινοχόος σαν προσωπικό του εστιατορίου (sommelier).

Το εστιατόριο σε συνεργασία με το bar προσφέρουν στους πελάτες πολλά αναψυκτικά, μεγάλη ποικιλία σε μπύρες (το καλοκαίρι και σε βαρέλι) αλλά τα cocktails που προσφέρονται είναι και αυτά λίγα (4-5 πολύ φημισμένα) λόγω απουσίας έμπειρου και εξειδικευμένου barman.

11. Η φιλοσοφία του Menu

Το menu του εστιατορίου έχει ένα σταθερό κατάλογο σε καθημερινή βάση και μπορεί να αλλάξει ανάλογα με την ημέρα, που μπορεί να είναι θεματικό.

Το σταθερό menu κινείται πάνω στην ελληνική κουζίνα και ιδιαίτερα στην τοπική μεσσηνιακή κουζίνα. Μερικά από τα πιάτα που διατίθεται είναι ο τοπικός Καγιανάς, τοπικά τυριά, σύγκλινο Μάνης, θυμάρι, χυλοπίτες κ.α. Τα κυρίως πιάτα είναι απλά κρέατα με απλές γαρνιτούρες (πατάτες, ρύζι, ψητά λαχανικά) και ένα πιάτο με ψάρι ξιφία. Τα επιδόρπια είναι γλυκά και φρούτα ευρέως γνωστά και δεν βασίζονται σε τοπικές συνταγές.

Εκτός από το βασικό menu υπάρχουν και πιάτα ημέρας που αφορούν τοπικά μαγειρευτά κατσαρόλας και φούρνου και εναλλάσσονται καθημερινά. Αναλόγως της ζήτησης που υπάρχει παρασκευάζονται και τα ανάλογα πιάτα ημέρας σε αριθμό και σε ποσότητα. Ακόμα κάθε Σάββατο και Κυριακή μεσημέρι το menu του εστιατορίου αλλάζει και διαμορφώνεται με βάση τοπικές συνταγές και ο πελάτης καλείται να επιλέξει από μία διαφορετική κάρτα με τοπικά εδέσματα, μόνο για τις ημέρες αυτές. Ο βασικός στόχος του καταλόγου είναι η χρήση φρέσκων και ντόπιων υλικών, σε συνδυασμό με μια καλή παρασκευή ,με βάση τις παραδοσιακές συνταγές.

12. Αλλαγές στο Menu

Το μενού του εστιατορίου εναλλάσσεται ανάλογα με τη περίοδο και τις ημέρες των γιορτών. Τα φρούτα και τα λαχανικά αλλάζουν ανάλογα με την εποχή και το ίδιο ισχύει για μέρες εορταστικές (Χριστούγεννα, Πάσχα, Πρωτοχρονιά, τσικνοπέμπτη, κτλ) που το μενού είναι προκαθορισμένο.

Την καλοκαιρινή περίοδο που αυξάνει η ζήτηση ,στο μενού συμπεριλαμβάνονται περισσότερα πιάτα ημέρας , φρούτα εποχής, παγωτά κ.α.

13. Καθαριότητα στα επισιτιστικά τμήματα

Το ξενοδοχείο περνάει με επιτυχία τον έλεγχο του HACCP. Τα σκεύη και όλα τα αντικείμενα , που έρχονται σε επαφή με τους πελάτες, καθώς και όλα τα αντικείμενα της κουζίνας θα πρέπει να αποστειρώνονται και να καθαρίζονται. Το προσωπικό της κουζίνας είναι εφοδιασμένο με πλαστικά γάντια, για την αποφυγή μόλυνσης κατά τη παρασκευή και μεταφορά του φαγητού στο πελάτη.

Όπως προείπαμε, κάθε μήνα γίνεται γενική καθαριότητα της κουζίνας και των σκευών που χρησιμοποιούνται. Τέλος κατά το κλείσιμο της βραδινής βάρδιας, γίνεται μια γενική καθαριότητα εστιατορίου και bar για την προετοιμασία της επόμενης ημέρας.

14. Εργαζόμενοι στα επισιτιστικά τμήματα

Στα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου εργάζονται περίπου 20 άτομα. Οι εργαζόμενοι στο εστιατόριο εναλλάσσονται ανάλογα με την ζήτηση και τις κρατήσεις που αναμένονται. Για 100 άτομα με προκαθορισμένο γεύμα στην κουζίνα εργάζονται 2-3 άτομα (2 μάγειρες, 1 καθαριότητα) και στη σάλα του εστιατορίου 2-3 άτομα ,μαζί με τους υπεύθυνους του κάθε τμήματος (head chef, maître) .

Αυτά τα άτομα μπορεί να εναλλάσσονται με άλλα αν η εκδήλωση γίνεται κατά την αλλαγή της βάρδιας. Επίσης οι σερβιτόροι μπορεί να ασχοληθούν και με άλλες εργασίες κατά τη διάρκεια του σερβιρίσματος όπως με το cafe bar ή το room service.

15. Επίπεδο γνώσεων των εργαζομένων

Το προσωπικό του εστιατορίου ,σε επίπεδο γνώσεων για το συγκεκριμένο χώρο και επάγγελμα, θα μπορούσε να χαρακτηριστεί μέτριο.

Οι προϊστάμενοι του κάθε πόστου έχουν γνώσεις μέσα από τις σπουδές τους στο επάγγελμα. Ο maître και ο chef έχουν τις ανάλογες σπουδές και γνώσεις(σεμινάρια, ξένες γλώσσες) γι' αυτό και βρίσκονται στα συγκεκριμένα τμήματα ως υπεύθυνοι.

Από την άλλη μεριά, υπάρχει αρκετό προσωπικό στην κουζίνα και στο service (πλην των μαγείρων, οι οποίοι όλοι έχουν σπουδάσει το αντικείμενό τους) που είναι σχεδόν ανειδίκευτοι.

Περίπου τα μισά άτομα που εργάζονται στο service δεν έχουν σπουδάσει κάποια τουριστική σχολή και δεν μιλούν κάποια ξένη γλώσσα και το προσωπικό της κουζίνας που ασχολείται με την καθαριότητα είναι επίσης ανειδίκευτο και χωρίς επαρκείς γνώσεις.

Αυτό πολλές φορές ,ειδικά στον τομέα της σάλας, δημιουργεί προβλήματα επικοινωνίας και εξυπηρέτησης, αφού ο πελάτης έρχεται σε άμεση επαφή με το προσωπικό.

16. Τρόποι εκπαίδευσης και επικοινωνίας

Στο ξενοδοχείο , σε τακτά χρονικά διαστήματα, λαμβάνουν χώρα διάφορα επιχορηγούμενα σεμινάρια που αφορούν τον τουρισμό, τη μαγειρική, την οινολογία κ.α. ,στα οποία παίρνουν μέρος αρκετά άτομα από το ξενοδοχείο.

Επιπλέον , μία φορά κάθε μήνα γίνεται η τακτική συνάντηση του προσωπικού του κάθε τμήματος με τους υπεύθυνους και το διευθυντή, για την ενημέρωση πάνω σε θέματα που αφορούν το τμήμα και την αντιμετώπιση των διαφόρων προβλημάτων ,που εμφανίζονται κατά καιρούς (meeting).

17.Συνθήκες εργασίας και αμοιβές

Το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού έχει μόνιμη δουλειά, πενθήμερη, με οκτάωρη εργασία για όλο το χρόνο. Μάλιστα, πολλοί υπάλληλοι εργάζονται στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο για αρκετά χρόνια (πάνω από 5 χρόνια) και έχουν σταθερή εργασία και ασφάλιση.

Κατά τους καλοκαιρινούς μήνες , η διοίκηση της επιχείρησης προσλαμβάνει και επιπλέον προσωπικό με συμβάσεις τριών ή τεσσάρων μηνών. Το πρόγραμμα εργασίας βγαίνει κάθε εβδομάδα και εξαρτάται από το πλάνο που υπάρχει για τις κρατήσεις, τις εκδηλώσεις και τη ζήτηση που αναμένεται για αυτό το χρονικό διάστημα.

Πολλές φορές πάντως οι εργαζόμενοι αναγκάζονται σε επιπλέον ώρες εργασίας χωρίς όμως και επιπλέον αποδοχές για αυτούς. Οι μισθοί τους κυμαίνονται στα επίπεδα του μέσου μισθού για την ελληνική κοινωνία και προσαυξάνεται ανάλογα με τους τίτλους σπουδών που έχει ο κάθε εργαζόμενος, την προϋπηρεσία του στην επιχείρηση κ.α.

18. Ευθύνες των προϊσταμένων

Για το κάθε τμήμα του επισιτιστικού χώρου υπάρχει και από ένας υπεύθυνος. Αν ο υπεύθυνος δεν παρευρίσκεται στο χώρο τότε αναλαμβάνει τις ευθύνες ο

αμέσως επόμενος , ανάλογα με την προϋπηρεσία του και την εμπιστοσύνη που του δείχνει ο υπεύθυνος στο πέρασμα του χρόνου.

Ο υπεύθυνος του τμήματος (maître) εκτός από την εκπόνηση των εργασιών στους υφιστάμενούς του, τη δημιουργία του εβδομαδιαίου προγράμματος και το καλωσόρισμα και την επίβλεψη του χώρου ,αναλαμβάνει και επιπλέον εργασίες. Τέτοιες μπορεί να είναι το στήσιμο και η οργάνωση μιας εκδήλωσης (στήσιμο τραπεζιών, στρώσιμο, γυάλισμα σκευών κτλ) , μέχρι και η εργασία σε οκτάωρη βάρδια (service, Παρασκευή καφέ και ποτών, debarassage κ.α.).

Επίσης, ο υπεύθυνος του τμήματος συνομιλεί με τη διοίκηση του ξενοδοχείου σε ένα τακτικό meeting ,μία φορά την εβδομάδα, με σκοπό τη βελτίωση και την αντιμετώπιση των προβλημάτων του τμήματος. Τέλος αναλαμβάνει να συνομιλήσει και να καθοδηγήσει το προσωπικό του τμήματος , σε περίπτωση αλλαγών στο μενού, στις τιμές, στον τρόπο σερβιρίσματος και οτιδήποτε αφορά κάποιες αλλαγές στο τμήμα.

Αντίστοιχα και ο υπεύθυνος της κουζίνας (chef) αναλαμβάνει επιπλέον αρμοδιότητες. Εκτός των καθιερωμένων καθηκόντων του, όπως το πρόγραμμα εργασίας, η εκπόνηση καθηκόντων στο προσωπικό και η δημιουργία του μενού , μπορεί ακόμα να αναλάβει τη προετοιμασία των εδεσμάτων και την παρασκευή τους. Ο Chef συμμετέχει και αυτός σε meeting με τη διοίκηση του ξενοδοχείου για τα θέματα που αφορούν την κουζίνα. Τέλος, οι υπεύθυνοι των τμημάτων είναι αυτοί που θα εγκρίνουν την πρόσληψη κάποιου εργαζόμενου στο τμήμα ή θα προτείνουν για τη στελέχωσή του.

19. Συνεργασία επισιτιστικών τμημάτων

Στο ξενοδοχείο υπάρχει καλή συνεργασία της κουζίνας με το σέρβις για την επίτευξη ενός καλού αποτελέσματος. Αρχικά η απόδοση της παραγγελίας γίνεται συνήθως με χαρτάκι που αφήνεται στην κουζίνα. Θα πρέπει το σέρβις να υποδείξει στην κουζίνα τη διαδικασία της παρασκευής της παραγγελίας (ορεκτικό, κυρίως πάτο, επιδόρπιο κτλ). Η κουζίνα ενημερώνει το service για τυχόν ελλείψεις από τα πιάτα του μενού. Το service είναι αυτό που αναλαμβάνει το γυάλισμα μαχαιροπήρουνων και ποτηριών.

Επιπλέον συνεργασία υπάρχει κατά τη διάρκεια εκδήλωσης με buffet. Τότε, κάποια άτομα από την κουζίνα θα πρέπει να βγουν στη σάλα και με την καθοδήγηση του chef να τα τοποθετήσουν στον μπουφέ σύμφωνα με τις οδηγίες

του. Έπειτα , υπάρχει συνεργασία με το service για τις αλλαγές που θα πρέπει να γίνουν όταν κάποιο έδεσμα τελειώσει από το buffet.

20. Επιπλέον εργασία προσωπικού

Οι εργαζόμενοι του εστιατορίου πολλές φορές αναλαμβάνουν εργασίες σε άλλα πόστα, όταν δεν υπάρχουν αρκετοί πελάτες στο εστιατόριο.

Αρχικά οι σερβιτόροι του εστιατορίου αναλαμβάνουν ουσιαστικά τρία πόστα, το εστιατόριο, το cafe bar και το room service. Άρα οι σερβιτόροι εργάζονται σε όποια από τις τρεις υπηρεσίες του ξενοδοχείου έχει μεγαλύτερη ζήτηση. Επίσης υπάρχει περίπτωση να εργαστούν και σε ένα τμήματα του ξενοδοχείου ,όπως να στήσουν μια εκδήλωση που αφορά το εστιατόριο banquet , ή ακόμα και να μεταφέρουν πράγματα στα δωμάτια των πελατών (πετσέτες, κρεβάτια κα) ή τέλος να μεταφέρουν τις βαλίτσες των πελατών στα δωμάτιά τους, αφού δεν υπάρχει groom στο ξενοδοχείο.

21. Η πολιτική των φιλοδωρημάτων

Η πολιτική του ξενοδοχείου για τα φιλοδωρήματα που αφήνουν οι πελάτες για το προσωπικό, συνήθως αφορούν τους σερβιτόρους. Τα φιλοδωρήματα που αφήνουν οι πελάτες στο εστιατόριο τα μοιράζονται τα άτομα που εργάζονται στη συγκεκριμένη βάρδια στο service. Ανεξάρτητα από τη θέση τους στην ιεραρχία και χωρίς να λαμβάνουν υπ' όψη τους τα άτομα που εργάζονται στην κουζίνα. Παρ' όλα αυτά τα φιλοδωρήματα (tips) που δίνονται στη reception του ξενοδοχείου από τους πελάτες κατά την αναχώρησή τους μοιράζονται σε όλο το προσωπικό του ξενοδοχείου ισόποσα.

22. Η πολιτική των τιμών

Οι τιμές στα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου εξαρτώνται και διαμορφώνονται ανάλογα με τις συνθήκες που επικρατούν στην αγορά, τις κοινωνικές συνθήκες, αλλά και την περίοδο του χρόνου που έχει σχέση με την τουριστική ζήτηση (high ή low season).

Οι τιμές των προϊόντων στο εστιατόριο και το cafe bar είναι αρκετά προσιτές για τα δεδομένα της πόλης της Καλαμάτας , αλλά και για τη μέση τιμή των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων τεσσάρων αστέρων στην Ελλάδα. Πολλές φορές το εστιατόριο σε συνεργασία με τη διοίκηση του ξενοδοχείου κάνει διάφορες

μετατροπές στις τιμές του καταλόγου για την προσέλκυση νέων πελατών. Αυτές οι μετατροπές αφορούν μειώσεις τιμών ,ανάλογα με την περίοδο , καθώς και ειδικές εκπτώσεις σε διάφορες κατηγορίες πελατών.

Κατά τους χειμερινούς μήνες , που η ζήτηση είναι πεσμένη η διοίκηση μειώνει τις τιμές σε όλα τα είδη του εστιατορίου και του café bar, αλλά και του room service. Επιπροσθέτως, κάνει προσφορές και εκπτώσεις σε κατηγορίες πελατών, όπως οι αντιπρόσωποι εταιριών, οι πολύτεκνοι και οι μεγάλες ομάδες πελατών (group) που φτάνουν και το 30% από την αρχική τιμή.

Αντίθετα κατά τους καλοκαιρινούς μήνες , που η ζήτηση είναι μεγαλύτερη, οι τιμές προσαυξάνονται και οι εκπτώσεις που ίσχυαν κατά τη χειμερινή περίοδο , πλέον δεν υφίστανται.

23. Αλλαγές λόγω Οικονομικής κρίσης

Η οικονομική κρίση έχει διαμορφώσει νέα δεδομένα για την τουριστική αγορά στην Ελλάδα, άρα και για το ξενοδοχείο ELITE. Τα τελευταία χρόνια , λόγω και της μειωμένης ζήτησης έχει γίνει μείωση στο προσωπικό του ξενοδοχείου, άρα και στα επισιτιστικά τμήματα.

Το προσωπικό έχει μειωθεί κατά το 1/3 και οι υπάλληλοι που συνεχίζουν να εργάζονται έχουν δεχτεί μείωση στη μισθοδοσία τους. Επιπλέον, η οικονομική κρίση έχει επιφέρει μείωση και των τιμών σε αρκετά προϊόντα , με σκοπό να αυξηθεί η ζήτηση στα προϊόντα αυτά.

Τέλος η κρίση στην οικονομία έχει επιφέρει μια στασιμότητα στην πρόοδο και εξέλιξη των υπηρεσιών, αφού η εξέλιξη αυτή ισοδυναμεί με οικονομικές δαπάνες. Η εποχή δεν ενδείκνυται για σπατάλη και έτσι το ξενοδοχείο πορεύεται με τα ήδη κερτημένα του.

7.4 Royal Bath Hotel- Παρουσίαση

Το ξενοδοχείο Royal Bath είναι ένα από τα τέσσερα της εταιρίας Britannia Hotels που δραστηριοποιούνται στην περιοχή του Bournemouth, νοτιοδυτικά στην Αγγλία.

Το Bournemouth είναι μία μεγάλη παραθαλάσσια πόλη περίπου 180.000 κατοίκων με πολλά θέρετρα και προσελκύει πλήθος τουριστών κάθε χρόνο, ιδιαίτερα τους καλοκαιρινούς μήνες. Το Bournemouth αποτελεί ταξιδιωτικό προορισμό πολλών Άγγλων τουριστών, αλλά και από άλλες χώρες, κυρίως από τη Βόρεια και την Κεντρική Ευρώπη (Νορβηγία, Σουηδία, Βέλγιο, Ολλανδία κ.α.).

Το RB Hotel άνοιξε την ημέρα της στέψης της Βασίλισσας Βικτωρίας, τον Ιούνιο του 1838. Το RB Hotel ήταν το πρώτο ξενοδοχείο στο Bournemouth, βρίσκεται σε μια φανταστική τοποθεσία δίπλα στη θάλασσα, με πανοραμική θέα στο Bournemouth Pier, το Poole Bay και τους κήπους του ξενοδοχείου. Η πρώτη ονομασία του ξενοδοχείου ήταν De Vere Hotel.

Το RB Hotel αναμιγνύει τις καλύτερες βρετανικές παραδόσεις με πρώτης τάξης άνεση και φιλοξενία. Διαθέτει 140 δωμάτια που κυμαίνονται από παραδοσιακά δωμάτια μέχρι πολυτελείς σουίτες, όλα από τα οποία διαθέτουν ιδιωτικό μπάνιο, τηλεόραση, σύνδεση στο internet, στεγνωτήρια μαλλιών, απευθείας τηλεφωνική γραμμή, σίδερο και σιδερώστρα.

Το ξενοδοχείο προσφέρει διάφορα εδέσματα μέσα από τα εστιατόριά του, όπως το περίφημο Oscar's Restaurant, που πήρε το όνομά του από τις συχνές επισκέψεις του Oscar Wilde ή το Garden Restaurant στον κήπο του ξενοδοχείου.

Επίσης διαθέτει μεγάλο σαλόνι για καφέ, ποτό ή κάποιο γρήγορο γεύμα (Lounge area) και το Café Promenade με θέα τον κόλπο του Poole. Το σαλόνι (Lounge area) και το Wilde's Whiskey Snug είναι τα μέρη που μπορεί να βρεθεί κάποιος κατά τις βραδινές ώρες για διασκέδαση και ψυχαγωγία.

Διάφορες παροχές και υπηρεσίες

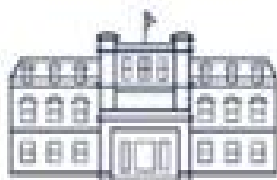
Στο ξενοδοχείο Royal Bath στεγάζεται ένας μεγάλος πολυποίκιλος χώρος υγείας και ευεξίας ,το Royal Hotels & Leisure Club, το οποίο διαθέτει ένα πολυτελέστατο spa, πισίνα, γυμναστήριο, σάουνα, μασάζ και υδρομασάζ, εξωτερική και εσωτερική πισίνα (για όλο το χρόνο). Το Royal Hotels & Leisure Club προσελκύει κάθε χρόνο μεγάλο αριθμό τουριστών που επιζητούν θεραπεία και ξεκούραση από διάφορα κινητικά και άλλα προβλήματα υγείας.

Το Royal Bath Hotel έχει χτίσει μια ισχυρή φήμη στα συνέδρια και όλες τις εταιρικές εκδηλώσεις στο Νότο της Αγγλίας. Το κέντρο συνεδρίων του ξενοδοχείου (Conference Center) περιλαμβάνει πέντε αίθουσες, με τη μεγαλύτερη από αυτές να μπορεί να φιλοξενεί μέχρι και 400 συνέδρους.

Επιπλέον, το Royal Bath Hotel διαθέτει 24ωρη reception, εφημερίδες και περιοδικά σε κιόσκι, δωμάτια για καπνίζοντες και μη, δωμάτια και εγκαταστάσεις (ανελκυστήρες, σκάλες) για ΑΜΕΑ ,καθώς και χώρο φύλαξης αποσκευών επί πληρωμή.

Τέλος στο χώρο του ξενοδοχείου υπάρχει κομμωτήριο, σαλόνι ομορφιάς, φαξ, φωτοτυπικό, δωρεάν Wi Fi Internet σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου, καθώς και ιδιωτικός χώρος parking, που κοστίζει 20 GBP ανά ημέρα.

ROYAL BATH



BOURNEMOUTH

7.5 Royal Bath Hotel- Ανάλυση

1. Η πολιτική του εστιατορίου

Η γενική πολιτική του ξενοδοχείου Royal Bath είναι η διατήρηση της Αγγλικής παράδοσης και κουλτούρας, σε συνδυασμό με τις απαιτήσεις της εποχής. Βασικός στόχος του RB Hotel είναι η όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτηση και φιλοξενία των επισκεπτών του, μέσα από μια μεγάλη ποικιλία υπηρεσιών και δραστηριοτήτων.

Τα εστιατόρια του ξενοδοχείου παρέχουν υψηλής ποιότητας προϊόντα, με βάση παραδοσιακές συνταγές και άλλα εδέσματα, που μπορούν να ικανοποιήσουν και τους πιο απαιτητικούς πελάτες. Το εστιατόριο του ξενοδοχείου διαθέτει ένα συγκεκριμένο πρόγραμμα εστίασης κατά τη διάρκεια της ημέρας. Το πρωινό σερβίρεται από τις 7 μέχρι τις 10, το μεσημεριανό από τις 12 μέχρι τις 2.30 και το βραδινό από τις 7 μέχρι τις 9.30 (ίδιες ώρες και για το room service).

2. Χώροι εστίασης του ξενοδοχείου

Οι χώροι εστίασης του RB Hotel είναι το κεντρικό εστιατόριο Oscar's Restaurant και το Garden Restaurant στον κήπο του ξενοδοχείου, το οποίο λειτουργεί κατά την καλοκαιρινή περίοδο.

Επιπλέον το Conference Center προσφέρεται για διάφορες εταιρικές εκδηλώσεις και άλλες εκδηλώσεις μαζικής εστίασης. Το ξενοδοχείο παρέχει την υπηρεσία του room service, όπου ο πελάτης μπορεί να κάνει την παραγγελία του και να γευματίσει στο δωμάτιό του. Τέλος, το σαλόνι του ξενοδοχείου (Lounge Area) προσφέρεται για καφέ, ποτό και snacks. Την θερινή περίοδο λειτουργεί το Café Promenade για μικρά γεύματα, αναψυκτικά και ποτά.

3. Τα είδη των εκδηλώσεων

Το Royal Bath Hotel είναι από τα μεγαλύτερα ξενοδοχεία της περιοχής της νότιας Αγγλίας. Το ξενοδοχείο αναλαμβάνει συνεδριακές εκδηλώσεις συνεστιάσεις όπως γάμους, γενέθλια και άλλες μαζικές εκδηλώσεις με φαγητό.

Τέτοιες εκδηλώσεις γίνονται είτε με σερβίρισμα από buffet, είτε με ένα προκαθορισμένο μενού, ανάλογα με τη συμφωνία που έχει γίνει με τον πελάτη. Πολύ διαδεδομένα τα τελευταία χρόνια είναι ο μπουφές τύπου καναπέ και το finger food , κυρίως για μικρές συνεστιάσεις(30-40 ατόμων) ή σε συνεδριακές εκδηλώσεις.

4. Το στρώσιμο των τραπεζιών

Τα τραπέζια στο εστιατόριο στρώνονται με τραπεζομάντηλο και naperon. Το τραπέζι είναι στρωμένο ως εξής:

- Ψωμί και πιάτο με μαχαίρι στα αριστερά.
- Εξωτερικά μαχαίρι και πιρούνι για ορεκτικό.
- Μαχαίρι και πιρούνι για κυρίως πιάτο.
- Ποτήρι για λευκό και κόκκινο κρασί δεξιά, δίπλα από τα μαχαίρια.
- Ποτήρι του νερού δίπλα από τα ποτήρια του κρασιού.
- Πετσέτα στη μέση πάνω από το πιάτο.
- Κουτάλι και πιρούνι για γλυκό και φρούτο στη μέση, πάνω από το πιάτο.

5. Σερβίρισμα πρωινού

Το πρωινό σερβίρεται κάθε πρωί από τις 7 μέχρι τις 10. Το πρωινό του ξενοδοχείου επικεντρώνεται σε τοπικά προϊόντα και έχει σαν βάση το κλασσικό Αγγλικό πρωινό.

Το πρωινό σερβίρεται σε μπουφέ που ο πελάτης μπορεί να σερβιριστεί μόνος του. Οι πελάτες του ξενοδοχείου δικαιούνται όλοι πρωινό, αφού συγκαταλέγεται στην τιμή του δωματίου. Επιπλέον, υπάρχει πρωινό a la carte ,που ο πελάτης επιλέγει από κατάλογο, αλλά έχει επιπλέον χρέωση και δεν περιλαμβάνεται στην τιμή του δωματίου. Ακόμα ο πελάτης μπορεί να πάρει το πρωινό του στο δωμάτιο με την υπηρεσία room service, η οποία όμως έχει extra χρέωση, όπως και το a la carte πρωινό.

6. Τρόποι σερβιρίσματος Room Service

Το room service μπορεί να γίνει είτε τηλεφωνικώς, ή με on line παραγγελία, είτε μέσω της reception. Το σερβίρισμα στο δωμάτιο θα πραγματοποιηθεί είτε με δίσκο (εάν πρόκειται για μικρή παραγγελία 2-3 πιάτων) είτε με καρότσι (αν η παραγγελία είναι μεγαλύτερη).

Όλα τα είδη που σερβίρονται στο δωμάτιο (φαγητό, ποτό ,καφέ) χρεώνονται επιπλέον στον τελικό λογαριασμό του πελάτη.

7. Η ενδυμασία του προσωπικού

Η ένδυση του προσωπικού αλλάζει ανάλογα με θέση του καθενός στο εστιατόριο και την κουζίνα. Το ίδιο συμβαίνει και στα υπόλοιπα επισιτιστικά τμήματα, όπως στο Lounge Area. Έτσι η ενδυμασία του προσωπικού έχει ως εξής:

- Σερβιτόροι, λευκό πουκάμισο και ποδιά
- Αρχισερβιτόροι, λευκό πουκάμισο και γραβάτα
- Υπεύθυνος (manager), λευκό πουκάμισο, γιλέκο και γραβάτα.

Οι στολές του προσωπικού, μετά το τέλος της εργασίας αφήνονται στα καθαριστήρια του ξενοδοχείου, ώστε να είναι καθαρές για την επόμενη ημέρα.

8. Τρόποι καλωσορίσματος και προσέλκυσης πελατών

Το Royal Bath Hotel υποδέχεται τους επισκέπτες του με ξεχωριστό τρόπο. Κάθε πελάτης πρέπει να καλωσορίζεται και να έχει την ίδια αντιμετώπιση, όπως όλοι. Στο σαλόνι υπάρχει πάντα ένα τραπέζι με διάφορα εδέσματα και τσάι, που βρίσκεται στην είσοδο του ξενοδοχείου, δίπλα στη reception. Ο manager στο σαλόνι υποδέχεται τον κόσμο και ελέγχει τις κρατήσεις, μέσα από το βιβλίο των κρατήσεων και καθοδηγεί τους πελάτες στο τραπέζι τους. Πριν από συνέδρια και μαζικές συνεστιάσεις υπάρχει buffet καλωσορίσματος με διάφορα ορεκτικά ποτά.

9. Τα σκεύη του εστιατορίου

Τα σκεύη που χρησιμοποιούνται στο εστιατόριο και στα άλλα επισιτιστικά τμήματα είναι ασημένια. Το ξενοδοχείο εδώ και πολλά χρόνια διατηρεί ένα συγκεκριμένο στυλ, όσον αφορά τα σκεύη που χρησιμοποιεί για το εστιατόριο. Συνήθως, όταν τα σκεύη φθαρούν ή παλαιώσουν, αντικαθίστανται από ίδια (μαχαιροπίρουνα, ποτήρια, ταψιά, δίσκοι, φλιτζάνια κ.α.).

Έτσι δημιουργείται η αίσθηση ενός σύγχρονου εστιατορίου που έχει διατηρήσει την παράδοση και τη φυσιογνωμία του μέσα στο χρόνο. Κάθε ημέρα τα σκεύη αποστειρώνονται και γυαλίζονται.

10. Είδη κρασιών και ποτών

Το Oscar's Restaurant διαθέτει μεγάλη ποικιλία κρασιών για τους πελάτες του. Κόκκινα, λευκά, αφρώδη κρασιά, σαμπάνιες, γλυκά (χωνευτικά), ημίγλυκα σε διάφορες κατηγορίες. Οι τιμές τους εξαρτώνται από το είδος του κρασιού και τα χρόνια παλαιότητας.

Επιπλέον, στο εστιατόριο μπορεί να βρει κανείς μεγάλη ποικιλία από μπύρες (οι περισσότερες από Αγγλία), ορεκτικά ποτά (Underberg, Amaro, Yegermister), πολλά αναψυκτικά και cocktails.

11. Η φιλοσοφία του Menu

Το menu του Oscar's Restaurant έχει βάση την Αγγλική σύγχρονη κουζίνα με παραδοσιακές συνταγές. Καλύπτει όλα τα είδη εδεσμάτων και αλλάζει κατά τη διάρκεια της ημέρας (snacks και sandwiches το μεσημέρι, σούπες και ελαφριά πιάτα το βράδυ).

Στο εστιατόριο ο πελάτης μπορεί να διαλέξει μέσα από διάφορα είδη κρέατος όπως χοιρινό, μοσχάρι, αρνί αλλά και ελάφι. Ακόμα, υπάρχει μεγάλη ποικιλία σε φρέσκα ψάρια, με πρώτο σε προτίμηση να βρίσκεται το λαβράκι με πουρέ πατάτας ή ριζότο (Cornish sea bass). Το μενού του εστιατορίου επίσης

περιλαμβάνει πιάτα για χορτοφάγους, για αλλεργικούς στη γλουτένη, τα φιστίκια, τη ζελατίνη και τα γαλακτοκομικά.

Το μενού αυτό έχει διαμορφωθεί με την έλευση του νέου Manager. Στο εστιατόριο δεν υπάρχει πλέον ο ενδυματολογικός κώδικας. Οι πελάτες μπορούν να παρευρεθούν για δείπνο με πουκάμισο και τζιν.

12. Αλλαγές στο Menu

Στο Oscar's Restaurant το μενού αλλάζει κατά τις μέρες των γιορτών , αλλά και σε άλλες θεματικές βραδιές. Το εστιατόριο χρησιμοποιεί εποχιακά προϊόντα και παραθέτει διαφορετικά μενού ανάλογα με την ημέρα.

Έτσι έχουμε ειδικό μενού για το μεσημέρι και διαφορετικό για το βράδυ. Την ημέρα των Χριστουγέννων, της Πρωτοχρονιάς, στη γιορτή της μητέρας, την ημέρα του Αγ. Βαλεντίνου και σε άλλες το μενού είναι προκαθορισμένο και αφορά συνταγές , σύμφωνα με την αγγλική παράδοση.

Κατά την καλοκαιρινή περίοδο υπάρχουν θεματικές βραδιές με κρέας ή ψάρι. Τέλος το ξενοδοχείο έχει καθιερώσει το Κυριακάτικο ψήσιμο κάθε Κυριακή μεσημέρι στο barbeque του ξενοδοχείου.

13. Καθαριότητα στα επισιτιστικά τμήματα

Το επίπεδο καθαριότητας του RB Hotel και ιδιαίτερα των επισιτιστικών χώρων είναι πολύ ικανοποιητικό. Ο κάθε προϊστάμενος είναι υπεύθυνος για την καθαριότητα στο τμήμα του. Ο maître για τη σάλα, ο chef για την κουζίνα, ο bartender για το bar κτλ.

Σε κάθε τμήμα γίνεται καθημερινή καθαριότητα από το προσωπικό του τμήματος. Υπάρχει άτομο, που είναι υπεύθυνο για την καθαριότητα στο χώρο μεταξύ της κουζίνας και της σάλας! Μία φορά την εβδομάδα γίνεται η τακτική γενική καθαριότητα σε όλα τα τμήματα. Η αγγλική νομοθεσία , που αφορά την καθαριότητα είναι πολύ αυστηρή και έτσι το ξενοδοχείο περνάει πολύ συχνά από υγειονομικό έλεγχο.

14. Εργαζόμενοι στα επισιτιστικά τμήματα

Στα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου εργάζονται όλο το χρόνο περίπου τριάντα άτομα. Τα άτομα αυξάνονται κατά τους καλοκαιρινούς μήνες , αφού τότε λειτουργούν περισσότερες επισιτιστικές μονάδες.

- **Κουζίνα:** Chef, Sous chef, Chef de partie, demi-chef de partie, comis, kitchen porter
- **Σάλα:** Maître d' hotel , sommelier, manager, chef de rang, waiter, food runner, bar tender, bar tender assistant

Ενδεικτικά, για ένα προκαθορισμένο μενού 100 ατόμων εργάζονται περίπου 8 άτομα στην κουζίνα(5 μάγειρες, 3 λάντζα) και 6 στη σάλα. Οι εργαζόμενοι στα τμήματα εναλλάσσονται στις βάρδιες και στις ημέρες για να μπορούν να παίρνουν και ρεπό.

15. Επίπεδο γνώσεων των εργαζομένων

Όλοι οι εργαζόμενοι κατόπιν αίτησης για εργασία περνούν από συνέντευξη από το manager και τον προϊστάμενο του τμήματος που επιθυμούν να εργαστούν. Τα στελέχη του κάθε τμήματος έχουν αποφοιτήσει από ανώτατη σχολή, αναλόγως του τμήματος που διοικούν. Έχουν μεγάλη εμπειρία και προϋπηρεσία σε συνδυασμό με τις γνώσεις που κατέχουν στο επάγγελμά τους (τουλάχιστον 5 χρόνια).

Όλα τα άτομα που εργάζονται στο σέρβις έχουν σπουδές σε κάποια τουριστική σχολή και γνωρίζουν μία ξένη γλώσσα, εκτός από Αγγλικά.

Εξίσου και στην κουζίνα, όλα τα άτομα έχουν σπουδές στην μαγειρική, εκτός των ατόμων που εργάζονται για την καθαριότητα.

Τέλος, αυτοί που προσλαμβάνονται τη θερινή περίοδο περνούν και αυτοί από συνέντευξη για να διαπιστωθεί το επίπεδο των γνώσεών τους στον τομέα που επιθυμούν να εργαστούν.

16. Τρόποι εκπαίδευσης και επικοινωνίας

Η επιχείρηση ακολουθεί συγκεκριμένη πολιτική για την εκπαίδευση του προσωπικού. Οι υπεύθυνοι των τμημάτων είναι αυτοί που αναλαμβάνουν την εκπαίδευση των ατόμων που διευθύνουν.

Λόγω των συνεχόμενων αλλαγών στο μενού , σχεδόν κάθε δύο μήνες, η εκπαίδευση του προσωπικού είναι διαρκής. Καθημερινά γίνεται meeting του προσωπικού πριν από το service και κάθε εβδομάδα γίνεται μία ακόμα συνάντηση για μια συνολική συζήτηση, αξιολόγηση και αντιμετώπιση των προβλημάτων. Πολύ σημαντικά θεωρούνται τα παράπονα των πελατών στο βιβλίο παραπόνων, που παραθέτονται σε κάθε εβδομαδιαία συνάντηση.

Ξεχωριστά meetings γίνονται πριν από εκδηλώσεις μαζικής εστίασης, αλλά και πριν από γιορτές που έχουμε θεματικά μενού(πχ Χριστούγεννα).

17. Συνθήκες εργασίας και αμοιβές

Οι εργαζόμενοι στο ξενοδοχείο Royal Bath εργάζονται μέσα σε ένα ευχάριστο περιβάλλον, χωρίς πολύ θόρυβο κατά τη διάρκεια της εργασίας τους, με ευχάριστη μουσική.

Οι Υπάλληλοι του ξενοδοχείου εργάζονται με θέρμανση το χειμώνα και με κλιματισμό το καλοκαίρι. Κάθε εργαζόμενος δουλεύει εννιά ώρες την ημέρα, πέντε ημέρες την εβδομάδα(48 ώρες την εβδομάδα). Η απασχόλησή τους είναι πλήρης και μόνιμη με απολαβές περίπου το βασικό μισθό. Μέσα στη βάρδιά του κάθε εργαζόμενος δικαιούται μία ώρα διάλειμμα και προσφέρεται δωρεάν μεσημεριανό ή βραδινό. Ο μισθός των εργαζομένων αυξάνεται ανάλογα με τη θέση του στο τμήμα που εργάζεται. Έτσι ο εργαζόμενος στο τέλος του μήνα εκτός από το μισθό που έχει προσυμφωνηθεί, λαμβάνει ένα ποσοστό από τα φιλοδωρήματα και πληρώνεται και για τις υπερωρίες με +25% ανά ώρα.

18. Ευθύνες των προϊσταμένων

Σε κάθε επισιτιστικό τμήμα του ξενοδοχείου υπάρχει και διαφορετικός προϊστάμενος ,που αναλαμβάνει τις ευθύνες του τμήματος και το καθοδηγεί.

Οι προϊστάμενοι είναι υπεύθυνοι για τυχόν παράπονα πελατών και την αντιμετώπιση των προβλημάτων κατά τη διάρκεια της εργασίας. Επίσης, εξασφαλίζουν ότι η εργασία και η σχέση της κουζίνας με το σέρβις λειτουργεί ομαλά, ώστε το φαγητό να είναι πάντα στην ώρα του. Είναι υπεύθυνοι για την τήρηση των κανόνων των πελατών, το καλωσόρισμα τους, την ποιότητα και την υγιεινή του χώρου που προΐστανται.

Πολλές φορές, εκτός από τη συνεργασία της κουζίνας με το service , υπάρχει συνεργασία και άλλων τμημάτων για την καλύτερη επίτευξη της εργασίας (πχ Lounge cafe).

19. Συνεργασία επισιτιστικών τμημάτων

Μέσα από την εκπαίδευση το προσωπικό ακολουθεί μία συγκεκριμένη μέθοδο για την ολοκλήρωση μιας παραγγελίας. Το σέρβις ενημερώνει την κουζίνα για την παραγγελία του πελάτη μέσα από ένα τυπωμένο χαρτί που ενημερώνει το chef πότε και που να στείλει το φαγητό (ορεκτικά, κυρίως). Ο food runner είναι αυτός που αφοσιώνεται να πηγαίνει το φαγητό στα τραπέζια. Η παραγγελία του επιδορπίου γίνεται μετά το τέλος του γεύματος και ακολουθεί την ίδια διαδικασία.

Έτσι υπάρχει μία ήρεμη και οργανωμένη ροή στην εργασία και ικανοποίηση από τους πελάτες. Αποφεύγονται τα λάθη, οι παραλείψεις και οι καθυστερήσεις στο σερβίρισμα του φαγητού, καθώς και οι εντάσεις μεταξύ σέρβις και κουζίνας.

20. Επιπλέον εργασίες προσωπικού

Το σέρβις εκτός από την εξυπηρέτηση των πελατών, αναλαμβάνει και άλλες εργασίες, στις οποίες είναι υπεύθυνος κατά τη διάρκεια της βάρδιάς του.

Οι εργαζόμενοι του εστιατορίου εκτός από το να παίρνουν παραγγελίες και να πηγαίνουν το φαγητό, είναι υπεύθυνη για την καθαριότητα του χώρου που εργάζονται αλλά και για τους κοινόχρηστους χώρους. Επιπλέον, αναλαμβάνουν να ελέγχουν την ημερομηνία λήξης των προϊόντων και τέλος να ελέγχουν την θερμοκρασία και το στήσιμο του πιάτου, πριν αυτό να σερβιριστεί στον πελάτη.

21. Η πολιτική φιλοδωρημάτων

Τα φιλοδωρήματα στα επισιτιστικά τμήματα μοιράζονται σε όλο το προσωπικό εξίσου. Κάθε εργαζόμενος δικαιούται από ένα μέρος, ανεξάρτητα από τη θέση του στην ιεραρχία (κουζίνα, σέρβις, καθαριότητα). Αυτό συμβαίνει , γιατί όλοι συνεισφέρουν στο καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα για την επιχείρηση.

Επιπροσθέτως, από τα φιλοδωρήματα στην reception επωφελείται όλο το προσωπικό του ξενοδοχείου, άρα και τα επισιτιστικά τμήματα, που τα λαμβάνουν σαν επιπλέον αποδοχές στο μισθό τους στο τέλος του μήνα.

22. Η πολιτική των τιμών

Οι τιμές στα προϊόντα του εστιατορίου είναι αρκετά προσιτές για τους πελάτες αλλά και για τους ντόπιους που θέλουν να γευματίσουν.

Οι τιμές αφορούν διάφορες κατηγορίες πελατών, για πιο επίσημα και πιο απλά γεύματα. Το φαγητό αλλά και τα ποτά κοστολογούνται ανάλογα με την ποιότητά τους αλλά και με το κόστος παρασκευής τους. Συνήθως το φαγητό πωλείται x5 από το κόστος του και τα ποτά, εξαρτάται από την ποιότητα αλλά και τα έξοδα παραλαβής του.

Ειδικές προσφορές για πελάτες του ξενοδοχείου υπάρχουν μόνο στην περίπτωση του group, ύστερα από συμφωνία που έχει γίνει με τον ταξιδιωτικό πράκτορα (πχ 20% έκπτωση στην κατανάλωση ποτών από το group). Τέλος, έχουμε ειδικές προσφορές σε τρόφιμα που λήγουν σύντομα, σε ποσοστό έκπτωσης μέχρι και 50%.

23. Αλλαγές λόγω της Οικονομικής κρίσης

Η περιοχή του Bournemouth έχει επηρεαστεί τα τελευταία χρόνια από την οικονομική κρίση και αυτό γιατί οι κρατήσεις και η κατανάλωση έχουν μειωθεί αρκετά σε σχέση με παλιότερα χρόνια.

Παρ' όλα αυτά η ζήτηση χαρακτηρίζεται ικανοποιητική, αφού το ξενοδοχείο λειτουργεί με ένα τακτικό πελατολόγιο, που επιλέγει να επισκέπτεται το Royal Bath σχεδόν κάθε χρόνο.

Επιπλέον, η περιοχή του Bournemouth αποτελεί σταθερό προορισμό, με υψηλό ποσοστό τουριστικής ζήτησης κάθε χρόνο, που συνεισφέρει και στην αύξηση των κρατήσεων για το RB Hotel. Ας λάβουμε επίσης υπ' όψιν μας, ότι η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει ακόμα σε μικρότερο βαθμό τη Μεγάλη Βρετανία σε σχέση με άλλες χώρες της Ευρώπης, λόγω της οικονομικής πολιτικής που ακολουθείται.

Το Royal Bath Hotel θα πρέπει να προσαρμοστεί στο νέο αυτό οικονομικό περιβάλλον. Στόχος θα πρέπει να είναι η μείωση των εσόδων, μέσα από τη μείωση των τιμών. Ταυτόχρονα θα πρέπει να επιτυγχάνεται η βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών.

Έτσι θα καταφέρουμε να διατηρήσουμε ένα τακτικό πελατολόγιο, που θα φέρνει σταθερά έσοδα για την επιχείρηση, έως ότου ξεπεραστεί η κρίση στη οικονομία και ανέβει η αγοραστική δύναμη των καταναλωτών.

Κεφάλαιο 8: Σύγκριση Ξενοδοχείων και Παράπονα πελατών

8.1 Σύγκριση Εγκαταστάσεων και Υποδομών

Ύστερα από ανάλυση στις υπηρεσίες, στις εγκαταστάσεις αλλά και την οργάνωση της διοίκησης των δύο ξενοδοχειακών μονάδων, θα μπορούσαμε να βγάλουμε πολλά χρήσιμα συμπεράσματα, όσον αφορά τις ομοιότητες και τις διαφορές μεταξύ των δύο αυτών επιχειρήσεων.

Εκ πρώτης όψεως, τα ξενοδοχεία αυτά έχουν αρκετά κοινά χαρακτηριστικά αλλά και πολλές διαφορές φυσιογνωμικού και οργανωτικού χαρακτήρα, αλλά και όσον αφορά τη φιλοσοφία και την στρατηγική τους.

8.1.1 Ομοιότητες σε εγκαταστάσεις και υπηρεσίες

Σχετικά με τις γενικές υποδομές και υπηρεσίες, τα δύο ξενοδοχεία έχουν αρκετά όμοια χαρακτηριστικά. Αρχικά και τα δύο ξενοδοχεία είναι κατηγορίας τεσσάρων αστερών (4*). Επιπλέον και οι δύο αυτές μονάδες βρίσκονται δίπλα στη θάλασσα και αποτελούν καλοκαιρινά τουριστικά θέρετρα.

Και τα δύο ξενοδοχεία έχουν επιλέξει τα ίδια χρώματα να διακοσμήσουν τα κτήρια και όσα σηματοδοτούν την ταυτότητα των δύο αυτών επιχειρήσεων. Τα χρώματα είναι το λευκό και το γαλάζιο που κατά πάσα πιθανότητα επιλέχθηκαν, ώστε να εναρμονίζονται με το περιβάλλον που βρίσκονται, δηλαδή τον ουρανό και τη θάλασσα.

Επιπλέον και οι δύο ξενοδοχειακές μονάδες λειτουργούν όλο το χρόνο, με κορύφωση την καλοκαιρινή περίοδο (high season). Ομοιότητες βρίσκουμε και στις εγκαταστάσεις τους (reception, bar, εστιατόριο) καθώς και ότι και τα δύο ξενοδοχεία έχουν δώσει μεγάλη σημασία στον συνεδριακό τουρισμό (μεγάλα συνεδριακά κέντρα).

Από την παρουσίαση των δύο ξενοδοχείων φαίνονται εμφανείς ομοιότητες στις υπηρεσίες που παρέχουν (πχ free internet, τηλέφωνα, υπηρεσία δωματίου, parking κ.α.) με διαφορετική όμως προσέγγιση και πολιτική. Παρ' όλα αυτά διαπιστώνουμε και αρκετές διαφορές μεταξύ των δύο ξενοδοχειακών μονάδων.

8.1.2 Διαφορές σε Εγκαταστάσεις και Υποδομές

Παρά τις ομοιότητες που εμφανίζονται στα δύο ξενοδοχεία, διαπιστώνουμε πολλές διαφορές στην εικόνα και τις εγκαταστάσεις των δύο αυτών επιχειρήσεων. Εκ πρώτης όψεως, το ξενοδοχείο Elite φαίνεται μία σύγχρονη ξενοδοχειακή μονάδα, πρόσφατα ανακαινισμένη, ενώ το ξενοδοχείο Royal Bath δείχνει πιο παλιάς αρχιτεκτονικής, με εμφανή τα σημάδια του χρόνου επάνω του.

Το RB Hotel είναι μία ξενοδοχειακή μονάδα που διοικείται από μία εταιρία που δραστηριοποιείται στο Management ξενοδοχείων, με δεκάδες επιχειρήσεις σε όλη την Αγγλία. Αντιθέτως, το Elite CR ανήκει σε ιδιωτική πρωτοβουλία, χωρίς προΐστορία στην ξενοδοχειακή επιχειρηματικότητα. Επίσης, όλος ο τρόπος λειτουργίας και διοίκησης του ξενοδοχείου Royal Bath έχει άμεση σχέση με την αγγλική – βρετανική κουλτούρα, σε αντίθεση με το Elite CR που έχει υιοθετήσει την ελληνική νοοτροπία.

Στο RB Hotel παρατηρείται έλευση τουριστών κυρίως από τη Βρετανία, την κεντρική και βόρεια Ευρώπη (Βέλγιο, Ολλανδία, Σουηδία, Νορβηγία κ.α.) , ενώ στο Elite City Resort εκτός από Έλληνες, το επισκέπτονται τουρίστες από διάφορα μέρη του κόσμου, αλλά κυρίως από ΗΠΑ, Καναδά, Βόρεια Ευρώπη και Ρωσία.

Όσον αφορά τις εγκαταστάσεις των δύο αυτών ξενοδοχειακών μονάδων, το Elite όπως και το RB Hotel διαθέτει ένα κεντρικό κτήριο για την διαμονή των επισκεπτών και επιπλέον διαθέτει και το Elite Villas, που το κάνει μεγαλύτερο σε χωρητικότητα από το Royal Bath. Επίσης το ξενοδοχείο Elite διαθέτει μεγαλύτερο συνεδριακό κέντρο, σχεδόν διπλάσιο από αυτό του RB Hotel.

Από την άλλη πλευρά το Royal Bath Hotel διαθέτει ένα μεγάλο χώρο υγείας, ομορφιάς και χαλάρωσης (Leisure Club) , που το Elite CR δεν διαθέτει. Ακόμα στο Royal Bath υπάρχουν επαρκείς εγκαταστάσεις για ΑΜΕΑ, σε αντίθεση με το Elite που έχει μεν μια μικρή υποδομή, αλλά θα τη χαρακτηρίζαμε αρκετά ελλιπή σε σύγκριση με το Royal Bath.

Τέλος, διαφορές διαπιστώνουμε σχετικά με την πολιτική που αφορά τις υπηρεσίες των δύο ξενοδοχείων. Το Elite CR διαθέτει δωρεάν parking , ενώ στο Royal Bath είναι επί πληρωμή. Επίσης, οι χώροι άθλησης και ψυχαγωγίας στο ξενοδοχείο Elite είναι ελεύθεροι για τους επισκέπτες, ενώ στο RB Hotel χρεώνεται ένα μικρό αντίτιμο, ενώ για αυτούς που το επισκέπτονται συχνά υπάρχει κάρτα συνδρομής.

8.2 Σύγκριση Επισιτιστικών Τμημάτων

8.2.1 Ομοιότητες Επισιτιστικών Τμημάτων

Όπως στις εγκαταστάσεις και τις υπηρεσίες των δύο πολυτελών ξενοδοχείων, έτσι και στα επισιτιστικά τμήματα παρατηρούνται αρκετές ομοιότητες. Αυτό συμβαίνει κυρίως λόγω των γενικών κανόνων οργάνωσης και διοίκησης ξενοδοχείων και επισιτιστικών επιχειρήσεων, που ισχύουν σε όλο τον κόσμο.

Έτσι διαπιστώνουμε αρκετές ομοιότητες που αφορούν τις εγκαταστάσεις τους με επισιτισμό. Και οι δύο ξενοδοχειακές μονάδες διαθέτουν από ένα κεντρικό εστιατόριο, ένα café bar, ένα beach bar (καλοκαιρινή σεζόν), ένα banquet εστιατόριο για εκδηλώσεις και συνεστιάσεις και την υπηρεσία δωματίου (Room service).

Επιπροσθέτως, τα δύο ξενοδοχεία, λόγω των ομοιοτήτων που παρουσιάζουν στις εγκαταστάσεις τους, αναλαμβάνουν κοινές εκδηλώσεις με φαγητό, όπως γάμους, εορταστικά επισιτιστικά γεγονότα (Χριστούγεννα, Πρωτοχρονιά κ.α.), συνέδρια και εταιρικές καμπάνιες.

Οι δύο ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν όμοιες πολιτικές που αφορούν την υπηρεσία δωματίου και το προσωπικό που απασχολούν. Η υπηρεσία δωματίου και στα δύο ξενοδοχεία χρεώνεται επιπλέον σε σχέση με την τιμή που έχει το ίδιο προϊόν στο εστιατόριο ή το bar. Ακόμα οι δύο επιχειρήσεις έχουν μόνιμο προσωπικό με σταθερή εργασία και δεν αναλώνονται σε συχνούς πειραματισμούς, σχετικά με την στελέχωση του ξενοδοχείου.

8.2.2 Διαφορές Επισιτιστικών Τμημάτων

Τα τμήματα επισιτισμού των δύο ξενοδοχειακών μονάδων παρουσιάζουν αρκετές διαφορές. Οι διαφορές σχετίζονται με τον τομέα των υποδομών όσο και με την πολιτική της οργάνωσης της εργασίας στα επισιτιστικά τμήματα.

Πρώτον, διαπιστώνουμε διαφορές στις εγκαταστάσεις που διατίθενται για επισιτισμό. Το ξενοδοχείο Royal Bath διαθέτει περισσότερα επισιτιστικά τμήματα κατά τη χειμερινή περίοδο, ενώ το Elite CR ισοσταθμεί τις απώλειες κατά την καλοκαιρινή σεζόν.

Το σέρβις των δύο ξενοδοχείων διαφέρει όσον αφορά το πρωινό και την υπηρεσία δωματίου(room service). Μεταξύ των δύο επιχειρήσεων διαφέρουν οι τρόποι σερβιρίσματος του πρωινού, αφού το RB Hotel εκτός από buffet διαθέτει και πρωινό a la carte. Ακόμη, διαφέρει και το είδος των εδεσμάτων (RB hotel-αγγλικό, Elite- ελληνικό). Στο room service,το RB εκτός από δίσκο διαθέτει μικρά καρότσια για τη μεταφορά της παραγγελίας στο δωμάτιο του πελάτη. Αυτό προσφέρει μεγαλύτερη ασφάλεια στη μεταφορά του φαγητού, καλύτερη παρουσίαση και διατήρηση της θερμοκρασίας του.

Πολλές διαφορές εμφανίζονται στα menu των εστιατορίων των δύο ξενοδοχείων και στα προϊόντα που χρησιμοποιούνται. Το εστιατόριο του Royal Bath έχει σαν βάση την Αγγλική κουζίνα, ενώ το Elite την ελληνική. Στο RB Hotel το menu έχει διαμορφωθεί λαμβάνοντας υπ' όψιν διάφορες κατηγορίες πελατών (χορτοφάγους, αλλεργικούς κ.α.) , τομέας που υστερεί το Elite City Resort. Παρ' όλα αυτά το Elite διαθέτει πιάτα ημέρας, κάτι που στο RB Hotel γίνεται σπανίως (σε περίπτωση ιδιαίτερης ημέρας). Τέλος το ξενοδοχείο Elite προσφέρει δωρεάν κάποια ορεκτικά στους πελάτες του, ενώ στο RB χρεώνονται.

Μεταξύ των δύο ξενοδοχείων σημειώνονται σημαντικές διαφορές στον τομέα της οργάνωσης των επισιτιστικών τμημάτων. Αρχικά, η ενδυμασία των υπαλλήλων

στον επισιτισμό διαφέρει, αφού στο RB Hotel ο διαχωρισμός σε σχέση με την ιεραρχία είναι πιο εμφανής, σε αντίθεση με το ξενοδοχείο Elite, που η θέση των εργαζομένων από την ενδυμασία αναγνωρίζεται πιο δύσκολα. Ακόμα οι στολές στο RB Hotel αφήνονται στα πλυντήρια του ξενοδοχείου και είναι έτοιμες και καθαρές για την επόμενη ημέρα. Αντιθέτως, στο Elite είναι υποχρέωση του εργαζόμενου, τόσο η αγορά των ενδυμάτων, όσο και η καθημερινή τους καθαριότητα.

Επιπρόσθετα το ξενοδοχείο Elite παρουσιάζει ελλείψεις στην εκπαίδευση και τα κριτήρια πρόσληψης του προσωπικού. Η εκπαίδευση του προσωπικού από την διοίκηση θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ελλιπής σε σχέση με το RB Hotel. Ακόμα ο τρόπος πρόσληψης του προσωπικού στο Elite είναι ανεπαρκής σε αντίθεση με το Royal Bath που εφαρμόζει τη μέθοδο της συνέντευξης και της λήψης βιογραφικού από όλους τους εργαζόμενους στην επιχείρηση. Έτσι τα κριτήρια πρόσληψης είναι πιο αξιοκρατικά και αξιόπιστα σε σύγκριση με το Elite City Resort.

Οι δύο αυτές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ξεχωρίζουν στην οργάνωση των εστιατορίων τους. Το Elite σε όμοια ποσοτικά εργασία (ίδιος αριθμός πελατών για ίδιου τύπου εστίαση) χρησιμοποιεί μικρό αριθμό εργαζομένων, που κάνει την εργασία πιο κοπιαστική. Επιπλέον το ξενοδοχείο Elite παρουσιάζει ελλείψεις σε εξειδικευμένο προσωπικό στα επισιτιστικά τμήματα (sommelier, bar tender) και έτσι δεν δίνεται η δέουσα προσοχή σε σημαντικές υπηρεσίες, που αναδεικνύουν την ποιότητα και τη φήμη ενός ξενοδοχείου.

Τέλος, αυτό που κάνει τα δύο ξενοδοχεία να ξεχωρίζουν είναι η γενική πολιτική τους στα τμήματα εστίασης. Το RB Hotel διακρίνεται για την ίδια κατανομή φιλοδωρημάτων στο προσωπικό, ενώ το Elite αποτελεί βασικά προσόν του τμήματος του σέρβις του ξενοδοχείου. Επίσης το Royal Bath υπερέχει του Elite αφού χρησιμοποιεί έναν υπεύθυνο για κάθε επισιτιστικό τμήμα της επιχείρησης. Στο Elite ο υπεύθυνος για όλα τα επισιτιστικά τμήματα είναι μόνο ένας, σε συνεργασία με το βοηθό του.

8.3 Παράπονα Πελατών

Ύστερα από εξερεύνηση σε διάφορες σελίδες του διαδικτύου με ταξιδιωτικούς προορισμούς αναζητήσαμε στοιχεία και σχόλια πελατών που έχουν μείνει στο παρελθόν σε ένα από τα δύο ξενοδοχεία. Η αναζήτηση έγινε ώστε να εντοπιστούν τα παράπονα σχετικά με τα επισιτιστικά τμήματα των δύο μονάδων, τη λειτουργία τους και ότι προβλημάτισε τους πελάτες κατά την επίσκεψή τους σε αυτά.

Όσον αφορά το Elite City Resort τα περισσότερα παράπονα εστιάζονται στην οργάνωση και τη λειτουργία των τμημάτων εστίασης. Οι πελάτες διαμαρτύρονται κυρίως για την αντιμετώπισή τους από κάποιους υπαλλήλους του επισιτισμού, καθώς και για καθυστερήσεις ή παραλείψεις που τους έτυχαν κατά τη διάρκεια της παραμονής τους σε κάποιο από τα επισιτιστικά τμήματα.

Πολλοί ανέφεραν την έκπληξή τους σχετικά με την εργασία κάποιων στα τμήματα επισιτισμού (σερβιτόροι στη reception, μεταφορά κρεβατιών και λινών σε δωμάτια κτλ), ενώ ταυτόχρονα θεωρούν ελλιπή την εξυπηρέτηση από το προσωπικό του εστιατορίου. Σημαντικά παράπονα έγιναν σχετικά με την επικοινωνία του προσωπικού με αλλοδαπούς τουρίστες που την χαρακτήρισαν από μέτρια έως κακή.

Τέλος στο επίκεντρο των παραπόνων βρέθηκε η εκμετάλλευση των χώρων του ξενοδοχείου κατά την καλοκαιρινή περίοδο. Όπως ανέφεραν πολλοί επισκέπτες κατά την παραμονή τους βρέθηκαν έκπληκτοι από τη φασαρία μέχρι τις πρώτες πρωινές ώρες που λάμβανε χώρα στην πισίνα από κάποιο party ή από κοινωνικές εκδηλώσεις, σε σημείο μάλιστα να μένουν άγρυπνοι. Εξίσου έκπληκτοι έμειναν από την αντιμετώπιση που είχαν, καθώς εξέθεσαν τα παράπονά τους σε κάποια άτομα του προσωπικού, όπως επίσης και από την αδιαφορία της διοίκησης.

Αντιθέτως στο Royal Bath Hotel εντοπίζονται άλλου τύπου προβλήματα. Τα κύρια παράπονα των πελατών έχουν να κάνουν κυρίως με την ποιότητα του φαγητού και λιγότερο με την εξυπηρέτηση στα επισιτιστικά τμήματα. Κυρίως για επισκέπτες που δεν προέρχονται από την Αγγλία, το φαγητό από άποψη ποιότητας και γεύσης περιγράφεται με αρνητικά σχόλια. Πολλοί μάλιστα σχολίασαν ότι ο χώρος, το περιβάλλον και η λειτουργία του ξενοδοχείου δεν αντιστοιχούν στο φαγητό που τους παρασχέθηκε.

Τέλος εστία παραπόνων αποτελεί η διακόσμηση των επισιτιστικών τμημάτων. Αρκετοί παραθεριστές χαρακτήρισαν την διακόσμηση των χώρων παλιομοδίτικη και εντόπισαν κάποιες φθορές στα χαλιά και στα έπιπλα.

Παρ' όλα αυτά τα παράπονα για τα δύο ξενοδοχεία δεν σταματούν εδώ. Δευτερευόντως πολλοί πελάτες θεωρούν ανεπαρκή την κάβα του Elite City Resort σχετικά με την ποικιλία κρασιών που προσφέρει. Ακόμα η καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση κατά τη διάρκεια του πρωινού λόγω κυρίως του μικρού χώρου της σάλας για μεγάλο αριθμό ατόμων, σχολιάστηκε από πολλούς επισκέπτες.

Σχετικά με το πρωινό του Royal Bath Hotel διατυπώθηκαν αρκετά παράπονα. Η ποικιλία των εδεσμάτων χαρακτηρίστηκε μικρή και ο καφές που προσφερόταν ήταν συγκεκριμένος και κακής ποιότητας.

Κλείνοντας την ενότητα των παραπόνων, εντύπωση δημιουργεί η σχετική ικανοποίηση των περισσότερων επισκεπτών για τις τιμές και των δύο ξενοδοχείων στα τμήματα του επισιτισμού. Εκτός από ελάχιστες μεμονωμένες περιπτώσεις οι τιμές στα είδη των εστιατορίων και Bars είτε λαμβάνουν θετικά σχόλια, είτε δεν αναφέρονται καθόλου στη λίστα παραπόνων των πελατών.

Γ. ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Προτάσεις

Τα δύο ξενοδοχεία που επιλέχθηκαν είναι αντιπροσωπευτικά για τέτοιου είδους επιχειρήσεις στις δύο χώρες. Τα προβλήματα αφορούν και τις δύο πλευρές, παρ' όλα αυτά το ξενοδοχείο Elite είναι αυτό που υστερεί περισσότερο στην οργάνωση και όχι τόσο στις υποδομές.

Στο Elite City Resort θα πρέπει να γίνουν κινήσεις για τη βελτίωση του προσωπικού. Στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο θα πρέπει να γίνουν αλλαγές που αφορούν την οργανωτική δομή και να εμπλουτιστεί η ιεραρχία με περισσότερες βαθμίδες. Θα ήταν αναγκαίο να προσληφθούν άτομα με πολυετή εμπειρία και γνώσεις στην οινολογία, το bar και το service, ώστε να αποκτήσει περισσότερες και υψηλού επιπέδου υπηρεσίες για τα τμήματα εστίασης.

Επιπρόσθετα το ξενοδοχείο Elite θα πρέπει να επενδύσει πιο μακροπρόθεσμα στα τμήματα που του αποφέρουν το μεγαλύτερο κέρδος. Τα κριτήρια για τη στελέχωση ενός πολυτελούς ξενοδοχείου σαν το Elite φαντάζουν ελλιπή. Θα πρέπει η διοίκηση του ξενοδοχείου να επικεντρωθεί στο επίπεδο και τις γνώσεις του για να προχωρήσει στην πρόσληψή του και όχι στο κόστος που μπορεί να έχει για την επιχείρηση.

Το Royal Bath Hotel παρουσιάζει και αυτό ελλείψεις, με δυνατότητα όμως απόδοσης προτάσεων για τη βελτίωσή του. Οι επισιτιστικές μονάδες του ξενοδοχείου παρουσιάζουν αρκετά προβλήματα στο menu. Η αγγλική κουζίνα θα λέγαμε ότι είναι περιορισμένη σε προϊόντα και εδέσματα, τα οποία είναι είτε εισαγόμενα, είτε χαμηλής ποιότητας. Στον τομέα του φαγητού που αντιμετωπίζει αρκετά προβλήματα θα μπορούσαν να γίνουν βελτιωτικές κινήσεις. Πρώτον, η εισαγωγή προϊόντων από χώρες του εξωτερικού, όπως και της Ελλάδας θα ήταν μία πολύ καλή, αλλά ταυτόχρονα δαπανηρή λύση για να βελτιωθεί η ποιότητα του φαγητού στα επισιτιστικά τμήματα.

Ακόμα η διοίκηση θα μπορούσε να προχωρήσει στη μετατροπή ενός εκ των εστιατορικών μονάδων του ξενοδοχείου σε θεματικό εθνικής κουζίνας, πχ κινέζικο, ιταλικό, ινδικό, ελληνικό κτλ. Αυτό θα είχε την ανάλογη επιτυχία με

την στελέχωση εξειδικευμένων ατόμων για την κουζίνα που τελικά θα επιλεγθεί από την επιχείρηση.

Συμπεράσματα

Η πτυχιακή εργασία είχε σαν αποτέλεσμα να αντλήσουμε χρήσιμα συμπεράσματα σχετικά με τις δύο ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, την οργάνωση και τη λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων τους. Επιπλέον με την αναγωγή των δύο ξενοδοχείων σε ένα μεγαλύτερο σύνολο επιχειρήσεων με διαφορετική κουλτούρα και άποψη για αυτόν τον κλάδο της επιχειρηματικότητας (Ελλάδας – Αγγλίας) αντιλαμβανόμαστε:

- Τις μεγάλες διαφορές σε όλα τα επισιτιστικά επίπεδα (κουζίνα, οργάνωση, τρόποι εργασίας κ.α.)
- Τις ομοιότητες που εντοπίζονται στα επισιτιστικά τμήματα λόγω της παγκοσμιοποιημένης πολιτικής για τα ξενοδοχεία και τις επιχειρήσεις επισιτισμού.
- Τις αιτίες της οικονομικής κρίσης στον τουριστικό κλάδο και γενικότερα στην οικονομία.
- Την αναγκαιότητα για αλλαγές στα επισιτιστικά τμήματα που επιβάλλει ο διεθνής ανταγωνισμός.

Το βασικό συμπέρασμα της εργασίας είναι ότι η ελληνική ποιότητα σε συνδυασμό με την αγγλική οργάνωση έχει σαν αποτέλεσμα μία ολοκληρωμένη διοίκηση και λειτουργία για οποιαδήποτε επιχείρηση που δραστηριοποιείται στον επισιτισμό.

Η Ελλάδα διαθέτει μεγάλη ποικιλία σε τρόφιμα πολύ καλής ποιότητας, σε αντίθεση με την Αγγλία που τα προϊόντα της είναι χαμηλότερης ποιότητας και

χωρίς ιδιαίτερη γεύση. Αντιθέτως η Ελλάδα είναι μια χώρα με ελλιπή οργάνωση και δομή και ελαστική εργασία, ενώ η Αγγλία είναι μια χώρα με κύριο στόχο την καλή οργάνωση και την πειθαρχία στα τμήματά της.

Σχετικά με την οικονομική κρίση, πολύ σημαντική είναι η άποψη του manager του ξενοδοχείου Royal Bath. Στόχος κάθε επιχείρησης και ιδιαίτερα των ελληνικών που έχουν προσβληθεί περισσότερο από την κρίση στην οικονομία, θα πρέπει να είναι η ανάδειξη της ποιότητας του προϊόντος και η όσο το δυνατόν βελτιωτική του πορεία. Η βελτίωση της ποιότητας αυξάνει τις πιθανότητες αγοράς του ακόμα και σε συνθήκες χαμηλής ζήτησης, όπως οι σημερινές. Με αυτόν τον τρόπο διατηρείται και η πελατεία που στηρίζει και εμπιστεύεται την επιχείρηση.

Η λογική της μείωσης της ποιότητας προς όφελος της οικονομίας της επιχείρησης αποτελεί μία παροδική λύση, χωρίς προοπτική και με ελλιπή περιεχόμενο για το προσφερόμενο προϊόν.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Περιγράψτε τη γενική πολιτική του εστιατορίου του ξενοδοχείου.
2. Ποιοι είναι οι χώροι εστίασης του ξενοδοχείου;
3. Ποια είδη εκδηλώσεων με επισιτισμό αναλαμβάνει το ξενοδοχείο;
4. Πως γίνεται το στρώσιμο των τραπεζιών του εστιατορίου;
5. Ποιοί είναι οι τρόποι σερβιρίσματος για το πρωινό;
6. Ποιοι είναι οι τρόποι σερβιρίσματος για το room service;
7. Ποιά είναι η ένδυση του προσωπικού σε σχέση με την ιεραρχία που κατέχει ο καθένας στο εστιατορικό τμήμα;
8. Ποιοι είναι οι μέθοδοι καλωσορίσματος και προσέλκυσης πελατών στο εστιατόριο;
9. Ποια είναι τα επιτραπέζια σκεύη που χρησιμοποιούνται στο εστιατόριο;
10. Ποια είναι τα είδη κρασιών και ποτών που διατίθενται στο εστιατόριο και το bar;
11. Περιγράψτε τη φιλοσοφία του menu του εστιατορίου.
12. Αναφέρετε τυχόν αλλαγές στο menu ανάλογα με την περίοδο.

13. Περιγράψτε το επίπεδο καθαριότητας στα επισιτιστικά τμήματα.
14. Ποιος είναι ο αριθμός των υπαλλήλων που εργάζονται στα τμήματα εστίασης;
15. Ποιο είναι το επίπεδο γνώσεων των εργαζομένων στα επισιτιστικά τμήματα;
16. Ποιοι είναι οι τρόποι εκπαίδευσης και επικοινωνίας της διοίκησης με το προσωπικό;
17. Περιγράψτε τις συνθήκες εργασίας, τις ώρες και τις αμοιβές των εργαζομένων.
18. Ποιες είναι οι ευθύνες των προϊσταμένων στα επισιτιστικά τμήματα;
19. Συνεργασία κουζίνας και σέρβις για την επίτευξη της εργασίας.
20. Επιπλέον εργασίες του προσωπικού του εστιατορίου;
21. Ποια είναι η πολιτική που αφορά τα φιλοδωρήματα;
22. Αναλύστε την πολιτική των τιμών και τις προσφορές σε κατηγορίες πελατών ,όσον αφορά το εστιατόριο.
23. Ριζικές αλλαγές που τυχόν έγιναν εξαιτίας της οικονομικής κρίσης.

Elite City Resort Φωτογραφίες





4.



5.



6.

ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ



7.



8.



9.



10.



11.



12.



13.



14.

Elite City Resort Φωτογραφίες

- 1) Το Elite City Resort από πανοραμική άποψη.**
- 2) Η είσοδος του ξενοδοχείου Elite City Resort.**
- 3) Το Elite City Resort σε βραδινή λήψη.**
- 4) Elite Villas.**
- 5) Elite Conference Center.**
- 6) Η πισίνα του Elite City Resort.**

Επισιτιστικά Τμήματα

- 7) Εστιατόριο Elite Hotel (βεράντα).**
- 8) Εστιατόριο Elite (εσωτερικά).**
- 9) Elite Café Bar.**
- 10) Elite Beach Bar.**
- 11) Γάμος στο Elite City Resort.**
- 12) Η σάλα του εστιατορίου σε ώρα εργασίας.**
- 13) Η σάλα του εστιατορίου πριν την έναρξη της εργασίας.**
- 14) Επισιτιστική εκδήλωση με buffet.**

ROYAL BATH HOTEL-Φωτογραφίες



3.



4.



5.

ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ



6.



7.



8.



9.



10.



11.



12.



13.

Royal Bath Hotel Φωτογραφίες

- 1) Το Royal Bath Hotel μπροστά από την κεντρική πλατεία του Bournemouth και το Bath Road.
- 2) Το Royal Bath Hotel από την πλευρά των κήπων και της παραλίας.
- 3) Το Royal Bath Hotel σε βραδινή λήψη.
- 4) Leisure Club.
- 5) Royal Bath Conference Center.

Επισιτιστικά τμήματα

- 6) Oscar's Restaurant.
- 7) Hotel Restaurant.
- 8) Lounge Area.
- 9) Γάμος στο Royal Bath Hotel.
- 10) Café Promenade.
- 11) Η κάβα του εστιατορίου Oscar.
- 12) Επισιτιστική εκδήλωση στο Royal Bath Hotel.
- 13) Café Promenade δίπλα στην εσωτερική πισίνα.

Πηγές Συγγραφής Πτυχιακής

Βιβλιογραφία

1. Δημήτρης Λαλούμης (2002), Διοίκηση Ξενοδοχείων (Hotel Management), εκδόσεις : Σταμούλης
2. Τζωρακολευθεράκης Ζαχαρίας (1999), Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων , εκδόσεις: Interbooks
3. Μάρας Αθανάσιος(1997), Οργάνωση-Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων, εκδόσεις: Interbooks
4. Χυτήρης Λεωνίδα (2006), Management, Αρχές διοίκησης επιχειρήσεων, εκδόσεις: Interbooks
5. Μάρας Αθανάσιος (1999), Διοίκηση και Έλεγχος –Τιμολόγηση στον επισιτιστικό τομέα των ξενοδοχείων, εκδόσεις: Interbooks
6. Φραγκιαδάκης Ε. (1999), Εισαγωγή στο Μανατζμεντ των Ξενοδοχείων. Ρέθυμνο, Γραφοτεχνική Κρήτης Α.Ε.Ε
7. Λαλούμης Δ. & Στεφανακίδης Κ. (2005). Εστιατορική Τεχνική, ΑΘΗΝΑ, ΟΤΕΚ
8. Νικόλαος Κ. Σκούμιος (2004), Εστιατορική τεχνική και Διοίκηση ΑΘΗΝΑ. ΕΚΔ. Interbooks
9. Τζωρακολευθεράκης Ζαχαρίας (1994). Προμήθειες ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, Εμπορευματογνωσία. ΑΘΗΝΑ , εκδόσεις:Interbooks.

10. Le Monde(2011), Οδηγός Σύνταξης Εδεσματολογίου, εκδόσεις: Les Livres du Tourisme
11. Allen Z Reich(1999), Εγχειρίδιο λειτουργίας εστιατορίου, εκδόσεις: Ελλην
12. Μάρας Αθανάσιος(2005), Διοίκηση και Έλεγχος- Τιμολόγηση στον επισιτιστικό τομέα των ξενοδοχείων, εκδόσεις:

Διαδικτυακοί Τόποι

1. www.elite.com
2. www.booking.com
3. www.tripadvisor.com
4. www.britanniahotels.com
5. www.traveldailynews.gr
6. www.intrebooks.gr
7. www.sete.gr
8. www.greece.Irqa.com/HACCP