

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΛΟΥ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ: ΠΡΑΠΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΝΙΚΑΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

ΑΘΗΝΑ 2012-2013

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η εργασία αυτή είναι το δεύτερο μέρος της πτυχιακής εργασίας με θέμα «σχεδιασμός και υλοποίηση απλού πληροφοριακού συστήματος οργάνωσης και διαχείρισης αποθήκης εργαστηρίου επισιτισμού». Το πρώτο μέρος είναι η δημιουργία ενός συστήματος, μιας βάσης δεδομένων στον υπολογιστή με το πρόγραμμα Access στο οποίο θα μπορούμε να ελέγχουμε και να παρατηρούμε τις κινήσεις που γίνονται σε μια αποθήκη εστιατορίου. Παρακάτω θα δούμε την βιβλιογραφική αναζήτηση που έγινε με σκοπό την σωστή λειτουργία ενός χώρου εστίασης, της αποθήκης του, καθώς και τους παράγοντες που πρέπει να λάβουμε υπ' όψιν μας για τη σωστή εγκατάσταση και διαχείριση του.

Με την βιβλιογραφική αναζήτηση που έκανα συνειδητοποίησα πως η εστιατορική πλέον στις μέρες μας είναι επιστήμη και το management των εστιατορίων απαιτεί μεγάλη γνώση και ικανότητα. Οι κανόνες είναι αυστηροί, ειδικότερα στην ασφάλεια, η οποία είναι ο σημαντικότερος παράγοντας για ένα εστιατόριο.

Όσον αφορά τη βάση δεδομένων, ανέτρεξα σε πραγματική αποθήκη εστιατορίου για να καταγράψω τα υλικά και τα προϊόντα. Η κατασκευή της βάσης ήταν δύσκολη καθότι δεν είχα ασχοληθεί ξανά στο παρελθόν με το συγκεκριμένο πρόγραμμα. Η βοήθεια του διαδικτύου ήταν καθοριστική καθώς για όλες σχεδόν τις κινήσεις αναζητούσα σελίδες στο διαδίκτυο σχετικές με το Access, πέραν των βιβλίων που είχα για την εκμάθηση του προγράμματος.

Η εργασία αυτή υπήρξε μια μαθησιακή εμπειρία για μένα. Η όλη έρευνα θα μου φανεί αναμφισβήτητα χρήσιμη στο τομέα του επαγγέλματος σε κάθε είδους τουριστική επιχείρηση στο μέλλον.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το στήσιμο ενός ξενοδοχείου απαιτεί ιδιαίτερη γνώση και έρευνα. Θα πρέπει να γίνουν πολλές μελέτες για την εγκατάσταση και την ομαλή λειτουργία του. Τα εστιατόρια είναι πλέον ποικιλόμορφα και διαφορετικά μεταξύ τους. Στην αρχή θα δούμε τον ορισμό του εστιατορίου και τα είδη που υπάρχουν. Επίσης θα δούμε το στήσιμο και την μελέτη των χώρων του εστιατορίου και τις ιδιαιτερότητες του όταν αυτό λειτουργεί μέσα σε ένα ξενοδοχείο.

Στην συνέχεια θα δούμε τους κανόνες υγιεινής και λειτουργίας καθώς και τις προφυλάξεις και τους κανόνες ασφαλείας που προβλέπονται για έναν χώρο εστίασης.

Στο επόμενο κεφάλαιο ασχολούμαστε αποκλειστικά με την αποθήκη και με το σύστημα διαχείρισης της μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή. Πως καταγράφουμε τις κινήσεις προϊόντων, πως λειτουργεί το σύστημα, τι κάνουμε όταν έχουμε παραλαβές ή πρέπει να διαγράψουμε κάτι από το σύστημα και όλα αυτά.

Το τελευταίο κεφάλαιο είναι για το στήσιμο μιας βάσης δεδομένων για την οργάνωση αποθήκης ενός εστιατορίου. Πως να δημιουργήσουμε το σύστημα, τους πίνακες και τις φόρμες, χρησιμοποιώντας το λογισμικό MS – ACCESS. Είναι η προσωπική βάση δεδομένων που δημιουργήσα για αυτήν την εργασία.

SYNOPSIS

Setting up a restaurant really requires special knowledge and research. A comprehensive study should be done for the setup and its proper operation. There is a big variety of restaurants nowadays and the restaurants are really different to each other.

In this essay we will learn the definition of a restaurant first and the variety of them. We will also see the setup and the research for the areas of a restaurant and its differences when it is situated in a hotel.

Then we will have a look on the hygiene rules and the operating rules of a restaurant. We will also mention all precautions and the safety matters that are required.

In the next chapter we emphasize in the storage department and the management system through computer specifically. How we record all the products, how the system works, what we do when we have a receipt or when we have to erase something from the system, etc.

The final chapter is about how to set up a database for managing a restaurant's storage, how to create the system, the tables and the forms, using the MS-ACCESS software. It's my personal database which I created for this essay.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	i
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	iii
SYNOPSIS	v
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	vii
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο. ΟΡΙΣΜΟΙ, ΕΙΔΗ ΚΑΙ ΧΩΡΟΙ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ	1
1.1 Εισαγωγή στην εστιατορική τέχνη.....	1
1.1.1 Γενικά.....	1
1.1.2 Το Ύψος και το Στυλ ενός εστιατορίου.....	2
1.2. Τα είδη των εστιατορίων	3
1.2.1 Γενικά:	3
1.2.2 Μερικά βασικά είδη εστιατόριων	3
1.3. Ο χώρος του εστιατορίου	8
1.3.1. Αρχιτεκτονική μελέτη του εστιατορίου.....	8
1.3.2. Χώροι εστιατορίου.....	11
1.3.3. Χώροι εξυπηρέτησης της πελατείας.....	12
1.3.4. Χώροι παραγωγής εδεσμάτων και λοιπών εργασιών	14
1.4. Έλεγχος λειτουργικότητας	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο. ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	19
2.1. Ιδιαιτερότητες των εστιατορίων στα ξενοδοχεία	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο. ΥΓΙΕΙΝΗ ΧΩΡΩΝ, ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΤΡΟΦΙΜΩΝ.....	21
3.1. Υγιεινή χώρων εστίασης	21
3.1.1. Πως αλλοιώνονται τα τρόφιμα	21
3.1.2. Αλλοιώσεις τροφίμων	21
3.1.3. Κανόνες προσωπικής υγιεινής.....	22
3.1.4. Χρήσιμες οδηγίες για την υγιεινή των τροφίμων	24
3.2. Νομοθεσία και υγιεινή τροφίμων.....	24
3.3. HACCP (Hazard Analysis at the Critical Point – ανάλυση επικινδυνότητας στα κρίσιμα σημεία ελέγχου).....	26
3.4. Οι αλλεργίες στο εστιατόριο	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΦΥΛΑΞΕΙΣ	29
4.1. Ασφάλεια χώρων εστίασης	29
4.2. Επικίνδυνες καταστάσεις	29

4.3. Δημιουργία ασφαλούς περιβάλλοντος	30
4.3.1 Φωτιά	30
4.4. Ατυχήματα.....	31
4.5. Κλοπή, απάτη, δολιοφθορά.....	31
4.6. Διαχείριση κινδύνων	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο. ΑΠΟΘΗΚΗ ΚΑΙ Η/Υ	33
5.1. Ο έλεγχος της ροής και του κόστους των υλικών, μέσω Η/Υ.....	33
5.2. Αποθήκη	35
5.2.1. Παράμετροι ειδών.....	35
5.2.2. Καταχώρηση – Τροποποίηση - Διαγραφή είδους.....	36
5.2.3. Κατάλογοι ειδών	36
5.2.4. Κινήσεις ειδών αποθήκης	37
5.2.5. Καταχώρηση καθημερινής κίνησης αποθήκης.....	38
5.2.6. Έλεγχος καθημερινής κίνησης.....	38
5.2.7. Εμφάνιση – Τροποποίηση – Διαγραφή εγγραφών	39
5.2.8. Ενημέρωση αποθηκών – Ημερολόγιο – Χαμηλά υπόλοιπα	39
5.2.9. Ισοζύγια αποθηκών	40
5.2.10. Έλεγχος υπολοίπων αποθηκών	40
5.2.11. Ανάλυση κίνησης αποθηκών	40
5.2.12. Εμφάνιση κίνησης είδους – Συγκεκριμένη αποθήκη.....	41
5.2.13. Εμφάνιση συνοπτική εικόνας είδους – Κάθε αποθήκη	41
5.2.14. Ανάλυση εσόδων – κόστους τμημάτων	41
5.2.15. Καρτέλα είδους.....	42
5.2.16. Εκτύπωση οριστικών καρτελών – Διαγραφή εγγράφων	42
5.2.17. Καταχώρηση – Τροποποίηση – Διαγραφή τιμών πώλησης τμημάτων	42
5.2.18. Κατάλογοι τιμών πώλησης τμημάτων	43
5.3. Σύνθετα είδη.....	43
5.3.1. Μεριδολογία	44
5.3.2. Καταχώρηση – Τροποποίηση- Διαγραφή μεριδολογίων.....	44
5.3.3. Εκτύπωση καταλόγου μεριδολογίων	44
5.3.4. Εμφάνιση μεριδολογίων	44
5.3.5. Ανάλυση κόστους – κέρδος μεριδολογίων	44
5.3.6. Εμφάνιση – Εκτύπωση ειδών και μεριδολογίων όπου χρησιμοποιούνται	45
5.4. Δημιουργία και συντήρηση μηχανογραφικού συστήματος	45

5.4.1. Προσδιορισμός μηχανογραφικών αρχείων αποθήκης	46
5.4.2. Προσδιορισμός μηχανογραφικών αρχείων αποθήκης	46
5.4.3. Εμφάνιση μεγεθών και πληρότητας αρχείων	46
5.4.4. Εμφάνιση τωρινής κατάστασης στην όλη μηχανογραφική διαδικασία.....	46
5.4.5. Ξεκίνημα έτους	47
5.4.6. Ξεκίνημα μηνός	47
5.4.7. Διαγραφή παλαιών εγγραφών FIFO	47
5.4.8. Διαδικασία αντιγραφής αρχείων (BACK-UP).....	47
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6ο. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΒΑΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΜΕ ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ MS -ACCESS	49
6.1. Ο σχεδιασμός.....	49
6.2. Τρόπος χρήσης και λειτουργικότητα.....	57
6.3. Επίλογος	59
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	61
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	63

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο. ΟΡΙΣΜΟΙ, ΕΙΔΗ ΚΑΙ ΧΩΡΟΙ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

1.1 Εισαγωγή στην εστιατορική τέχνη

Το εστιατόριο, είτε ως αυτόνομη μονάδα, είτε σαν τμήμα ενός ξενοδοχείου, πλοίου, κλπ, έχει ως αντικείμενο την παρασκευή και διάθεση αγαθών, που καλύπτουν όσο το δυνατόν πιο καλά, τις ανάγκες εστίασης του καθενός μας.

Σαν ορισμός λοιπόν μπορούμε να πούμε ότι **Εστιατόριο** είναι ο χώρος στον οποίο γίνεται η εστίαση των πελατών, ο οποίος κατάλληλα εξοπλισμένος μπορεί να προσφέρει κλίμα και ανέσεις για να απολαύσουν το φαγητό τους.

Εστιατόριο όμως δεν είναι μόνο η τραπεζαρία όπως έχει καθιερωθεί να λέγεται σε μια ξενοδοχειακή μονάδα. Εστιατόριο είναι το πλήρες συγκρότημα που υποστηρίζει αυτή την τραπεζαρία όπως φαίνεται πιο καθαρά σε μια αυτόνομη μονάδα (συμπεριλαμβανομένης και της κουζίνας, κλπ.)

Εστιατορική είναι η τέχνη μέσω της οποίας γίνεται η παράθεση ορισμένων φαγητών και ποτών, ακολουθώντας ορισμένους κανόνες παρασκευής κατά τρόπο επιδέξιο.

Το εστιατόριο σαν τομέας επιχειρηματικής δραστηριότητας δεν διαφέρει πολύ από τις άλλες επιχειρήσεις που μπορούμε να συναντήσουμε σε μια αγορά.

Εξυπακούεται βέβαια ότι κάθε εστιατορική επιχείρηση προσπαθεί μέσω αυτού του πολύ ισχυρού όπλου που διαθέτει (της εστιατορικής τέχνης) που διαφέρει από τη μια στην άλλη μονάδα να δελεάσει το κοινό και να κερδίσει πελάτες. Άρα μπορούμε να πούμε ότι αυτό είναι το «όπλο» που χρησιμοποιείται από τον επιχειρηματία σε μια αγορά έντονου ανταγωνισμού, έτσι ώστε να κάνει τη διαφορά από τους ανταγωνιστές του.

1.1.1 Γενικά

Το εστιατόριο και ο επισιτισμός γενικότερα αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της ευρύτερης τουριστικής προσφοράς, είτε αυτό προσφέρεται μεμονωμένο στα διάφορα ανεξάρτητα εστιατόρια ή ως μέρος του πακέτου διακοπών σε εστιατόρια πλοίων, ξενοδοχεία. Έτσι λοιπόν θα πρέπει να δοθεί βάρος σε ποικιλία και ποιότητα ώστε να μην υστερεί του υπολοίπου πακέτου της τουριστικής προσφοράς. Είναι αλήθεια πως μια αρνητική εμπειρία σε ένα εστιατόριο μπορεί να χαλάσει την καλή εικόνα που είχε ένας επισκέπτης σε κάποιο προορισμό διακοπών.

Το εστιατόριο αν δουλέψει σωστά με κάποιο συγκεκριμένο πλάνο/πρόγραμμα και φυσικά συγκεκριμένη πολιτική θα μας αποφέρει σοβαρά κέρδη αλλά θα ανεβάσει και το προφίλ μας. Σε αντίθετη περίπτωση βέβαια οι επιπτώσεις θα είναι τραγικές αφού οι επιχειρήσεις στον ευαίσθητο τομέα των υπηρεσιών επηρεάζονται πολύ πιο εύκολα από τις άλλες με μια κακή εντύπωση, γιατί η γενική εικόνα και η υπηρεσία είναι ένα πολύ μεγάλο κομμάτι του τι προσφέρουμε.

Στην χώρα μας ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό εστιατορίων λειτουργούν σε εποχιακή βάση είτε ως κομμάτια ξενοδοχείων εποχικών είτε ως αυτόνομες εστιατορικές μονάδες σε τουριστικά θέρετρα. Έτσι λοιπόν αναγκαστικά θα διαφέρουν και ως προς την ποιότητα των υπηρεσιών τους από αυτές που δουλεύουν σε ετήσια βάση. Δεν είναι πολύ εύκολο δηλαδή να έχουμε το ίδιο επί-

πεδο υπηρεσιών σε ένα παραθαλάσσιο εστιατόριο και σε ένα εστιατόριο πόλης αν και θα πρέπει να προσέξουμε ότι σε πολλά από τα πρώτα γίνονται φιλότιμες προσπάθειες για το επίπεδο της ποιότητας αυτής. Αλλά και η ποικιλία των προϊόντων που προσφέρονται σε ένα εστιατόριο πόλης διαφέρει από ένα εστιατόριο εποχιακό ενώ μεγάλο ρόλο παίζει φυσικά και το στυλ του καθενός από αυτά.

Σαν τμήμα ξενοδοχείου το/τα εστιατόρια του συμβάλουν πολύ στο επιδιωκόμενο κέρδος της μονάδας, αλλά και ταυτόχρονα αναπτύσσουν δραστηριότητες όπως δεξιώσεις, συνεστιάσεις, μπουφέ εργασίας κ.ά. προσπαθώντας έτσι να αυξήσουν πωλήσεις αλλά και κύρος.

Όσον αφορά την εκάστοτε πελατεία σε τέτοιες επιχειρήσεις αυτή διαφοροποιείται συνήθως, από την διάρκεια παραμονής στο ξενοδοχείο, ενώ σε εστιατόριο πόλης έχει να κάνει κατά κύριο λόγο με την τοπική κοινωνία αλλά και με τους διάφορους επισκέπτες της. Πρέπει εδώ να προσέξουμε την διασταύρωση των δύο (πελάτες ξενοδοχείων να τρώνε σε βραδινά εστιατόρια σε μία πόλη, αλλά και πελάτες από την τοπική κοινωνία να δειπνούν για κάποιο λόγο σε ένα τοπικό ξενοδοχείο). Όλοι αυτοί είναι δυνατόν να αυξήσουν σημαντικά τις δυνατότητες μιας μονάδας ως προς την πελατεία που αυτή απευθύνεται.

Επίσης σημαντικό ρόλο σε ένα ανεξάρτητο ξενοδοχείο (διαρκούς ή μη λειτουργίας) θα παίζει η ποικιλία του μενού, η τοποθεσία του, η αρχιτεκτονική του, η πολιτική τιμών του, κλπ.

1.1.2 Το Ύψος και το Στυλ ενός εστιατορίου

Σίγουρα η πρώτη εντύπωση που σχηματίζει ο επισκέπτης ενός εστιατορίου προέρχεται από την εξωτερική εικόνα, και κατά πόσο ταιριάζει αρμονικά με το γύρω περιβάλλον. Όμως όταν επισκεφθεί το εσωτερικό του χώρο, για να τον γνωρίσει καλύτερα, η εσωτερική διαμόρφωση (κατασκευαστική, αισθητική) θα παίζει και το κατά πόσο αισθάνεται άνετα μέσα όταν κάθεται αλλά και το τι βλέπει γύρω του. Η αρχιτεκτονική και διακόσμηση λοιπόν έρχεται να παίζει ένα πολύ σημαντικό ρόλο.

Υπάρχουν εστιατόρια που λειτουργούν ως τμήματα μιας ξενοδοχειακής μονάδας και η διακόσμηση τους συνήθως είναι παρόμοια με αυτή που δεσπόζει στη μονάδα, όπως υπάρχουν και εστιατόρια σε διάφορα σημεία μιας πόλης ή στην ύπαιθρο που δένουν αρμονικά με το περιβάλλον τους. Τόσο στα ξενοδοχεία όσο και στα εστιατόρια-αυτόνομες επιχειρήσεις, ο πελάτης δίνει μεγάλη σημασία στο εσωτερικό του κτιρίου αν χαλαρώνει εκεί, αν έχει βολευτεί, αν γενικά αισθάνεται άνετα. Πράγματα όπως το χρώμα, η διακόσμηση, οι πίνακες, τα διάφορα αρχιτεκτονικά και διακοσμητικά «τερτίπια» που γίνονται θα πρέπει να ανταποκρίνονται στην χαλάρωση αυτή του πελάτη ή πιο σωστά στο τι θέλουμε να κάνει ο πελάτης εκεί, (να καθίσει να χαλαρώσει, ή να πάρει κάτι γρήγορα και να φύγει σύντομα σε στυλ self-service, fast food).

Στα τουριστικά καταλύματα υπάρχει και άλλη σκέψη στη διακόσμηση τους (π.χ. να προτιμούνται τα φθηνά οικοδομικά υλικά που να αντέχουν όμως στο χρόνο και να αποφεύγονται εκείνα που απαιτούν συντήρηση και να είναι ακριβότερα). Βέβαια η ζεστασιά και η αισθητική που μεταδίδουν τα θεωρούμενα ως δύσχηστα και ακριβά υλικά όπως το ξύλο δεν συγκρίνεται με τα φθηνά υλικά που δύσκολα καταφέρνουν να αποδώσουν ποιότητα. Όμως σα γενικό κανόνα πρέπει να έχουμε πάντα τη γνώση των πιο πάνω γενικά (τη γνώση της θέσης, της φυσιογνωμίας του χώρου, της κουλτούρας των ανθρώπων, που θα το επισκεφθούν καθώς και τη σωστή μελέτη της περιοχής).

1.2. Τα είδη των εστιατορίων

1.2.1 Γενικά:

Τα εστιατόρια είναι δύσκολο να τα κατατάξουμε σε ένα είδος, γιατί διαφοροποιούνται πάρα πολύ ανάλογα με τη κατηγορία που ανήκουν, τα προϊόντα που προσφέρουν, το επίπεδο υπηρεσιών που παρέχουν κλπ. Σε ένα ξενοδοχείο για παράδειγμα μπορούν να υπάρχουν πολλών ειδών διαφορετικά εστιατόρια όπως ένα φαστ-φούντ, ένα επίσημο κεντρικό εστιατόριο, ένα σνακ-μπαρ, μια ταβέρνα κλπ.

Αυτόνομες επιχειρήσεις εστιατορίων υπάρχουν σε ακόμα μεγαλύτερη ποικιλία και μπορεί να είναι από μια πολυεθνική αλυσίδα εστιατορίων μια ταβέρνα μέχρι ένα εστιατόριο εθνικής κουζίνας κλπ.

Τα εστιατόρια λοιπόν λειτουργούν σαν αυτοτελείς, αυτόνομες, ανεξάρτητες επιχειρήσεις αλλά ίσως αποτελούν και κλάδους εκμετάλλευσης μιας ξενοδοχειακής μονάδας. Στη συνέχεια θα αναπτύξουμε όσο το δυνατόν περισσότερους τύπους.

1.2.2 Μερικά βασικά είδη εστιατορίων



Εστιατόρια πόλεων

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν τα εστιατόρια που λειτουργούν μέσα σε πόλεις. Διακρίνονται ανάλογα, με το στυλ (επίπλωση, λινά, σκευή, εξοπλισμός, διακόσμηση), την κατηγορία τους, την κτιριακή εγκατάσταση, την προσφορά υπηρεσιών, τα εδέσματα αλλά και γενικά την ποιότητα και την ποικιλία παρασκευών.

Σε πολλά, υπάρχει η συνήθεια μπροστά στη κουζίνα πολλές φορές να υπάρχει μια ειδική βιτρίνα ώστε να παρατηρεί ο πελάτης τα πιάτα της ημέρας. Μ' αυτό τον τρόπο ο πελάτης μπορεί να διαλέξει ό,τι θέλει για να παραγγείλει στη συνέχεια. Ίσως επίσης ο πελάτης να μπορεί να διαλέξει από μια βιτρίνα με ωμά φρέσκα προϊόντα (κρέας, ψάρι, οστρακοειδή) και να ζητήσει από

το μάγειρα να του παρασκευαστεί η προτίμησή του με ένα ιδιαίτερο τρόπο, αν και η τελευταία αποφεύγεται στα περισσότερα εστιατόρια γιατί μάλλον έχει υιοθετηθεί διαφορετικό στυλ. Πάντως είναι γεγονός ότι κάθε ένα από αυτά διαφέρει από τα άλλα στο στυλ και κάτι που είναι αποδεκτό σε ένα από αυτά ίσως να αποφεύγεται στα άλλα ή και αντίστροφα λόγω του στυλ που θέλει να δώσει ο καθένας στην επιχείρησή του. Μεγάλο ρόλο στην παραγγελία παίζει ο έμπειρος τραπεζοκόμος. Ο τρόπος που θα εξηγήσει τα εδέσματα, τα τυχόν σπέσιαλ της βραδιάς, οι γενικές και ειδικότερες γνώσεις του στο μενού και το κάθε έδεσμα θα προτρέψουν ή θα αποτρέψουν πολλούς από τους πελάτες στο τι και πόσο πολλές φορές θα παραγγείλουν.

Εστιατόρια αυτοεξυπηρέτησης



Ξεκίνησε από την Αμερική. Έχει πολλά υπέρ (γρήγορη εξυπηρέτηση, χαμηλές τιμές, όχι επιβάρυνση του πελάτη για προσφερόμενες υπηρεσίες).

Εμφανίζονται σε έντονα βιομηχανικές περιοχές με πολλούς εργαζόμενους, εμπορικά κέντρα, εργοστάσια και ακόμα θα τα βρούμε κοντά ή μέσα σε πανεπιστημιακά ιδρύματα. Το κοινό γνώρισμα των πελατών εδώ, είναι ο λίγος χρόνος που διαθέτουν για το φαγητό τους, ανάγκη την οποία τους καλύπτει απόλυτα το είδος του εστιατορίου στο οποίο απευθύνονται (self-service). Εδώ θα πρέπει να κατατάξουμε και τα fast-food εστιατόρια.

Αν προσέξουμε η διαρρύθμιση του χώρου αλλά και η μουσική είναι τέτοια που δεν επιτρέπουν πλήρη χαλάρωση (όπως σε ένα άλλο εστιατόριο), αφού η ανακύκλωση πελατών πρέπει να είναι υψηλή. Συναντώνται επίσης πολύ σε σταθμούς επιβίβασης (αεροδρόμια, σταθμούς τρένων, κλπ). Εκεί συνήθως λειτουργούν όλο το εικοσιτετράωρο, και αν κλείνουν, κλείνουν για πολύ λίγες ώρες. Η πελατεία τους είναι περαστική, με αυστηρά περιορισμένο χρόνο παραμονής και παρατηρείται πάντα κίνηση. Ο λογαριασμός πληρώνεται όταν ο πελάτης πάρει το φαγητό του από το γκισέ/ταμείο/σημείο εξυπηρέτησης, ενώ το ελάχιστο προσωπικό ασχολείται σε μεγάλο βαθμό με την καθαριότητα και την ανακύκλωση των άδειων καθισμάτων. Σε μεγάλα αεροδρόμια ή σταθμούς τρένων θα προσέξουμε όμως ότι ίσως να υπάρχουν και καλά εστιατόρια που κινούνται επίσης πολύ καλά από άποψη πελατείας.

Επίσης μια άλλη Αμερικάνικη ιδέα είναι τα εστιατόρια αυτοκινητοδρόμων. Είναι συνήθως κομμάτι συμπλέγματος το οποίο αποτελείται από βενζινάδικο, ξενοδοχείο, διάφορους τύ-

πους εστιατορίων, και οτιδήποτε είναι πιθανόν να χρειαστεί ο πελάτης σε μια ανάπαυλα του. Στην Ευρώπη έχουν πολύ ευρεία απήχηση.

Είναι σύνηθες λοιπόν το φαινόμενο να βρίσκονται δίπλα σε ξενοδοχεία, σούπερ μάρκετ, βενζινάδικα, μηχανήματα τράπεζας για αυτόματη ανάληψη χρημάτων κλπ, όπου ο πελάτης θα κάνει ένα συνδυασμό εξυπηρέτησης ώστε να αποφεύγει την ίδια διαδικασία αργότερα μιας και βρίσκεται στην εθνική οδό.



Εστιατόρια μέσων μαζικής μεταφοράς

α) Τραπεζαρία τρένου: Είναι τα εστιατόρια αμαξοστοιχιών που εκτελούν μακρινά ταξίδια. Στις διεθνείς κυρίως γραμμές υπάρχει πάντα ένα βαγόνι που είναι ειδικά διαρρυθμισμένο σε εστιατόριο και ονομάζεται wagon-restaurant (ή κάπως παρόμοια.) βρίσκεται κατά κανόνα στη μέση της αμαξοστοιχίας για την άνεση εξυπηρέτηση όλων των βαγονιών. Τα τραπέζια είναι στρωμένα και υπάρχουν ειδικές θήκες για τις φιάλες. Τα εστιατόρια αυτού του είδους έχουν περιορισμένο αριθμό θέσεων σε αντίθεση με το μεγάλο αριθμό πελατών-επιβατών. Πάντως και εδώ υπάρχει η τάση για εξάλειψη του εστιατορίου αυτού αφού στην ουσία χάνονται θέσεις, και να αντικατασταθεί με ένα τύπο τρόλεϊ (παρόμοιο με αυτό του αεροπλάνου) που περνάει από όλες τις θέσεις. Εστιατόρια όμως θα συναντήσουμε σίγουρα σε κλασσικούς τύπους πολυτελών τρένων (Orient Express, Royal Scotchman, κτλ.) αλλά και σε όσους τύπους τρένων διαθέτουν ακόμα κουκέτες.



β) Εστιατόρια πλοίων: Στα πλοία, σε αντίθεση με τα τρένα, υπάρχει μεγάλη άνεση χώρου και συναντούμε κανονικά εστιατόρια. Διακρίνονται ανάλογα με τις θέσεις τους σε πλοίο σε πρώτη, δεύτερη και τουριστική θέση. Το είδος της εξυπηρέτησης εδώ είναι self-service ή A' la carte και ανάλογο της θέσης που σερβίρεται. Σε περιπτώσεις κρουαζιέρας το φαγητό συμπεριλαμβάνεται στην τιμή που πληρώνει ο πελάτης και άρα έχουμε πιθανότατα τυποποιημένο φαγητό και service για όλους με συγκεκριμένο πρώτο και κύριο πιάτο. Εστιατόρια A la carte συναντούμε πιο πολύ σε πλοία (μαζί με μπουφέ ή self-service) όπου το μενού δεν περιλαμβάνεται στη τιμή του εστιατορίου.



γ) Εστίαση σε αεροπλάνο: Εδώ τα πράγματα είναι λίγο διαφορετικά, αφού σε ώρα φαγητού το κάθε αεροπλάνο μετατρέπεται στην ουσία σε ένα τύπο ας πούμε εστιατορίου είτε με τους επιβάτες να τρώνε σνακ είτε ένα πλήρες μενού πάνω σε δίσκο με ειδικές θήκες όπου υπάρχουν έτοιμα τα εδέσματα. Τα φαγητά αυτά ετοιμάζονται στα αεροδρόμια ή σε ειδικούς χώρους από εξειδικευμένες εταιρίες Catering (τροφοδοσίας), που αναλαμβάνουν την προετοιμασία γευμάτων, για λογαριασμό των διαφόρων αεροπορικών εταιριών. Τα φαγητά παραλαμβάνονται κατ' είδος και τοποθετούνται τα ζεστά σε μικρούς φούρνους συντήρησης θερμοκρασίας και τα κρύα σε ψυγεία. Κατά την ώρα του φαγητού οι συνοδοί ετοιμάζουν τους δίσκους ή τα πιάτα (ανάλογα με το σέρβις) και σερβίρουν τους επιβάτες-πελάτες. Επειδή δεν είναι δυνατόν να παρασκευασθούν άλλα εδέσματα λόγω του περιορισμένου χώρου μερικές εταιρίες έχουν προβλέψει κάποιες ιδιαίτερες περιπτώσεις (χορτοφαγία, κλπ) και προσφέρουν μία εναλλακτική (περιορισμένη όμως) λύση στον επιβάτη, υπό την προϋπόθεση ότι προ-επιλέγει όταν κλείνει το εισιτήριο.



Εστιατόρια ειδικού εδεσματολογίου

Στην κατηγορία αυτή έχουμε τα εστιατόρια που η «κουζίνα» τους είναι αντιπροσωπευτική ενός είδους φαγητού (χόρτα, ψάρι, κυνήγι, κλπ) ή ακόμα ενός κράτους (Γαλλικό, Κινέζικο, Ελληνικό κλπ). Η διακόσμηση εδώ είναι ανάλογη του είδους, ή της κουλτούρας του κράτους που αντιπροσωπεύει η κουζίνα. Τα εδέσματα είναι τα πιο αντιπροσωπευτικά και σερβίρονται με όλους τους κανόνες της εστιατορικής τέχνης ενώ στην περίπτωση του εστιατορίου με πιάτα ξένου κράτους δεν αποκλείεται το προσωπικό να φοράει δείγμα από αντιπροσωπευτικές στολές της πατρίδας του.

Επίσης, επειδή δεν αφήνουν πολύ κέρδος αν αναπτυχθούν από μόνα τους σαν αυτόνομες μονάδες (εκτός αν βρίσκονται σε μια μεγάλη πόλη που θα υπάρχει αρκετή πελατεία) είναι πολύ πιθανόν να τα δούμε σε συνδυασμό με ένα κανονικό τύπο εστιατορίου, κατά πάσα πιθανότητα σε όλα τα εστιατόρια πόλεων που πάντα φροντίζουν να έχουν μερικά πιάτα με χορταρικά και θαλασσινά/ψάρια στο μενού τους. Προσεκτική εξέταση τέτοιων καταλόγων/μενού θα μας οδηγήσει και σε γνωστά μας πιάτα με την εθνική όμως πινελιά που θέλει να δώσει το κάθε εστιατόριο, κάτω από μια ιδιαίτερη ονομασία.



Λέσχες, ιδρύματα

Στην κατηγορία αυτή βρίσκονται τα εστιατόρια που η λειτουργία τους δεν έχει τόσο κερδοσκοπικό χαρακτήρα όσο την εξυπηρέτηση μελών και οικογενειών και βρίσκονται μέσα σε διάφορες λέσχες ή κοινωφελή ιδρύματα, υπηρεσίες κλπ.

Θεματικά εστιατόρια

Υπάρχουν εστιατόρια που ακολουθούν κάποιο θέμα και αυτό φαίνεται έντονα σε κάθε τους γωνιά. Είναι για παράδειγμα παλιό πλοίο, τρένο, σχολείο, δικαστήριο, ζωολογικός κήπος, κυλινδρόμυλος, στάβλος, και οτιδήποτε άλλο μπορούμε να φανταστούμε. Έτσι δίνει μια άλλη μορφή και χρώμα στον πελάτη και αποκτάει χαρακτήρα και προσωπικότητα. Το σέρβις είναι συνήθως A la carte με ανάλογη διακόσμηση. Υπάρχουν όμως και specials, bar menu, Table d' hotel, κλπ.



1.3. Ο χώρος του εστιατορίου

1.3.1. Αρχιτεκτονική μελέτη του εστιατορίου.

Η αρχιτεκτονική μελέτη του εστιατορίου δεν είναι αυθαίρετη, αλλά διέπεται από κανονισμούς τόσο υγειονομικούς όσο και πυρασφάλειας, οι οποίοι είναι υποχρεωτικοί για να του δοθεί άδεια λειτουργίας και οι οποίοι εξαρτώνται από το είδος του εστιατορίου και τη χωρητικότητα του.

Σε γενικές γραμμές για την εγκατάσταση ενός καινούργιου αυτοτελούς εστιατορίου θα πρέπει ο επιχειρηματίας να λαμβάνει υπόψη του:

- Την τοποθεσία εγκατάστασης
- Το φυσικό και τεχνητό περιβάλλον, το οποίο οφείλει να σέβεται
- Την πελατεία που θα εξυπηρετεί
- Το στυλ ή την καινοτομία που επιθυμεί να εισάγει
- Τις κυκλοφοριακές ρυθμίσεις που θα απαιτηθεί να γίνουν με την εγκατάστασή του

Στη συνέχεια ο χώρος σχεδιάζεται εσωτερικά έτσι ώστε να είναι συμβατός με τις απαιτήσεις των κανονισμών λειτουργίας αλλά και της λειτουργικότητας του. Παράμετροι που λαμβάνονται στο εσωτερικό σχεδιασμό αφορούν στα παρακάτω:

- Ο χώρος προετοιμασίας πρέπει να είναι διακριτικά χωρισμένος από την υπόλοιπη αίθουσα
- Πρέπει να υπάρχουν τουαλέτες ανδρών και γυναικών με προθάλαμο
- Ο εξαερισμός πρέπει να είναι επαρκής
- Πρέπει να υπάρχει έξοδος κινδύνου σημασμένη
- Η είσοδος πρέπει να ανοίγει προς τα έξω
- Ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης πρέπει να προβλέπεται είσοδος και αποθηκευτικοί χώροι εμπορευμάτων
- Σε ορισμένες περιπτώσεις (π.χ. ξενοδοχεία) είναι υποχρεωτική η πρόβλεψη για εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες (ράμπες, WC)
- Καλό είναι να υπάρχουν ειδικόι χώροι καπνιστών και μη καπνιστών

Με αυτές τις προϋποθέσεις ξεκινά κανείς τη μελέτη για την κατασκευή ή και μετασκευή χώρων εστίασης. Για παράδειγμα, αν η αίθουσα υπάρχει ήδη, περιοριζόμαστε από την φύση των τεχνικών εγκαταστάσεων του οικήματος, κυρίως τα στατικά και την υδραυλική εγκατάσταση (π.χ. κολώνες που στηρίζουν την οικοδομή και δεν γκρεμίζονται ή ανισόπεδα δάπεδα που δεν επιτρέπουν το πέρασμα σωλήνων αποχέτευσης κλπ.) σε τέτοιες περιπτώσεις προχωρούμε σε αισθητικές βελτιώσεις και αλλαγές πάνω στα ήδη υπάρχοντα αρχιτεκτονικά σχέδια.

Σε κάθε περίπτωση καλό είναι να αποφεύγονται οι υπερβολές. Η υπερβολή είναι ένα θέμα που πρέπει να εξετασθεί με προσοχή. Όταν ένας χώρος εμφανίζεται υπερβολικά διακοσμημένος και φορτωμένος, συχνά επιδρά αρνητικά στη συνολική εικόνα που παρουσιάζεται στον πελάτη, εκτός κι αν η υπερβολή είναι στοιχείο που θέλει να προβάλλει η επιχείρηση στα πλαίσια της στρατηγικής της.

Εξωτερικοί Χώροι



Η διαμόρφωση του εξωτερικού χώρου εξαρτάται από τις κλιματολογικές συνθήκες που επικρατούν στην περιοχή εγκατάστασης, την κατηγορία και τον τύπο του εστιατορίου και είναι στοιχεία που μπορούν να βοηθήσουν τον αρχιτέκτονα-διακοσμητή στην κατασκευή απλών ή πολύπλοκων σχεδίων κήπων, στην επιλογή ακριβής ή απλής επίπλωσης που θα εξοπλίσει τον χώρο κλπ.

Εσωτερικοί Χώροι

Το σύστημα διαμόρφωσης των εσωτερικών χώρων ενός εστιατορίου αποτελούν κατασκευές που οριοθετούν χώρους και περιοχές διαφορετικών λειτουργιών, χρήσεων και δραστηριοτήτων, όπου κινούνται εργαζόμενοι και πελάτες μεταφέροντας σταθερό ή κινητό εξοπλισμό (συσκευές).

Για τη κατασκευή των συστημάτων διαμόρφωσης εσωτερικών χώρων μπορούν να χρησιμοποιηθούν διάφορα υλικά με ποικίλες ιδιότητες και ιδιαιτερότητες. Τα υλικά διατίθενται κυρίως με τη μορφή τεμαχίων ή στοιχείων.

Τα υλικά που χρησιμοποιούνται για την κατασκευή των συστημάτων εσωτερικής διαμόρφωσης διακρίνονται σε οργανικά και ανόργανα.

Από τα οργανικά τα περισσότερα συνηθισμένα είναι οι γυψοσανίδες, οι τσιμεντοσανίδες, τα μεταλλικά φύλλα και τα προϊόντα ξύλου (ινοσανίδες, μοριοσανίδες, κόντρα-πλακέ). Από τα ανόργανα υλικά χρησιμοποιούνται επίσης σε μεγάλη κλίμακα το τζάμι, τα υαλότουβλα, οι πλάκες ορυκτών ινών και τα οπλισμένα κονιάματα. Ειδικότερα για κάθε χώρο πρέπει να ληφθούν υπόψη:

- **Η είσοδος του εστιατορίου** πρέπει να είναι άνετη και να φαίνεται από μακριά, διότι μαζί με την επιγραφή είναι η πρώτη εικόνα που βλέπει ο πελάτης. Οι επιγραφές έξω από το εστιατόριο πρέπει να είναι φωτεινές και πρωτότυπες, να έχουν έντονα ή διακριτικά χρώματα ανάλογα με το είδος και το στυλ του εστιατορίου και γενικά μπορούν να προκαλέσουν το ενδιαφέρον του πελάτη. Η καθαριότητα του γύρω χώρου είναι αυτονόητη
- **Οι τοίχοι και το ταβάνι** πρέπει να είναι σε κατάλληλα για το είδος της επιχείρησης χρώματα, με αρκετό ύψος και με άνεση χώρου και σωστή κίνηση του αέρα. Η χρήση των χρωμάτων είναι ένα από τα πιο αποτελεσματικά μέσα διακόσμησης. Τα ανοικτά χρώματα δίνουν την αίσθηση ότι ο χώρος είναι μεγαλύτερος, τα σκούρα μικρότερος. Το μπλε, το πράσινο, το άσπρο, το γκρι και το μαύρο χαλαρώνουν. Το κίτρινο, το καφέ, το μπεζ, το κόκκινο, και το ροζ διεγείρουν. Το άσπρο χρώμα αναδεικνύει περισσότερο τα φαγητά.
- **Ο φωτισμός.** Οι χώροι ενός εστιατορίου διαφέρουν μεταξύ τους αρκετά ανάλογα με τις δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρο σε αυτούς. Σε κάθε χώρο η διακόσμηση είναι διαφορετική και είναι αναγκαίο να εφαρμόζεται και ο κατάλληλος φωτισμός. Π.χ. για το γενικό φωτισμό στην κουζίνα είναι αναγκαίος ένας υψηλής στάθμης φωτισμός με καλή χρωματική απόδοση, έτσι ώστε ο μάγειρας να είναι σε θέση να ελέγχει τα σερβιριζόμενα πιάτα. Ο φωτισμός αυτός ενισχύεται με πρόσθετο φωτισμό και λάμπες με ψυχρά χρώματα, πάνω από τα σημεία εργασίας. Σε περιπτώσεις μπουφέ ο φωτισμός πρέπει να είναι ζωηρός, έντονος και αστραφτερός, για να τονίζει την ποιότητα του φαγητού. Πρέπει να δοθεί προσοχή στο να μην παράγεται θερμότητα από τους λαμπτήρες και αλλοιώνονται τα φρέσκα φαγητά. Σ' αυτήν την περίπτωση χρησιμοποιούνται λαμπτήρες καθρέπτη ψυχρής ακτινοβολίας ή λαμπτήρες αλογόνου. Γενικά, πρέπει να εξασφαλίζεται καλή ορατότητα δίνοντας ταυτόχρονα έμφαση και στην οικονομία.
- **Κλιματισμός-εξαερισμός.** Η αποδεκτή θερμοκρασία περιβάλλοντος για κλειστούς χώρους είναι 18-2 βαθμοί. Η δημιουργία όμως ιδανικών κλιματιστικών συνθηκών δεν αφορά μόνο τη θερμοκρασία, αλλά και την συνισταμένη τριών παραγόντων:
 - α) θερμοκρασίας
 - β) υγρασίας
 - γ) ανανέωσης του αέρα

Οι σχετικές τιμές τη θερμοκρασίας της υγρασίας και της ανανέωσης του αέρα εξαρτώνται από τον αριθμό των ατόμων που βρίσκονται στην αίθουσα, τη χρονική διάρκεια που βρίσκονται εκεί και τις δραστηριότητες που συμβαίνουν σε αυτήν (χορός, καπνός, κλπ)

Η επιθυμητή ατμόσφαιρα ρυθμίζεται με την βοήθεια της τεχνολογίας και των κλιματιστικών μηχανημάτων. Θα πρέπει, εντούτοις, η ρύθμιση να γίνεται κατά τέτοιο τρόπο ώστε τα ρεύματα αέρα που δημιουργούνται να μην ενοχλούν τους πελάτες.

- **Η μουσική** κατέχει ένα σημαντικό ρόλο στη δημιουργία κατάλληλης ατμόσφαιρας για ένα εστιατόριο. Το ηχοσύστημα, η επιλογή της μουσικής και η ένταση πρέπει να επιλέγονται με κριτήρια το είδος της πελατείας και το στυλ του εστιατορίου. Η μουσική πρέπει να κατανέμεται στο χώρο σωστά. Αυτό επιτυγχάνεται με ειδικές μελέτες ακουστικής. Υπάρχουν τρεις κατηγορίες μουσικής:
- **Μουσική που ακούγεται ως υπόκρουση (background):** είναι συνήθως ορχηστρική και η ένταση της κυμαίνεται λίγο παραπάνω από το μέσο επίπεδο του ήχου μέσα στο χώρο. Η μουσική αυτή χρησιμοποιείται σε εστιατόρια πολυτελείας
- **Μουσική που ακούγεται στο προσκήνιο (foreground):** με ή χωρίς στίχους και αρκετά δυνατή μπορεί να ακούγεται πάνω από το γενικό επίπεδο του ήχου, χωρίς όμως να εμποδίζει τις συζητήσεις. Η μουσική αυτή χρησιμοποιείται στα περισσότερα είδη εστιατορίων, εκτός από τα εστιατόρια πολυτελείας
- **Ψυχαγωγική μουσική:** αρκετά δυνατή μουσική ώστε να κυριαρχεί μέσα στο χώρο. Είναι ψυχαγωγική, χορευτική μουσική και παίζεται σε bar, restaurant-bar και κέντρα διασκέδασης. Σε γενικές γραμμές, όσο υψηλότερο είναι το ποσοστό πωλήσεων οινοπνευματωδών ποτών, τόσο μεγαλύτερη είναι η διάθεση των πελατών να ακούν μουσική σε μεγαλύτερη ένταση.
- **Το δάπεδο** πρέπει να είναι ανάλογο με το είδος αλλά και την κίνηση που παρουσιάζει το εστιατόριο, π.χ. σε ένα εστιατόριο με πολύ κίνηση «μέσα-έξω» δεν ενδείκνυται ξύλινο πάτωμα. Σε κάθε περίπτωση το δάπεδο πρέπει να είναι αντιολισθητικό.

1.3.2. Χώροι εστιατορίου

Οι χώροι εστιατορίου γενικά διακρίνονται σε:

- **Χώρους παραγωγής εδεσμάτων και λοιπών εργασιών προετοιμασίας (γραμμή υποστήριξης)**
 - Κουζίνα
 - Ζεστή
 - Κρύα
 - Πάσο
 - Προετοιμασία ψαριών
 - Προετοιμασία κρεάτων
 - Ζαχαροπλαστείο-αρτοποιείο
 - Μπουφές πρωινών-μπουφετζής
 - Κάβα ή dispense bar
 - Λάντζα εστιατορίου
 - Λάντζα κουζίνας
 - Χώροι αποθήκευσης
 - Ταμπλώ
 - Αποδυτήρια και τουαλέτες προσωπικού
 - Αποθηκευτικοί χώροι εστιατορίου και γραφεία (συνήθως σε «άχρηστο» χώρο ή στο διάδρομο ανάμεσα στην κουζίνα και το εστιατόριο, ο οποίος ονομάζεται Office)

- **Χώρους εξυπηρέτησης της πελατείας (γραμμή επαφής)**

- Προθάλαμος υποδοχής πελατών
- Βεστιάριο
- Τραπεζαρία
- Ταμείο-ταμπλώ
- Μπαρ εστιατορίου
- Τουαλέτες πελατών

Οι παραπάνω χώροι είτε υπάρχουν σ' ένα εστιατόριο ως ξεχωριστά τμήματα είτε στον ίδιο χώρο εξυπηρετούνται οι διαφορετικές λειτουργίες του εστιατορίου. Αυτό εξαρτάται από την κίνηση που παρουσιάζει το κατάστημα και από τις ανάγκες της επιχείρησης. Σ' ένα ξενοδοχείο, παραδείγματος χάρη, η κουζίνα ενδέχεται να είναι δυσανάλογα μεγάλη σε σχέση με την κίνηση στο εστιατόριο γιατί είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να εξυπηρετεί και παράλληλες εκδηλώσεις σε άλλα τμήματα του ξενοδοχείου. Ένα μικρό εστιατόριο δεν διαθέτει ειδικό τμήμα γκαρνταρόμπας, αλλά εξυπηρετείται με κάποια κρεμάστρα στην είσοδο της τραπεζαρίας κ.ο.κ.

1.3.3. Χώροι εξυπηρέτησης της πελατείας

ΠΡΟΘΑΛΑΜΟΣ. Είναι μικρός χώρος που βρίσκεται πριν την τραπεζαρία και σ' αυτόν γίνεται η υποδοχή των πελατών και ο έλεγχος των κρατήσεων (hosting)



ΒΕΣΤΙΑΡΙΟ. Το βεστιάριο (ή γκαρνταρόμπα) είναι χώρος στον οποίο οι πελάτες αφήνουν τα επανωφόρια τους ή άλλα αντικείμενα πριν μπουν στον κυρίως χώρο του εστιατορίου, την τραπεζαρία. Για το λόγο αυτό το βεστιάριο βρίσκεται στην είσοδο του εστιατορίου και εξυπηρετείται από ειδικευμένο υπάλληλο, ο οποίος κατά την παραλαβή δίνει απόδειξη με το νούμερο της θέσης όπου θα κρεμαστεί.

ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑ. Είναι ο χώρος παράθεσης των γευμάτων και η κάθε επιχείρηση δίνει πολύ μεγάλη σημασία σ' αυτόν, αφού ο χώρος αυτός δίνει το στίγμα της. Είναι η αίθουσα όπου γίνεται το σέρβις. Οι σωστές συνθήκες κλιματισμού, ο φωτισμός, η διακόσμηση και η μουσική που ακούγεται στο χώρο αυτόν συντελούν σε ένα αρκετά μεγάλο βαθμό στη θετική ή αρνητική εμπειρία των πελατών.

Ο χώρος που υπολογίζεται για κάθε πελάτη, ορίζεται από την Υγειονομική Διάταξη για κάθε κατάστημα χωριστά. Όσον αφορά τα εστιατόρια ξενοδοχείων, ο χώρος αυτός ορίζεται από την τουριστική νομοθεσία για κάθε κατηγορία ξενοδοχείου χωριστά και εξαρτάται από την δυναμικότητα του. Ακόμη ορίζονται α κυβικά μέτρα τα οποία πρέπει να αναλογούν σε κάθε πελάτη.



ΤΑΜΕΙΟ-ΤΑΜΠΛΩ. Συγκεκριμένος χώρος ο οποίος συνήθως βρίσκεται μεταξύ του παρασκευαστηρίου (κουζίνας) και της τραπεζαρίας. Εδώ γίνεται ο έλεγχος των παραγγελιών και η έκδοση των λογαριασμών των πελατών. Ειδικότερα σε ξενοδοχεία με πελάτες BB, HB, FB γίνεται ο έλεγχος των δικαιουμένων και οι χρεώσεις των extras καταναλώσεων. Σε περιπτώσεις ανεξαρτήτων μικρών εστιατορίων το ταμείο βρίσκεται στο χώρο της τραπεζαρίας.



ΜΠΑΡ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ. Είναι μπαρ το οποίο βρίσκεται στην είσοδο του εστιατορίου και εξυπηρετεί τους πελάτες πριν το γεύμα ή μετά από αυτό σε ποτά ανάλογα, απεριτίφ ή χωνευτικά ποτά και κοκτέιλ.

Χρησιμεύει σαν τόπος συνάντησης για παρέες πριν καθίσουν στο τραπέζι τους, αλλά και σαν χώρος αναμονής σε περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν υπάρχουν ελεύθερα τραπέζια.



ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ. Οι τουαλέτες πρέπει υποχρεωτικά να υπάρχουν για την εξυπηρέτηση των πελατών σε κάθε αίθουσα. Ο αριθμός τους είναι ανάλογος της χωρητικότητας της τραπεζαρίας και πρέπει να γίνεται διάκριση σε ανδρικές, γυναικείες και ατόμων με ειδικές ανάγκες. Οι τελευταίες είναι υποχρεωτικές για ξενοδοχεία, ανάλογα με την κατηγορία στην οποία ανήκουν.



1.3.4. Χώροι παραγωγής εδεσμάτων και λοιπών εργασιών

Οι υπόλοιποι χώροι του εστιατορίου που αναφέρθηκαν, αφορούν χώρους με σημαντική δραστηριότητα και αξία στο τελικό εστιατορικό προϊόν. Είναι οι χώροι προετοιμασίας και παρασκευής των εδεσμάτων. Δεν έρχονται σε απευθείας με τον πελάτη, αλλά οι εργασίες που επιτελούνται εκεί έχουν άμεσο αντίκτυπο στην εικόνα και την ικανοποίηση της πελατείας. Αποτελούν δε αντικείμενο ιδιαίτερης μελέτης.

ΚΟΥΖΙΝΑ. Είναι ο χώρος της μαζικής παραγωγής των εδεσμάτων και για λειτουργικούς λόγους καλό είναι να βρίσκεται στο ίδιο επίπεδο με την τραπεζαρία. Η επιφάνεια της είναι περίπου το ένα τρίτο της τραπεζαρίας.

Για τη διαμόρφωση του χώρου σημαντικό ρόλο παίζει ο τύπος των γευμάτων που παρασκευάζονται, καθώς και το αν εξυπηρετεί περισσότερα τμήματα (π.χ. υπάρχει περίπτωση η κουζίνα ξενοδοχείου να εξυπηρετεί και το Room Service ή κάποια εκδήλωση).



ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΕΙΟ-ΑΡΤΟΠΟΙΕΙΟ. Ο εξοπλισμένος χώρος στον οποίο ετοιμάζονται διάφορα αρτοπαρασκευάσματα (κρουασάν, βουτήματα, ψωμί, κλπ) και γλυκά

ΜΠΟΥΦΕΣ ΠΡΩΙΝΩΝ-ΜΠΟΥΦΕΤΖΗΣ. Ο χώρος της κουζίνας όπου γίνεται η προετοιμασία για πρωινά ή άλλες ελαφρές παρασκευές (π.χ. σε ένα ξενοδοχείο ο μπουφετζής ετοιμάζει ελαφρά-κρύα πιάτα για το room-service)

ΚΑΒΑ ΗΜΕΡΑΣ & DISPENSE BAR. Η κάβα ημέρας είναι αποθηκευτικός χώρος για κρασιά, οινοπνευματώδη ποτά, αναψυκτικά κλπ, τα οποία είναι τοποθετημένα σε ράφια, ψυγεία και ντουλάπια με κατάλληλη διαρρύθμιση. Η κάβα ημέρας εξυπηρετεί ανάγκες του εστιατορίου την ώρα του σέρβις. Σε ορισμένες περιπτώσεις η κάβα εξυπηρετείται από τον μπουφετζή.

Το Dispense Bar δεν έρχεται σε επαφή με πελάτες, αλλά εξυπηρετεί σε ποτά ή άλλα παρεμφερή είδη μέσω των σερβιτόρων. Το Dispense Bar στα ξενοδοχεία, εκτός από το εστιατόριο εξυπηρετεί και τα σαλόνια ή ακόμη και το Room Service.

ΛΑΝΤΖΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ. Ο χώρος πλύσης των σκευών του εστιατορίου.



ΛΑΝΤΖΑ ΚΟΥΖΙΝΑΣ. Ο χώρος πλύσης των σκευών της κουζίνας (βαριά λάντζα)

ΧΩΡΟΙ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ. Πρόκειται για αποθήκες και ψυγεία, τα οποία σχεδιάζονται ανάλογα με τη χρήση που προορίζονται ώστε να πληρούν τις σχετικές προϋποθέσεις. Τέτοιοι χώροι είναι οι καταψύκτες, τα ψυγεία συντήρησης, οι αποθήκες ποτών-κρασιών, οι αποθήκες τυποποιημένων τροφίμων και ειδών καθαριότητας, οι αποθήκες οπωρολαχανικών, οι αποθήκες αναψυκτικών.

Είναι βασικό οι χώροι της αποθήκης να είναι ανάλογοι με:

- Τη συχνότητα της χρήσης τους
- Το χώρο που χρειάζεται το κάθε είδος που αποθηκεύεται
- Τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που αποθηκεύονται

ΑΠΟΔΥΤΗΡΙΑ ΚΑΙ ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ. Όπου μπορούν τα μέλη του προσωπικού να αλλάζουν και να φοράνε τις στολές εργασίας.

«OFFICE» ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ. Χαρακτηρίζονται γενικά χώροι μέσα στους οποίους υπάρχουν διάφορες σκευοθήκες ή ράφια, όπου τοποθετούνται σκεύη και λινά, τα οποία χρησιμοποιούνται στο εστιατόριο. Το office στο εστιατόριο μπορεί να βρίσκεται στον προθάλαμο ανάμεσα στην τραπεζαρία και την κουζίνα (οσομοφράκτης). Ο προθάλαμος αυτός σε όσα εστιατόρια υπάρχει εξυπηρετεί στην απομόνωση της κουζίνας από την αίθουσα, όσον αφορά το θόρυβο αλλά και τις μυρωδιές. Χωρίζεται με πόρτες προς την κουζίνα και προς το εστιατόριο. Στο χώρο αυτό βρίσκεται συνήθως και το γραφείο του ταμπλίστα.

ΓΡΑΦΕΙΟ. Είναι βοηθητικός χώρος όπου στεγάζεται η διεύθυνση του εστιατορίου. Στο χώρο αυτό γίνεται ο σχεδιασμός, ο προγραμματισμός και οι υπόλοιπες διοικητικές λειτουργίες του εστιατορίου.

1.4. Έλεγχος λειτουργικότητας

Τα χαρακτηριστικά των χώρων ενός εστιατορίου πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι πελάτες εξυπηρετούνται με τον καλύτερο τρόπο και το προσωπικό εργάζεται στο μέγιστο δυνατό της απόδοσης του.

Ο καλύτερος τρόπος για να διαπιστώσουμε αν οι πελάτες κάθονται άνετα και οι σερβιτόροι οι σερβιτόροι κάνουν αποτελεσματικά τη δουλειά τους είναι να πάρουμε τη θέση του πελάτη και του σερβιτόρου.

Για να ελέγξουμε και του δύο πρέπει να λάβουμε υπ' όψιν τα εξής.

ΠΕΛΑΤΗΣ:

- Υπάρχει προθάλαμος, όπου θα αφήσει ο πελάτης το παλτό του;
- Υπάρχει χώρος για την υποδοχή του πελάτη απ' όπου θα οδηγηθεί στο τραπέζι του;
- Μπορεί ο πελάτης να φθάσει στο τραπέζι του χωρίς να ενοχλεί τους άλλους πελάτες;
- Υπάρχουν τραπέζια για δύο, τέσσερα, έξι ή και παραπάνω άτομα;

- Πόσο εύκολα μπορεί ένας πελάτης να βρει την τουαλέτα;
- Υπάρχουν τραπέζια με προνομιακή θέση στην αίθουσα και πόσα;

ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ:

- Πόση απόσταση διανύει ο σερβιτόρος από την κουζίνα στην τραπεζαρία
- Πόσες σκευοθήκες (πάσα) υπάρχουν στην αίθουσα;
- Εξυπηρετούν στη θέση που βρίσκονται;
- Οι διάδρομοι έχουν το σωστό πλάτος για να διευκολύνεται το σερβίρισμα;
- Είναι εύκολη η πρόσβαση των σερβιτόρων στο μπαρ και στο ταμείο

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο. ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

2.1. Ιδιαιτερότητες των εστιατορίων στα ξενοδοχεία

Τα εστιατόρια, και γενικά όλοι οι χώροι ενός ξενοδοχείου, εγκρίνονται για την καταλληλότητα τους και ελέγχονται από τον ΕΟΤ (Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού) σύμφωνα με την ισχύουσα τουριστική νομοθεσία. Ακόμη, δεν επιτρέπεται η μίσθωση τους ή η λειτουργία τους από τρίτους, εφόσον είναι ενταγμένα στο σύνολο της ξενοδοχειακής εγκατάστασης.

Πέρα από αυτό, τα εστιατόρια που βρίσκονται στα ξενοδοχεία έχουν ορισμένες ιδιαιτερότητες, οι οποίες θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στο σχεδιασμό και τη μελέτη τους. Αυτές οι ιδιαιτερότητες είναι:

- Το ξενοδοχείο έχει το στυλ και την πελατεία στην οποία απευθύνεται και το εστιατόριο του (ανεξάρτητα από το γεγονός ότι ορισμένα εστιατόρια ξενοδοχείων απευθύνονται κυρίως σε εξωτερική πελατεία-αυτό συμβαίνει συνήθως στα ξενοδοχεία πόλεως)
- Οι εγκαταστάσεις του εστιατορίου γίνονται σε συνδυασμό με την συνολική κατασκευή του ξενοδοχείου, όσον αφορά ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις, υδραυλικές εγκαταστάσεις, προσπέλαση εμπορευμάτων, office, ασανσέρ ορόφων κλπ.
- Τις ώρες που το εστιατόριο δε λειτουργεί, πρέπει να προστατεύεται από κλοπές
- Η πελατεία των ξενοδοχειακών εστιατορίων είναι συνήθως η ίδια για σύντομα χρονικά διαστήματα (ανάλογη της μέσης διάρκειας παραμονής των πελατών).
- Τα εστιατόρια και οι κουζίνες πολλές φορές εξυπηρετούν και άλλου είδους δραστηριότητες, όπως μπανκέ, ομιλίες και άλλες εκδηλώσεις.
- Το εστιατόριο μέσα στο κεντρικό κτίριο και συνέχεια εκτεθειμένο στα βλέμματα των πελατών, είτε είναι κλειστό είτε όχι, πράγμα το οποίο σημαίνει ότι πρέπει να είναι συνεχώς τέλειο.
- Η αναμενόμενη πελατεία εξαρτάται από το μέγεθος του ξενοδοχείου, την αγορά στην οποία απευθύνεται, την τοποθεσία όπου βρίσκεται. Ωστόσο, πολλά μικρά ξενοδοχεία διαθέτουν δυσανάλογα μεγάλους χώρους εστιατορίου, επειδή προσδοκούν να προσελκύσουν και πολλούς εξωτερικούς πελάτες (passants).
- Το είδος της πελατείας, το οποίο επηρεάζει το μενού και γενικά τον τρόπο εξυπηρέτησης. Κάθε λαός έχει τις συνήθειες του, τη μια χρονιά το ξενοδοχείο φιλοξενεί Γάλλους και την επομένη Ρώσους ή Άγγλους, Εβραίους, κλπ.
- Ο έλεγχος της πρόσβασης εξωτερικών πελατών ιδιαίτερα όταν γίνεται μέσα από χώρους διαμονής πελατών, όπως το ασανσέρ για το roof garden, και αφορά την ασφάλεια του ξενοδοχείου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο. ΥΓΙΕΙΝΗ ΧΩΡΩΝ, ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

3.1. Υγιεινή χώρων εστίασης

Η ασφάλεια και το υψηλό επίπεδο υγιεινής σε χώρους εστίασης πρέπει να αποτελούν προτεραιότητα σε όλες τις επιχειρήσεις που σέβονται τους πελάτες, οι οποίοι με τη σειρά τους εμπιστεύονται να «φάνε από τα χέρια τους».

Η υγιεινή αφορά την προσωπική υγιεινή και τους κανόνες υγιεινής των τροφίμων σε χώρους μαζικής εστίασης.

3.1.1. Πως αλλοιώνονται τα τρόφιμα

Τα τρόφιμα αλλοιώνονται από ξένες ουσίες ή από μικρόβια και χημικά όπως.

- μικρόβια (βακτήρια, μύκητες)
- παράσιτα
- εντομοκτόνα κ.α.

Όλα αυτά και ειδικά οι μικροβιακοί οργανισμοί που δεν αναπτύσσονται στα τρόφιμα αλλά απλά μεταδίδονται, μπορεί να κάνουν το φαγητό να φαίνεται ή να μυρίζει άσχημα, αλλά μπορεί και να προκαλέσουν δηλητηριάσεις χωρίς να αλλάξει η εμφάνιση του φαγητού. Γι' αυτό το λόγο χρειάζεται ΠΡΟΣΟΧΗ:

- Στην προσωπική υγιεινή και τις συνήθειες.
- Στην καθαριότητα των χώρων παρασκευής, φύλαξης, προβολής και σέρβις των τροφίμων.
- Στην καθαριότητα του εξοπλισμού των σκευών
- Στη σωστή τήρηση των κανόνων αποθήκευσης, προετοιμασίας και ψησίματος.

3.1.2. Αλλοιώσεις τροφίμων

Μικρόβια και άλλοι μικροοργανισμοί που μπορεί να αποβούν επικίνδυνοι για την υγεία και μπορεί να μεταδοθούν με το φαγητό ή το νερό είναι:

Σαλμονέλα, η οποία προκαλεί σαλμονέλωση 12 με 24 ώρες μετά το φαγητό και εκδηλώνεται με κοιλιακό πόνο, διάρροια και πυρετό. Προκαλείται από βρώμικες επιφάνειες εργασίας, σκεύη που χρησιμοποιούνται χωρίς να πλυθούν, άπλυτα χέρια, φαγητά που μαγειρεύονται μισοξεπαγωμένα (ιδιαίτερα πουλερικά), ποντικούς και έντομα.

Σταφυλόκοκκος, ο οποίος προκαλεί σταφυλοκοκκίαση 2 με 6 ώρες μετά το φαγητό. Προκαλείται από μολυσμένα τραύματα, κοψίματα, αμυγχές και σπυριά.

Στρεπτόκοκκος, ο οποίος εκδηλώνεται με ερεθισμένο λαιμό. Προκαλείται από άγνητο γάλα ή βήξιμο, φτάρνισμα και φτύσιμο στα φαγητά.

Βάκλιοι, οι οποίοι προκαλούν διάρροια 8 με 16 ώρες μετά το φαγητό. Προκαλείται από λαχανικά και δημητριακά που δεν συντηρήθηκαν στο ψυγείο στη σωστή θερμοκρασία, κυρίως ρύζι.

Επίσης κρέατα, πουλερικά, αυγά, σάλτσες, ζωμοί κλπ που δεν συντηρήθηκαν σε σωστές θερμοκρασίες προκαλούν διάρροιες και κοιλιακούς πόνους 8-24 ώρες μετά το φαγητό.

Άλλες τροφικές δηλητηριάσεις είναι δυνατό να οφείλονται σε διάφορες χημικές ουσίες. Οι πιο συνηθισμένες επιβλαβείς χημικές ουσίες είναι:

Μόλυβδος.

Συνηθισμένες αιτίες: οι σωλήνες του νερού, τα σκεύη που έχουν επίστρωση με μόλυβδο, οι ενώσεις που συγκολλούνται με μόλυβδο.

Χαλκός

Συνηθισμένες αιτίες: σκεύη που δεν είναι καλά επικασσιτερωμένα.

Αντιμόνιο

Συνηθισμένες αιτίες: σκεύη εμαγιέ από τα οποία (εξ αιτίας χτυπημάτων) έχει φύγει μέρος της επισμάλτωσης.

Ψευδάργυρος

Συνηθισμένες αιτίες: σκεύη με ελλιπή γαλβανισμό

3.1.3. Κανόνες προσωπικής υγιεινής

- Αν είμαστε αδιάθετοι μένουμε σπίτι και όχι στο χώρο της εργασίας. Άτομα που υποφέρουν από στομαχικές διαταραχές και μεταδοτικές ασθένειες δεν επιτρέπεται να εργάζονται. Ακόμη αναφέρουμε πιθανές διάρροιες, εμετούς, φλεγμονές ματιών, μύτης, λαιμού, σηπτικά καψίματα, πληγές και κοψίματα
- Ξεκινάμε τη μέρα μας με καθαρό σώμα και καθαρά μαλλιά
- Φοράμε πάντοτε καθαρά ρούχα και στολές. Το προσωπικό που χειρίζεται τρόφιμα πρέπει να εξοπλίζεται με προστατευτική ένδυση (ποδιές, γάντια, σκούφους)
- Καλύπτουμε πάντα τα πιθανά κοψίματα ή άλλες ανοιχτές πληγές με αδιάβροχα χανζαπλάστ. Φροντίζουμε να υπάρχει κουτί πρώτων βοηθειών εφοδιασμένο με όλα όσα κρίνονται απαραίτητα.
- Στην κουζίνα έχουμε τα μαλλιά μας πάντα μαζεμένα.
- Δεν καπνίζουμε και δεν μασάμε τσίγλα όταν ασχολούμαστε με φαγητά ή ποτά.
- Δε βήχουμε και δε φτερνιζόμαστε κοντά σε φαγητά.
- Δε σκαλίζουμε τη μύτη μας.
- Έχουμε τα νύχια μας κοντά, τα βρώμικα νύχια είναι πηγή μικροβίων.
- Δε φοράμε δαχτυλίδια ή άλλα κοσμήματα, κυρίως στην κουζίνα. Οι πτυχές του είναι και αυτές πηγή μικροβίων.
- Δε βάζουμε τα χέρια μας μέσα στα πιάτα και δεν πιάνουμε φαγητό με τα χέρια.

- Πλένουμε πάντα τα χέρια μας με σαπούνι και ιδιαίτερα: μετά από τη χρήση της τουαλέτας (βγάζουμε την ποδιά ή οποιοδήποτε άλλο εξωτερικό κάλυμμα κατά την επίσκεψη στην τουαλέτα), μετά από φτέρνισμα ή βήξιμο, μετά από τη χρήση χαρτομάντιλου ή μαντιλιού, μετά από πιάσιμο ωμών τροφίμων (κρεάτων, λαχανικών κλπ), μετά από πιάσιμο σκουπιδιών, πριν ξεκινήσουμε εργασία, όποτε είναι βρώμικα.



Εκτός όμως από την προσωπική υγιεινή πρέπει να φροντίζουμε σχολαστικά και την καθαριότητα των χώρων εργασίας και των σκευών. Ιδιαίτερα για τα ψυγεία όπου φυλάσσονται τρόφιμα:

- Ελέγχουμε συχνά αν τα ψυγεία μας έχουν σωστή και σταθερή ψύξη κοιτάζοντας τα ενσωματωμένα θερμομέτρα.
- Φροντίζουμε να έχουμε πάντοτε τα τρόφιμα τυλιγμένα και σε αεροστεγή συσκευασία ώστε να μη μεταφέρονται οι μυρωδιές στον υπόλοιπο χώρο του ψυγείου.
- Ελέγχουμε τις συσκευασίες των τροφίμων. Αν αυτές είναι σκισμένες ή τρυπημένες από τον τρόπο παρασκευής τους, πιθανόν να έχουν αλλοιωθεί τα τρόφιμα
- Φροντίζουμε να μην αφήνουμε αμαγείρευτα κρέατα, πουλερικά και ψάρια στο ψυγείο καθημερινής χρήσης.
- Ελέγχουμε πάντα τις ημερομηνίες λήξης, παρασκευής, κατάψυξης στα προϊόντα που διατηρούμε στο ψυγείο.
- Δεν επιτρέπεται να αποθηκεύουμε τροφές για μεγάλο χρονικό διάστημα.
- Δεν ξαναπαγώνουμε τρόφιμα τα οποία έχουμε ήδη αποψύξει.
- Δεν τοποθετούμε ζεστά τρόφιμα στο ψυγείο, εκτός αν επιτρέπεται από τον κατασκευαστή τους.
- Τακτοποιούμε τα τρόφιμα έτσι ώστε να μην εμποδίζουν την κυκλοφορία του αέρα στο εσωτερικό του ψυγείου.



3.1.4. Χρήσιμες οδηγίες για την υγιεινή των τροφίμων

- Αγοράζουμε τις προμήθειες μας από αξιόπιστους προμηθευτές.
- Ελέγχουμε τα προϊόντα κατά την παραλαβή τους.
- Αποθηκεύουμε τα τρόφιμα στις κατάλληλες θερμοκρασίες (-18c για όσα τρόφιμα χρειάζονται κατάψυξη, 10c για ξηρά τρόφιμα, 2c -7c για τα τρόφιμα που χρειάζονται συντήρηση).
- Γράφουμε πάνω στη συσκευασία κάθε προϊόντος την ημερομηνία παραλαβής του.
- Πλένουμε σχολαστικά τα τρόφιμα πριν τα χρησιμοποιήσουμε.
- Χρησιμοποιούμε το κατάλληλο απορρυπαντικό και φροντίζουμε να ξεπλένουμε καλά τα σκεύη, ώστε να μην μένουν επάνω τους ίχνη χημικών ουσιών.
- Τοποθετούμε στη σωστή θέση τα τρόφιμα που χρειάζονται ψύξη αμέσως μετά την παραλαβή τους.
- Δεν αφήνουμε τα κατεψυγμένα προϊόντα να ξεπαγώσουν εκτεθειμένα σε κάποιο πάγκο της κουζίνας. Επιλέγουμε ένα από τους παρακάτω τρόπους:
 - Αφήνουμε να ξεπαγώσουν στη συντήρηση
 - Αφήνουμε να ξεπαγώσουν σε νερό θερμοκρασίας 20c
 - Τα ξεπαγώνουμε στο φούρνο μικροκυμάτων με την προϋπόθεση ότι το προϊόν θα μεταφερθεί αμέσως μετά σε άλλο μαγειρικό σκεύος.
- Δεν καταψύχουμε ξανά το προϊόντα που έχουν ξεπαγώσει. Μαγειρεύουμε ή ψήνουμε καλά τα φαγητά.
- Αφήνουμε τα φαγητά να κρυώσουν πριν τα βάλουμε στο ψυγείο.

3.2. Νομοθεσία και υγιεινή τροφίμων

Οι νόμοι και διατάξεις που αφορούν την υγιεινή των τροφίμων σε εθνικό επίπεδο είναι:

- Κώδικας τροφίμων και ποτών
- Αγορανομικός Κώδικας
- Διατάξεις του Υπουργείου Υγείας
- Κώδικας Υγιεινής Νομοθεσίας

Η δε εφαρμογή του νόμου γίνεται με:

- Επιθεωρήσεις από του επόπτες Δημόσιας Υγείας
- Κτηνιατρικές επιθεωρήσεις
- Δειγματοληψίες (Υπ Εμπορίου, Αγορανομία)
- Αναλύσεις (Γενικό Χημείο το κράτους, κτηνιατρικά εργαστήρια, εργαστήρια του Υπουργείου Υγείας, κλπ.)

Με το Νόμο 2741 που δημοσιεύθηκε στην εφημερίδα τη Κυβερνήσεως Αρ.Φ. 199/28-09-1999 συστήθηκε νομικό πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου με την επωνυμία Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων (Ε.Φ.Ε.Τ.), σκοπός του οποίου είναι η προστασία τοθ καταναλωτή με τη διασφάλιση της εισαγωγής, παραγωγής και διακίνησης υγιεινών τροφίμων η πιστοποίηση της καταλληλότητας, ο έλεγχος της ποιότητας και η ποιοτική αναβάθμιση των τροφίμων, όπως επίσης και η προστασία των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή και η μέριμνα για την αποτροπή της παραπλάνησης του σε σχέση με την υγιεινή, τη σύσταση, την επισήμανση και την τιμή των τροφίμων.

Ως τρόφιμα νοούνται όλα τα στερεά ή υγρά προϊόντα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τροφή για τον άνθρωπο. Σ' αυτά συμπεριλαμβάνονται τα κάθε είδους ποτά και ευφραντικά, το νερό, τα κόμμεα και μαστίχες, καθώς και κάθε ουσία ή μίγμα ουσιών που προορίζεται για προσθήκη σε τρόφιμα. Ως υγιεινά τρόφιμα νοούνται τα τρόφιμα τα οποία από υγιεινή άποψη είναι κατάλληλα για τον άνθρωπο.

Ως «πιστοποίηση της καταλληλότητας των τροφίμων» νοείται ο έλεγχος της συμμόρφωσης στις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις που ορίζονται από την κείμενη εθνική αι κοινοτική νομοθεσία για τη διασφάλιση της παραγωγής και διακίνησης υγιεινών τροφίμων κατάλληλων προς βρώση από τον άνθρωπο.

Ως «επιχείρηση τροφίμων» νοείται κάθε επιχείρηση δημόσια ή ιδιωτική που ασκεί μία ή περισσότερες από τις παρακάτω δραστηριότητες κερδοσκοπικές ή μη όπως παρασκευή, μεταποίηση, παραγωγή, συσκευασία, αποθήκευση, μεταφορά, διανομή, διακίνηση ή την προσφορά προς πώληση ή διάθεση τροφίμων.

Ως «εργαστήρια τροφίμων» νοούνται το Γενικό Χημείο τοθ Κράτους και άλλα δημόσια εργαστήρια, συμπεριλαμβανομένων και των εργαστηρίων των Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων και των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων, καθώς και ιδιωτικά εργαστήρια διαπιστευμένα από τον αρμόδιο για τη διαπίστευση κρατικό φορέα σύμφωνα με τα κριτήρια λειτουργίας των εργαστηρίων δοκιμών που καθορίζονται στο ευρωπαϊκό πρότυπο EN 4501, όπου διενεργούνται αναλύσεις δειγμάτων τροφίμων.

Νωπά φυτικά προϊόντα, τα οποία βρίσκονται στους χώρους καλλιέργειας και παραγωγής (χώροι πρωτογενούς παραγωγής), πριν υποστούν οποιαδήποτε επεξεργασία, καθώς και νωπά προϊόντα κτηνοτροφίας, αλειάς, ιχθυοκαλλιέργειας και μελισσοκομίας, τα οποία βρίσκονται στους χώρους παραγωγής, εφόσον δεν προσφέρονται προς κατανάλωση, δεν υπάγονται στην αρμοδιότητα του Ε.Φ.Ε.Τ.

3.3. HACCP (Hazard Analysis at the Critical Point – ανάλυση επικινδυνότητας στα κρίσιμα σημεία ελέγχου)

Τον Οκτώβριο του 2000 ψηφίστηκε νόμος ο οποίος εναρμονίζει την ελληνική νομοθεσία με την οδηγία 93/43 της Ε.Ε. όσον αφορά την εφαρμογή HACCP και κανόνων ορθής υγιεινής πρακτικής σε όλες τις επιχειρήσεις που ασχολούνται με τρόφιμα και ποτά.

Ο έλεγχος στη μεταποίηση τροφίμων και ποτών και οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν κατά τη διαδικασία αυτή αποτελεί μόνιμο μέλημα για τις επιχειρήσεις που ασχολούνται με τρόφιμα και ποτά.

Συστήματα για την πρόληψη ανεπιθύμητων καταστάσεων εφαρμόζονταν πάντα σε επιχειρήσεις και οργανισμούς όπου απαιτείται υψηλός βαθμός ετοιμότητας, όπως εταιρείες φαρμάκων, χημικών (HAZOP, AMDEC κλπ)

Το 1971 όταν η Pillsbury ανέλαβε να ετοιμάσει τα τρόφιμα για τους αστροναύτες θέλησε να είναι απόλυτα σίγουρη για το αποτέλεσμα. Τότε γεννήθηκε το HACCP (Hazard Analysis at the Critical Control Point). Σήμερα το HACCP έχει γίνει το εργαλείο που προτιμούν οι περισσότερες επιχειρήσεις στην προσπάθεια να ελέγξουν και να ελαχιστοποιήσουν κινδύνους κατά τη διαδικασία της επεξεργασίας των τροφίμων και των ποτών. Η μέθοδος του HACCP προτείνεται και από την οδηγία 93/43 της Ε.Ε.

Το HACCP μπορεί να χρησιμοποιηθεί στον εντοπισμό και στην αξιολόγηση των κινδύνων σε κάθε στάδιο της διαδικασίας μεταποίησης των τροφίμων και ποτών. Παράλληλα προβλέπει την εγκατάσταση προληπτικών μέτρων για τον έλεγχο αυτών των κινδύνων. Η όλη μέθοδος ταιριάζει απόλυτα με τη λογική της σειράς συστημάτων πιστοποίησης ποιότητας ISO 9000, στην οποία έχει ενσωματωθεί και αποτελεί προϋπόθεση.

Το HACCP βασίζεται στις παρακάτω επτά αρχές:

- Εντοπισμός των κινδύνων σε κάθε στάδιο της διαδικασίας από τη γεωργία και την κτηνοτροφία μέχρι την τελική κατανάλωση. Αξιολόγηση των πιθανοτήτων για κάθε πιθανό κίνδυνο και ανάπτυξη προληπτικών μέτρων για το έλεγχο τους.
- Προσδιορισμός των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (CCP)
- Καθιέρωση κριτηρίων ελέγχου και ορίων ανοχής για κάθε CCP.
- Εγκατάσταση συστήματος παρακολούθησης των CCPs.
- Πρόβλεψη διορθωτικών ενεργειών σε περιπτώσεις παραβίασης των κριτηρίων ελέγχου πέραν του καθορισμένου βαθμού ανοχής.
- Προσδιορισμός συστήματος επικύρωσης για την εφαρμογή HACCP.
- Εφαρμογή γραφειοκρατικού συστήματος για όλες τις διαδικασίες και τα αρχεία του HACCP.

3.4. Οι αλλεργίες στο εστιατόριο

Ένα σημαντικό θέμα το οποίο θα πρέπει να γνωρίζουν όσοι ασχολούνται με τον επισιτισμό είναι ότι δεν μπορούν όλοι οι άνθρωποι να καταναλώνουν όλες τις τροφές.

Ορισμένοι αδυνατούν για λόγους υγείας να κάνουν τις επιλογές της αρεσκείας τους (διαβητικοί, ασθενείς σε δίαιτα). Αρκετοί αποφεύγουν ορισμένες τροφές για λόγους θρησκευτικών πεποιθήσεων ή γενικότερης αντίληψης (χορτοφάγοι). Άλλοι δεν έχουν τη δυνατότητα να κάνουν πέψη σε ορισμένες τροφές ή αυτές που προκαλούν αλλεργικές αντιδράσεις. Η τελευταία περίπτωση είναι αρκετά σοβαρή και μπορεί να οδηγήσει ακόμα και στο θάνατο μετά από ένα ισχυρό αλλεργικό σοκ (αναφυλαξία).

Η ευθύνη του εστιατορίου έγκειται στη σωστή ενημέρωση της πελατείας για τα συστατικά που έχουν χρησιμοποιηθεί, αλλά και στην προσοχή από πλευράς των σερβιτόρων ή των μαγείρων όταν ζητείται ιδιαιτερότητα σε κάποια περίπτωση.

Τέτοιες περιπτώσεις αφορούν:

- Ξηρούς καρπούς οι οποίοι προκαλούν αντίδραση σε ορισμένα άτομα λόγω των πρωτεϊνών που περιέχουν
- Έλλειψη ενζύμου G6PD στον οργανισμό, έλλειψη η οποία δεν επιτρέπει τη κατανάλωση κουκιών ή ορισμένων φαρμάκων αλλά και επιβάλλει την αποφυγή της μυρωδιάς της ναφθαλίνης γιατί προκαλεί αιμόλυση.
- Γαλακτοκομικά προϊόντα τα οποία δεν μπορεί να πέψει ο οργανισμός
- Υποκατάστατα ζάχαρης τα οποία χρησιμοποιούνται σε προϊόντα χωρίς ζάχαρη και δεν πρέπει να καταναλώνονται από άτομα με φαιτυλκετονουρία

Το προσωπικό ενός εστιατορίου θα πρέπει να είναι ενημερωμένο για τέτοιες περιπτώσεις ώστε να φερθεί υπεύθυνα απέναντι σε τέτοιους πελάτες. Πολύ περισσότερο, όταν το εστιατόριο προσφέρει ειδικά προϊόντα και πιάτα για τέτοιους πελάτες.

Σε κάθε περίπτωση το εστιατόριο θα πρέπει να είναι ενημερωμένο και για προϊόντα τα οποία αγοράζει έτοιμα από τους προμηθευτές του, όπως ψωμί το οποίο περιέχει κουκάλευρο, παγωτό το οποίο περιέχει τριμμένο φυστίκι κλπ.

Και βέβαια να μην χρησιμοποιεί ναφθαλίνη στις τουαλέτες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΦΥΛΑΞΕΙΣ

4.1. Ασφάλεια χώρων εστίασης

Τα εστιατόρια όπως και όλα τα επισιτιστικά καταστήματα αποτελούν χώρους συγκέντρωσης πολλών ανθρώπων ταυτόχρονα. Αυτό σημαίνει ότι είναι αυξημένη η ανάγκη για δημιουργία ενός περιβάλλοντος που να παρέχει όλα τα εχέγγυα ασφαλείας όσον αφορά τους πελάτες και τους χώρους που χρησιμοποιούν.

Από την άλλη μεριά, η εργασία σ' ένα εστιατόριο απαιτεί τη χρήση μηχανημάτων αλλά και χειρωνακτικές εργασίες. Στην κουζίνα ιδιαίτερα κρύβονται αρκετοί κίνδυνοι.

Η αποτελεσματική διαχείριση της ασφαλείας αφορά την πρόβλεψη και την εξάλειψη κινδύνων και επικίνδυνων καταστάσεων για τους πελάτες και τους εργαζομένους σ' ένα εστιατόριο.

4.2. Επικίνδυνες καταστάσεις

Οι κίνδυνοι σε ένα εστιατόριο αφορούν και μπορεί να προκληθούν σε όλα τα στοιχεία μια επιχείρησης:

- στα κτίρια
- στον εξοπλισμό
- στους ανθρώπους
- στα συστήματα που είναι σε χρήση
- στις πηγές προμηθειών

Οι διάφορες επικίνδυνες καταστάσεις μπορεί να προκληθούν από μια απλή ενέργεια ή να είναι συνδυασμός μικρών ενεργειών, οι οποίες ενδέχεται να οδηγήσουν σε απώλεια ή τραυματισμό.

Για παράδειγμα, το σφουγγάρισμα μιας σκάλας μπορεί να είναι λιγότερο ή περισσότερο επικίνδυνο ανάλογα με την κίνηση της σκάλας την ώρα που γίνεται η καθαριότητα. Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες η καθαριότητα είναι επιβεβλημένη κατά τη διάρκεια της έντονης χρήσης της από πελάτες και προσωπικό, τοποθετείται προειδοποιητική πινακίδα «βρεγμένο πάτωμα».

Αυτή ακριβώς η ενέργεια αφορά πρόβλεψη και προσπάθεια εξάλειψης ενδεχομένου κινδύνου τραυματισμού από γλίστρημα στη βρεγμένη σκάλα.

4.3. Δημιουργία ασφαλούς περιβάλλοντος

Τα βασικά στοιχεία ενός ασφαλούς περιβάλλοντος αφορούν κυρίως την αντιμετώπιση της φωτιάς, των ατυχημάτων, της κλοπής, της απάτης, της δολιοφθοράς.

4.3.1 Φωτιά

Όσον αφορά την φωτιά για να δοθεί άδεια λειτουργίας στο κατάστημα, προβλέπεται μελέτη πυρασφάλειας. Παραμένει όμως ευθύνη της επιχείρησης η σωστή συντήρηση και η εξάσκηση του προσωπικού στα μέσα πυρόσβεσης. Π.χ. κακή εφαρμογή της μελέτης πυρασφάλειας ή έλλειψη συντήρησης μπορεί να οδηγήσει σε φαινόμενα όπως:



- πυροσβεστήρες ή καταιωνιστές (σπρίνκλερς) που δεν λειτουργούν
- προσωπικό που δε γνωρίζει να χειριστεί τα μέσα πυρόσβεσης και άλλα παρόμοια φαινόμενα
- Επιπλέον, κλειδωμένες έξοδοι κινδύνου για το φόβο κλοπών, σκάλες κινδύνου χωρίς σήμανση ή φάτα ασφαλείας τα οποία δεν λειτουργούν.

Πιθανές αιτίες ή εστίες φωτιάς σε ένα εστιατόριο μπορεί να είναι:

Τα σκουπίδια: Σωροί από χαρτοκιβώτια, συσκευασίες και άλλα εύφλεκτα υλικά αποτελούν πιθανά σημεία ανάφλεξης.

Το ηλεκτρικό ρεύμα: Παρόλο που δεν φαίνεται, το ηλεκτρικό ρεύμα κυκλοφορεί μέσα στο εστιατόριο και κακή χρήση ή συντήρηση των καλωδιώσεων και των ηλεκτρικών μηχανημάτων μπορεί να προκαλέσει φωτιά.

Το κάπνισμα: Τα αποτσίγαρα είναι συχνή αιτία ανάφλεξης. Το να ελέγχονται και να πετιούνται σωστά βοηθά στην πρόληψη δυσάρεστων καταστάσεων.

Εύφλεκτα υλικά: Λάδια, μπογιές, κόλλες, πετρέλαιο, γκαζάκια, αεροζόλ ή άλλα χημικά πρέπει να φυλάσσονται από πιθανές εστίες φωτιάς ή ζέστης γιατί είναι πιθανό να εκραγούν ή να ζεσταθούν και να αναφλεγούν.

Πηγές θέρμανσης: Όταν χρησιμοποιούνται κυρίως ανοικτές φορητές πηγές θέρμανσης, χρειάζεται προσοχή να μην καλύπτονται με υφάσματα ή άλλα εύφλεκτα υλικά.

Το υγραέριο: Σε εστιατόρια με εγκαταστάσεις υγραερίου χρειάζεται προσοχή στη χρήση τη διαχείριση και τη συντήρησή τους. Το υγραέριο δεν αναφλέγεται απλά αλλά προκαλεί και εκρήξεις.

4.4. Ατυχήματα

Όσον αφορά την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων και ατυχημάτων καλό είναι το προσωπικό να γνωρίζει ορισμένα πράγματα σχετικά με την παροχή πρώτων βοηθειών και τις ενέργειες οι οποίες γίνονται στις διάφορες περιπτώσεις. Στο χώρο του εστιατορίου πρέπει να υπάρχει φαρμακείο και ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης, δωμάτιο πρώτων βοηθειών. Τα ατυχήματα μπορεί να αφορούν ένα απλό στραμπούληγμα, το πιάσιμο της μέσης από σήκωμα βάρους, δηλητηρίαση, ηλεκτροπληξία, έγκαυμα κλπ.

4.5. Κλοπή, απάτη, δολιοφθορά

Όσον αφορά στην πρόβλεψη ενδεχομένων κλοπών ή απάτης ή ακόμη και δολιοφθοράς, η κατάσταση γίνεται τόσο δυσκολότερη όσο μεγαλύτερη είναι η επιχείρηση. Σε τέτοιες περιπτώσεις οι επιχειρήσεις καταφεύγουν στις υπηρεσίες ατόμων εκπαιδευμένων να ελέγχουν τις εισόδους, την αίθουσα και τους λοιπούς χώρους, οι οποίοι χρειάζονται φύλαξη. Βασικό κριτήριο για τη χρήση υπηρεσιών ασφαλείας είναι η αξία της εκδήλωσης ή του φυλασσόμενου χώρου και η ανταποδοτικότητα του κόστους φύλαξης.

Π.χ. πολλά ξενοδοχεία χρησιμοποιούν άτομα να ελέγχουν τις εισόδους προσωπικού και πελατών, τα ασανσέρ για τους ορόφους ενεργοποιούνται μόνο με την ειδική κάρτα-κλειδί την οποία έχουν μόνο οι πελάτες κ.ο.κ

Πολλά εστιατόρια αλλά και νυκτερινά κέντρα ελέγχουν την πρόσβαση μη επιτρέποντας την είσοδο σε ορισμένα άτομα. Ακόμη, σε εκδηλώσεις με σημαίνοντα πρόσωπα οι χώροι ελέγχονται σχολαστικά για πιθανές τρομοκρατικές ενέργειες, κλπ.

4.6. Διαχείριση κινδύνων

Στην πράξη όλοι οι επιχειρηματίες ή οι διευθυντές εστιατορίων ασχολούνται με την ασφάλεια της επιχείρησής τους γιατί τα εστιατόρια προσφέρουν υπηρεσίες σε πελάτες στο δικό τους χώρο, η αίσθηση και μόνο ότι το περιβάλλον δεν είναι ασφαλές ή υγιεινό μπορεί να προκαλέσει ζημιά στην υπόληψη της επιχείρησής.

Προς αυτή την κατεύθυνση είναι λογική η συστηματική πρόβλεψη – αντιμετώπιση των δυσάρεστων ή επικίνδυνων καταστάσεων:

- προσεκτική εξέταση των διαφόρων εργασιών που γίνονται
- εξακρίβωση των πιθανών κινδύνων

- αξιολόγηση της συχνότητας και της σοβαρότητας τους
- εξάλειψη όσων είναι δυνατόν να εξαλειφθούν
- πρόβλεψη των συνεπειών όσων δεν είναι δυνατό να εξαλειφθούν
- πρόβλεψη μηχανισμού που θα απορροφήσει τυχόν ανεπιθύμητες οικονομικές συνέπειες (π.χ. ασφάλεια πυρός, αποζημίωση πελατών)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο. ΑΠΟΘΗΚΗ ΚΑΙ Η/Υ

5.1. Ο έλεγχος της ροής και του κόστους των υλικών, μέσω Η/Υ

Σήμερα και εδώ και αρκετά χρόνια όλες οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές για τη διαχείριση και οργάνωση των τομέων εργασίας σε αυτές. Με τα εξελιγμένα προγράμματα που υπάρχουν στην αγορά το management μιας επιχείρησης γίνεται πιο εύκολο και άμεσο με λιγιστά λάθη. Παρακάτω θα δούμε ένα παράδειγμα σχέσης αποθήκης και υπολογιστή με συγκεκριμένο λογισμικό, και τα χαρακτηριστικά του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης αυτής.

Γνωστό πληροφοριακό σύστημα (ονόματι «ΞΕΝΟΣ» της εταιρίας «ABACUS») που αποτελεί κομμάτι τετράπτυχο πακέτου προγραμμάτων, αναφέρεται στην παρακολούθηση και τη διαχείριση της Κεντρικής Αποθήκης των Ξενοδοχείων - Εστιατορίων ή άλλων παρεμφερών σύνθετων μονάδων, καθώς και των αποθηκών των τμημάτων- σημείων παραγωγής και πώλησης. Συνδυάζεται, όπως είναι φυσικό, με το κομμάτι P.O.S. (Points Of Sales), το Front Desk M/C (Main courante) και το λογισμικό, ώστε όλα μαζί να συμπληρώνουν τη μηχανογραφική κάλυψη του ξενοδοχείου με άριστα αποτελέσματα, όπως έχει αποδείξει η ίδια η πραγματικότητα.

Βασικές σκέψεις του προγράμματος που μπορούν να προστεθούν, είναι:

- Το Σύστημα αυτό, χειρίζεται πολλές κατηγορίες ειδών κατά ομοίμορφο τρόπο.
- Επειδή η κύρια χρήση του είναι για τη Διαχείριση Τροφίμων και Ποτών, έχει όλες εκείνες τις δυνατότητες που χρειάζονται για παρακολούθηση εσόδων, χρήση μεριδολογίων, ανάλυση κόστους, προσδιορισμό απωλειών κλπ.
- Οι δυνατότητες αυτές, μπορεί να μην είναι απαραίτητες σε άλλους τομείς αποθήκης, π.χ. είδη καθαρισμού, εξοπλισμό δωματίων (για τα ξενοδοχεία) κλπ, αλλά περιλαμβάνονται για να υπάρχει ένα ενιαίο ευκολοχρησιμοποιήτο σύστημα.
- Ο χρήστης μπορεί να εφαρμόσει όσες από τις παρεχόμενες δυνατότητες θέλει, σε όποιον τομέα θέλει.
- Δημιουργείται ένα βασικό αρχείο ειδών αποθήκης για όλα τα είδη, ανεξάρτητα από το που χρησιμοποιούνται στο ξενοδοχείο ή το εστιατόριο.
- Το Σύστημα διακρίνει μια κεντρική αποθήκη και έναν αριθμό βοηθητικών αποθηκών, που παίρνουν κωδικό και όνομα. Η κεντρική αποθήκη έχει πάντα τον κωδικό 1. Κάθε τμήμα του ξενοδοχείου ή εστιατορίου, μπορεί να θεωρηθεί βοηθητική αποθήκη π.χ. μπαρ, κουζίνα, κλπ.
- Οι αγορές γίνονται από την κεντρική αποθήκη (για λόγους λογιστικής και ελέγχου) και διανέμονται στις «αποθήκες» - τμήματα επί τη βάσει παραγγελιών τους.
- Οι αποθήκες τμημάτων, καταναλώνουν ή πωλούν τα είδη αλλά μπορούν να κάνουν επιστροφές στην κεντρική αποθήκη.
- Η κεντρική αποθήκη μπορεί και εκείνη, να κάνει επιστροφές σε προμηθευτές.
- Σε κάθε αποθήκη, υπάρχει πρόβλεψη να καταχωρούνται διάφοροι τύποι κίνησης εισαγωγών και εξαγωγών.

- Για κίνηση μεταξύ κεντρικής αποθήκης και τμημάτων, η καταχώρηση εγγράφων για μία από τις αποθήκες αρκεί. Το σύστημα αυτόματα δημιουργεί την εγγραφή στην άλλη. Με άλλα λόγια, η εισαγωγή στη μία αποθήκη, είναι εξαγωγή από την άλλη.
- Στην κεντρική και βοηθητικές αποθήκες, μπορούν να χρησιμοποιηθούν διαφορετικές μονάδες μέτρησης, π.χ. η φιάλη γίνεται τόσες μερίδες. Αυτό λαμβάνεται υπ' όψιν αυτόματα όταν γίνονται κινήσεις μεταξύ αποθηκών.
- Σε ορισμένες περιπτώσεις, ένα τμήμα μπορεί να προβαίνει σε αγορές απ' ευθείας. Για λόγους ελέγχου, αυτές πρέπει να καταχωρούνται πρώτα σαν εισαγωγές στην κεντρική αποθήκη και μετά σαν ίσες εξαγωγές προς τα τμήματα.
- Σε ορισμένες περιπτώσεις, ένα τμήμα μπορεί να πάρει ένα είδος απευθείας από κάποιο άλλο. Πάλι, για λόγους ελέγχου, αυτό πρέπει να φαίνεται σαν επιστροφή στην κεντρική αποθήκη και μετά σαν ίση εξαγωγή προς το νέο τμήμα.
- Υπάρχει και άλλος λόγος για τον οποίο πρέπει να υπεισέρχεται η κεντρική αποθήκη στους δύο παραπάνω τύπους κίνησης. Επειδή το σύστημα κοστολογεί επί τη βάση της αξίας των πρώτων διαθέσιμων ειδών που μπήκαν στην αποθήκη, το σωστό κόστος για το τμήμα είναι εκείνου του πιο παλιού είδους που έχει ακόμα σαν απόθεμα η κεντρική αποθήκη.
- Στο χειρισμό των πωλήσεων τμημάτων και των σύνθετων ειδών. Το σύστημα παρακολούθησης αποθήκης, δίνει αρκετές δυνατότητες παραλλαγών.
- Οι πωλήσεις τμημάτων κατά είδος, μπορεί να μην είναι εύκολο να προσδιοριστούν. Στην περίπτωση αυτή, αρκεί να γίνεται απογραφή στο τέλος κάθε μήνα και να καταχωρείται αυτή στον υπολογιστή. Με αυτήν την απογραφή ξεκινήματος του μηνός και τις εισαγωγές του μηνός, μπορεί να υπολογισθεί η ποσότητα που θεωρητικά «πουλήθηκε». Με την τιμή πώλησης του κάθε είδους, που αποθηκεύεται στον υπολογιστή, βρίσκονται τα θεωρητικά έσοδα κάθε είδους και το κόστος του.
- Εάν υπάρχουν στον υπολογιστή οι πραγματικές πωλήσεις των τμημάτων κάθε είδους (π.χ. αυτομάτως από το Σύστημα Πωλήσεων P.O.S.) μπορεί να περαστούν στο σύστημα παρακολούθησης αποθήκης. Στην περίπτωση αυτή, είναι διαθέσιμα και τα πραγματικά έσοδα του κάθε είδους.
- Εάν επιπλέον, γίνεται η απογραφή μηνός, το σύστημα μπορεί να υπολογίσει τη διαφορά μεταξύ πραγματικών και θεωρητικών πωλήσεων και να τη δείξει σε ποσότητα και αξία. Αυτή η διαφορά, αντιπροσωπεύει το μέγεθος απωλειών, φύρας, κλοπής, κλπ και είναι εξαιρετικά χρήσιμη για λόγους ελέγχου.
- Σύνθετα είδη, είναι αυτά που εισάγονται απ' ευθείας στην κεντρική αποθήκη, αλλά παρασκευάζονται από άλλα είδη, π.χ. τυποποιημένα γεύματα, cocktails, κλπ.
- Τα σύνθετα είδη τα χειρίζεται το σύστημα ακριβώς σαν τα κανονικά είδη. Στην περίπτωση αυτή, υπάρχει η δυνατότητα να διαχωρίζεται αυτόματα η πώληση ενός σύνθετου είδους στα είδη που το αποτελούν, να κοστολογούνται και να κατανέμεται το έσοδο.
- Έτσι δημιουργούνται αυτόματα κινήσεις για τα μεμονωμένα είδη και η εικόνα που έχουμε γι' αυτά, γίνεται πιο πλήρης.
- Επί πλέον, το συνολικό κόστος που υπολογίζεται από τα είδη που αποτελούν το σύνθετο είδος, καταχωρείται σε αυτό και έχουν την αποδοτικότητα του.
- Η ανάλυση μεριδολογίων, προχωρεί ακόμα σε δύο σημεία. Πρώτον, γίνεται ανάλυση του τωρινού και τελευταίου κόστους ενός σύνθετου είδους σε σχέση με την τωρινή και τελευταία τιμή πώλησης, για να βρεθεί πως διαμορφώνεται το μικτό κέρδος. Δεύ-

τερον, όταν σε κάποιο είδος υπάρχει κάποια αλλαγή, π.χ. τιμής, μπορεί να βρεθούν ταχύτατα όλα τα μεριδιολόγια όπου εμφανίζεται το είδος και οι επιπτώσεις σε αυτά.

5.2. Αποθήκη

Όλες οι κινήσεις στην αποθήκη πρέπει να καταγράφονται και να ελέγχονται για τη σωστή λειτουργία της και τη συνεργασία με τους άλλους τομείς του εστιατορίου/ξενοδοχείου. Με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή μπορούμε να παρατηρούμε συνεχώς όλες αυτές. Οι πιο κοινές καταγραφές και κινήσεις είναι οι εξής:

- Είδη αποθήκης προσδιορίζονται και καταχωρούνται σε μηχανογραφικό αρχείο ειδών. Απ' αυτό, μπορεί να εμφανίζονται τα στοιχεία τους στην οθόνη, να τροποποιούνται, να διαγράφονται και να εκτυπώνονται.
- Κινήσεις αποθήκης, χαρακτηρίζονται από διάφορους τύπους παραστατικών και πράξεων. Η καθημερινή καταχώρηση κινήσεων, γίνεται από οθόνη, μέσω μιας απλής διαδικασίας διαλόγου με τον υπολογιστή.
- Για κάθε αποθήκη, ετοιμάζεται ημερολόγιο κινήσεων. Την ίδια ώρα επισημαίνονται είδη που έχουν υπόλοιπα κάτω από προκαθορισμένα όρια.
- Μια πλήρη σειρά αναφορών στην οθόνη ή στον εκτυπωτή αναλύουν την κίνηση των αποθηκών κατά είδος, υποκατηγορία και κατηγορία ειδών και τμήμα κατά διάφορους τρόπους.
- Πολύ ενδιαφέρον έχει η ανάλυση κίνησης ενός είδους σε όλες τις αποθήκες, που παρακολουθείται σε μια «σελίδα» οθόνης, καθώς επίσης και η ανάλυση εσόδων/κόστους, ιδίως για τρόφιμα και ποτά.
- Τέλος, κρατούνται και αναλυτικές καρτέλες κίνησης για επιλεγμένα είδη, π.χ. για να παρακολουθούνται αλλαγές τιμών αγοράς.

5.2.1. Παράμετροι ειδών

- Είδη αποθήκης περιγράφονται με τις παρακάτω παραμέτρους:
 1. Κωδικός είδους
 2. Όνομα είδους
 3. Μονάδα μέτρησης στην κεντρική αποθήκη
 4. Μονάδα μέτρησης στα τμήματα
 5. Σχέση: κεντρική προς τμήμα (1:X)
 6. Μέση τιμή κόστους
 7. Τελευταία τιμή αγοράς.
 8. Προτελευταία τιμή αγοράς
 9. Ελάχιστο απόθεμα στην κεντρική αποθήκη.
 10. Τελευταία τιμή πώλησης
 11. Προτελευταία τιμή πώλησης.
 12. Δείκτης σύνθετου είδους.
 13. Δείκτη καρτέλας.

- Ο κωδικός είδους είναι 6-ψήφιος. Τα είδη διαίρονται σε κατηγορίες και υποκατηγορίες. Το πρώτο ψηφίο του κωδικού προσδιορίζει την κατηγορία, π.χ. ποτά και τα επόμενα δυο την υποκατηγορία, π.χ. αναψυκτικά.
- Η μονάδα μέτρησης, μπορεί να είναι οποιαδήποτε περιγραφή μέχρι τριών χαρακτήρων, π.χ. ΧΛΓ, ΜΟΝ, ΦΙΑ.
- Μπορεί να χρειαστεί η μονάδα μέτρησης ενός είδους να διαφέρει στα τμήματα όπου χρησιμοποιείται από την κεντρική αποθήκη. Δημιουργείται σχέση μεταξύ των δύο μονάδων που δείχνει πόσες μονάδες τμήματος αντιστοιχούν σε μια μονάδα κεντρικής αποθήκης
- Αν και το Σύστημα Αποθήκης κανονικά βασίζεται στη μέθοδο FIFO (first in-first out-πρώτο που μπαίνει-πρώτο που βγαίνει), υπολογίζεται και η μέση τιμή, που φυλάγεται για να υπάρχει σύγκριση.
- Στην ανάλυση τροφίμων και ποτών, έχει ιδιαίτερη σημασία η παρακολούθηση τιμών αγοράς. Έτσι φυλάσσονται πάντα οι δύο τελευταίες τιμές αγοράς κάθε είδους.
- Μπορεί να προσδιοριστεί ένα ελάχιστο απόθεμα για κάθε είδος στην κεντρική αποθήκη. Κάθε φορά που το απόθεμα είναι λιγότερο από αυτό, το σύστημα δίνει κάποια προειδοποίηση.
- Η τελευταία και η προτελευταία τιμή πώλησης, μπορούνε επίσης να καταχωρηθούν σε ορισμένα είδη (θα υπάρχουν και στο σύστημα Point-Of-Sale).
- Ορισμένα είδη που διακινούνται, δεν υπάρχουν στην πραγματικότητα σαν απόθεμα στην αποθήκη, αλλά παρ' όλα αυτά, κωδικοποιούνται. Αυτά είναι τα σύνθετα είδη, π.χ. γεύματα, Cocktails, κλπ. και θα θεωρούνται ξεχωριστές υποκατηγορίες τροφίμων ή ποτών. Στα στοιχεία του είδους, τίθεται δείκτης σύνθετου είδους.
- Σε κάθε είδος αποθήκης, μπορεί να κρατηθεί αναλυτική καρτέλα όλων των κινήσεων έως ότου εκτυπωθεί και, εν συνεχεία, διαγραφεί. Τότε, στα στοιχεία του είδους τίθεται δείκτης αναλυτικής καρτέλας.

5.2.2. Καταχώρηση – Τροποποίηση - Διαγραφή είδους

- Το πρόγραμμα αυτό, χειρίζεται στις γενικές παραμέτρους ενός είδους, όπως περιγράφονται παραπάνω.
- Σημαντικό είναι να αναφέρουμε ότι ένα είδος μπορεί να διαγραφεί μόνο όταν δεν έχει κίνηση.

5.2.3. Κατάλογοι ειδών

- Κατάλογοι ειδών εμφανίζονται, εκτυπώνονται για:
 - Α. Κατηγορία ή κατηγορίες ειδών
 - Β. Υποκατηγορία ή υποκατηγορίες ειδών
 - Γ. Ομάδα ειδών

- Ο κατάλογος μπορεί να εκτυπωθεί ταξινομημένος κατά κωδικό ή αλφαβητικά κατά το όνομα-είδος
- Όταν εκτυπωθεί ένας κατάλογος, μπορεί να ζητηθεί άλλος διαφορετικός ή αντίγραφο του πρώτου.

5.2.4. Κινήσεις ειδών αποθήκης

- Κινήσεις ειδών αποθήκης καταχωρούνται σε διαφορετικά παραστατικά, το κάθε ένα από τα οποία χαρακτηρίζεται από «τύπο παραστατικό».
- Τύποι παραστατικών είναι:

<u>Κωδικός</u>	<u>Περιγραφή</u>
1	Απογραφή
3	Τιμολόγιο προμηθευτή
4	Αλλά παραστατικά προμηθευτή
5	Κεντρική αποθήκη-επιστροφή προς προμηθευτή
9	Κεντρική αποθήκη-άλλες κινήσεις
11	Τμήμα-ανάγκες από κεντρική
12	Τμήμα-πωλήσεις
19	Τμήμα-άλλες κινήσεις

- Μπορεί να δημιουργηθούν και άλλοι «τύποι παραστατικών».
- Τριψήφιοι κωδικοί πράξεων χαρακτηρίζουν την κίνηση των ειδών αποθήκης. Ορισμένοι κωδικοί είναι δεδομένοι ενώ άλλοι μπορούν να δημιουργηθούν για τις συγκεκριμένες ανάγκες ενός χρήστη. Κωδικοί από το 1 έως το 99 αντιπροσωπεύουν εισαγωγές, ενώ κωδικοί από το 101 και πάνω αντιπροσωπεύουν εξαγωγές.

<u>Κωδικός</u>	<u>Περιγραφή</u>	<u>Αποθήκη που το χρησιμοποιεί</u>
1	Αρχική απογραφή	Κεντρική - Τμήμα
3	Αγορά-κεντρική	Κεντρική
5	Προς τμήμα από κεντρική	Τμήμα
6	Διάφορες εισαγωγές	Κεντρική
55	Προς Κεντρική προς τμήμα	Κεντρική
101	Πώληση	Κεντρική - Τμήμα
102	Έμμεση πώληση	Κεντρική - Τμήμα
105	Από κεντρική σε τμήμα	Κεντρική
106	Διάφορες εξαγωγές	Κεντρική - Τμήμα
155	Από τμήμα προς κεντρική	Τμήμα
199	Απογραφή τέλους μηνός	Κεντρική - Τμήμα

- Οι κωδικοί 105 και 155, δεν χρησιμοποιούνται απ' ευθείας, αλλά εγγραφές με αυτούς τους κωδικούς δημιουργούνται αυτομάτως στην αποθήκη εξαγωγής, όταν αντίστοιχες

εγγραφές με κωδικούς 5 και 55 δίνονται στις αποθήκες εισαγωγής. Αυτό γίνεται τη στιγμή που εκτελείται το πρόγραμμα ημερολογίου.

- Σημειώστε ότι με κωδικό πράξης 5, η μονάδα μέτρησης που χρησιμοποιείται στην εγγραφή, είναι εκείνη της κεντρικής αποθήκης. Η ποσότητα που φθάνει στο τμήμα, θα έχει αυτομάτως μεταφρασθεί στη μονάδα μέτρησης. Από την άλλη μέρα, με κωδικό πράξης 55, η μονάδα μέτρησης είναι του τμήματος και η ποσότητα που φθάνει στην κεντρική αποθήκη, μεταφράζεται αυτόματα στη μονάδα μέτρησης.
- Ο κωδικός 199, χρησιμοποιείται για απογραφή τέλους μηνός. Εάν οι πωλήσεις (κωδικός 101) δεν καταχωρούνται απ' ευθείας, υπολογίζονται από τον κωδικό 199 και άλλα στοιχεία. Εάν οι πωλήσεις δίνονται απ' ευθείας, καθώς και η απογραφή μηνός, η διαφορά μεταξύ θεωρητικών και πραγματικών πωλήσεων υπολογίζεται και φυλάσσεται στον κωδικό 199.
- Ο κωδικός πράξης 102, χρησιμοποιείται για ποσότητες ειδών που πωλούνται ως τμήματα σύνθετων ειδών.

5.2.5. Καταχώρηση καθημερινής κίνησης αποθήκης

- Η καταχώρηση της καθημερινής κίνησης αποθήκης, γίνεται με τη βοήθεια οθόνης που παρουσιάζει περίπου τη μορφή ενός παραστατικού όπου είναι γραμμένη η κίνηση.
- Δίνονται πρώτα η ημερομηνία, ο τύπος παραστατικού, ο αριθμός του και ο κώδικας πράξης.
- Κατόπιν δίνονται το σταθερό και το μικτό σύνολο στις περιπτώσεις αγορών.
- Στη συνέχεια ένας – ένας προσδιορίζονται οι κωδικοί ειδών. Το όνομα είδους εμφανίζεται αυτόματα για επιβεβαίωση και διατίθεται και κάποια θέση για να καταχωρηθεί ενδεχομένως κάποια παρατήρηση γι' αυτήν την κίνηση του είδους, π.χ. κάποια ζημιά που παρατηρήθηκε, προμηθευτής σε αγορά μετρητοίς, κλπ.
- Δίνεται μετά η ποσότητα του είδους και στις περιπτώσεις κωδικών πράξεων 1,3 και 6, η καθαρή του αξία.
- Όταν όλες οι εγγραφές έχουν γίνει για κάποια παραστατικά, το σύστημα προϋποθέτει τις καθαρές τιμές και ελέγχει το σύνολο με την καταχωρηθείσα συνολική αξία. Κατανέμει αναλογικά τη διαφορά συνολική μικτής και καθαρής αξίας του παραστατικού σαν επιβάρυνση, σε κάθε είδος, ανάλογα με την αξία του και εμφανίζει στην οθόνη αυτές τις επιβαρύνσεις.
- Για άλλους κωδικούς πράξεων εκτός από 1,3 και 6, η αξία της κίνησης του κάθε είδους υπολογίζεται αυτόματα με τη μέθοδο FIFO όταν εκτελείται το πρόγραμμα ημερολογίου.

5.2.6. Έλεγχος καθημερινής κίνησης

- Εκτυπώνεται αναφορά ελέγχου όλες τις ημερομηνίες κίνησης από κάθε αποθήκη. Γίνεται ότι κωδικοί αποθήκης (Α), τύποι παραστατικών (Π), κωδικοί πράξεων (Κ) και κωδικοί ειδών (Ε) έχουν καταχωρηθεί σωστά και δίνονται μηνύματα λάθους ή όχι.

- Η εκτύπωση του ημερολογίου και η ενημέρωση υπολοίπων δεν επιτρέπεται, αν υπάρχουν λανθασμένες κινήσεις.

5.2.7. Εμφάνιση – Τροποποίηση – Διαγραφή εγγραφών

- Η αναφορά ελέγχου σημειώνει σε κάθε ημερήσια εγγραφή, έναν αριθμό του οποίου το πρώτο ψηφίο αντιπροσωπεύει το τερματικό από το οποίο καταχωρήθηκε η εγγραφή.
- Η αναφορά μπορεί να κληθεί στην οθόνη χρησιμοποιώντας τον αριθμό αυτό, οπότε και κάθε στοιχείο της εγγραφής παίρνει και μια αύξουσα αρίθμηση από το 1.
- Οποιοδήποτε στοιχείο που χρειάζεται διόρθωση καλείται με τον αύξοντα αριθμό αυτό και τροποποιείται. Μπορεί να διαγραφεί ολόκληρη η εγγραφή ή μπορεί απλώς να εξεταστεί.
- Όποτε τροποποιηθεί μια εγγραφή, είναι υποχρεωτικό να εκτελεσθεί ξανά το πρόγραμμα ελέγχου της καθημερινής κίνησης.

5.2.8. Ενημέρωση αποθηκών – Ημερολόγιο – Χαμηλά υπόλοιπα

- Το πρόγραμμα αυτό εκτελεί αρκετές καθημερινές εργασίες της αποθήκης.
- Πρώτα ελέγχει ότι δεν έχουν παραμείνει λάθη στην καθημερινή κίνηση.
- Μετά, δημιουργεί πρόσθετες εγγραφές, οπότε διακρίνει κινήσεις μεταξύ κεντρικής αποθήκης και τμημάτων, δηλαδή κωδικούς πράξεων 105 και 15 που αντλογίζονται από κωδικούς 5 και 55 αντίστοιχα.
- Όποτε διακρίνει το σύστημα κωδικό πράξης 199 που είναι απόθεμα τέλους μηνός, υπολογίζει, υπολογίζει αυτομάτως: εξαγωγές (πωλήσεις) = απόθεμα αρχής μηνός συν εισαγωγές, μείον απόθεμα τέλους μηνός.
- Εάν δεν δίνονται απ' ευθείας οι πωλήσεις τμημάτων, το ποσό που υπολογίζεται μπαίνει στη θέση εκείνου που δόθηκε με κωδικό 99 (απόθεμα τέλους μηνός) και εμφανίζεται στη στήλη των εξαγωγών σαν πωλήσεις .
- Μετά γίνεται έλεγχος για πιθανά αρνητικά υπόλοιπα και προειδοποιείται και γι' αυτά ο χρήστης.
- Τώρα είναι δυνατό να εκτυπωθεί το ημερολόγιο αποθήκης, με ξεχωριστές σελίδες για κάθε αποθήκη και με τα είδη ταξινομημένα κατά κωδικό για εύκολη αναζήτηση.
- Το όνομα κάθε είδους, η μονάδα μέτρησης στην αποθήκη εκείνη και τα «εις μεταφοράν» υπόλοιπα και αξία, εκτυπώνονται σε μια σειρά που ακολουθείται από τις κινήσεις της μέρας. Σε κάθε εγγραφή, εμφανίζονται και τα τρέχοντα υπόλοιπα και αξία.
- Στο τέλος του ημερολογίου κάθε αποθήκης εκτυπώνονται οι συνολικές αξίες εισαγωγών και εξαγωγών ημέρας.
- Όταν τελειώνει η εκτύπωση του ημερολογίου ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να ενημερώσει υπόλοιπα αποθήκης. Αυτό γίνεται μετά την εκτύπωση ώστε α) να υπάρχει ένας τελικός έλεγχος και β) για να αντιμετωπιστεί η πιθανότητα βλάβης υπολογισμού

- ή εκτυπωτή κατά τη διάρκεια της συνήθως μακριάς εκτύπωσης. Η ενημέρωση υπολοίπων, χωρίς παράλληλη εκτύπωση, γίνεται ταχύτατα.
- Καθώς εκτυπώνεται το ημερολόγιο, το σύστημα σημειώνει εκείνα τα είδη των οποίων το υπόλοιπο έπεσε κάτω από το ελάχιστο επιτρεπτό. Ο χρήστης μπορεί τότε να ζητήσει, αν θέλει, μια αναφορά για τα είδη αυτά που τα υπόλοιπά τους είναι ελάχιστα.

5.2.9. Ισοζύγια αποθηκών

- Αυτή η χρήσιμη αναφορά παρουσιάζει συνολικά εισαγωγές, εξαγωγές, και υπόλοιπο κάθε είδους σε ποσότητα και αξία σε κάθε αποθήκη.
- Για ευκολία τα παραπάνω στοιχεία αθροίζονται κατά υποκατηγορία και κατηγορία ειδών.

5.2.10. Έλεγχος υπολοίπων αποθηκών

- Η αναφορά αυτή, δίνει περισσότερα στοιχεία από εκείνη που εκδίδεται κατά τη διάρκεια της καθημερινής διαδικασίας ενημέρωσης της αποθήκης.
- Για κάθε είδος, εκτυπώνονται οι ποσότητες εισαγωγών, εξαγωγών και υπολοίπων για το μήνα και το χρόνο μέχρι εκείνη τη στιγμή. Επίσης, υπολογίζεται η διαφορά μεταξύ πραγματικού και ελάχιστου αποθέματος και εκτυπώνεται και αυτή.
- Για ευκολία, η αναφορά αυτή, μπορεί να παραχθεί για μια ή περισσότερες αποθήκες, κατηγορίες, υποκατηγορίες ή ομάδες ειδών.
- Μπορεί να δοθεί για όλα τα είδη ή μόνο για εκείνα των οποίων το απόθεμα πέφτει κάτω από το ελάχιστο.

5.2.11. Ανάλυση κίνησης αποθηκών

- Για μια λεπτομερή εικόνα της κίνησης αποθηκών, η αναφορά αυτή είναι εξαιρετικά χρήσιμη.
- Η αναφορά μπορεί να παραχθεί για μια ή περισσότερες αποθήκες, κατηγορίες, υποκατηγορίες ή ομάδες ειδών. Τα είδη εμφανίζονται κατά τη σειρά των κωδικών τους.
- Για κάθε είδος εκτυπώνονται:
 1. Γενικά στοιχεία: όνομα, μονάδα μέτρησης, υπόλοιπο.
 2. Στο αριστερό μέρος της σελίδας, εισαγωγές στην αποθήκη. Αυτές δίνονται αθροιστικά κατά κωδικό πράξης, π.χ. απογραφή, αγορές, επιστροφές από τμήματα κλπ, και δείχνουν ποσότητα και αξία για το μήνα και το χρόνο ως τη στιγμή εκείνη.
 3. Στο δεξιό μέρος της σελίδας, εξαγωγές από την αποθήκη. Και αυτές αθροίζονται κατά κωδικό πράξης και δείχνουν ποσότητα και αξία για το μήνα και το χρόνο έως εκείνη τη στιγμή.

- Αφού εκτυπωθούν όλα τα είδη σε μια κατηγορία, δίνονται και σύνολα αξίας για το μήνα και το χρόνο για εισαγωγές και εξαγωγές.

5.2.12. Εμφάνιση κίνησης είδους – Συγκεκριμένη αποθήκη

- Πολλές φορές χρειάζεται να εμφανισθεί γρήγορα η ανάλυση της κίνησης ενός είδους σε μια συγκεκριμένη αποθήκη. Τα στοιχεία είναι τα ίδια με εκείνα της προηγούμενης παραγράφου, αλλά σε μορφή πιο εύκολη για μελέτη.
- Αφού προσδιοριστεί η αποθήκη και το είδος, εμφανίζονται οι συνολικές κινήσεις μηνός και έτους για κάθε κωδικό πράξης εισαγωγής, με γενικά σύνολα όλων των εισαγωγών του είδους.
- Αυτό επαναλαμβάνεται σε δεύτερη οθόνη με ανάλυση εξαγωγών και σύνολα εξαγωγών και σε τρίτη οθόνη με περίληψη εισαγωγών, εξαγωγών και υπολοίπου.

5.2.13. Εμφάνιση συνοπτική εικόνας είδους – Κάθε αποθήκη

- Καμιά φορά, είναι πολύ χρήσιμο να εμφανίζεται η κίνηση ενός είδους σε όλες τις αποθήκες, π.χ. όταν ψάχνει κανείς για απόθεμα κάπου.
- Μόλις προσδιοριστεί το είδος, το πρόγραμμα αυτό δίνει τη δυνατότητα να εξεταστούν ποσότητες ή αξίες ή και τα δύο, το ένα μετά το άλλο.
- Όταν γίνει η επιλογή, στην οθόνη εμφανίζονται για κάθε αποθήκη οι συνολικές μηνιαίες εισαγωγές και εξαγωγές και τα υπόλοιπα. Έτσι φαίνεται μια συνοπτική, αλλά και καθαρή εικόνα της κατάστασης του είδους.

5.2.14. Ανάλυση εσόδων – κόστους τμημάτων

- Κατά τη διάρκεια του μηνός, ή στο τέλος του, μπορεί να εκτυπωθεί αναφορά που αναλύει τα έσοδα και το κόστος από πωλήσεις ειδών αποθήκης.
- Η αναφορά παράγεται κατά αποθήκη (τμήμα) και κατηγορία –υποκατηγορία είδους.
- Για κάθε είδος εκτυπώνονται:
 - Κωδικός
 - Όνομα
 - Μονάδα μέτρησης
 - Ποσότητα και αξία εισαγωγών και εξαγωγών κατά τη διάρκεια του μηνός
 - Ποσότητα και αξία υπολοίπου
 - Θεωρητικό και πραγματικό έσοδο μηνός
- Σημειωτέο είναι ότι το υπόλοιπο αρχής του μηνός, εμφανίζεται στο σύνολο των εισαγωγών.

- Το θεωρητικό έσοδο, υπολογίζεται από τις εξαγωγές πολλαπλασιαζόμενες επί την τιμή πώλησης μονάδας για το είδος αυτό. Έτσι το θεωρητικό έσοδο είναι αυτό που θα προέκυπτε αν όλες οι εξαγωγές του είδους ήταν πωλήσεις στην κανονική τιμή.
- Στην πράξη θα υπάρχει κάποια απόκλιση, τόσο στην ποσότητα όσο και στην αξία, π.χ. φθορά, δωρεάν πωλήσεις, κλπ.
- Εάν καταχωρούνται πραγματικές πωλήσεις στο σύστημα με κωδικό πράξης 101, είτε από το πληκτρολόγιο, είτε αυτόματα από το Σύστημα Πώλησης POS, τότε η αναφορά θα δείχνει και πραγματικά έσοδα, οπότε η διαφορά μεταξύ θα δείχνει και πραγματικά έσοδα, οπότε η διαφορά μεταξύ αυτών και θεωρητικών θα μπορεί να αξιολογηθεί.

5.2.15. Καρτέλα είδους

- Η «καρτέλα» ενός είδους μπορεί να εμφανιστεί στην οθόνη ή να εκτυπωθεί μόνο για τα είδη που έχουν τον κατάλληλο δείκτη καρτέλας και μόνο για την κεντρική αποθήκη.
- Τα στοιχεία που παρουσιάζονται είναι:
 1. Ημερομηνία, τύπος και αριθμός παραστατικού, κωδικός πράξης, παρατηρήσεις.
 2. Κίνηση: ποσότητα και αξία.
 3. Υπόλοιπο: ποσότητα και αξία.
- Στο κάτω μέρος της καρτέλας δίνεται περίληψη των ποσοτήτων και αξιών κατά κωδικό πράξης για το μήνα και το χρόνο.

5.2.16. Εκτύπωση οριστικών καρτελών – Διαγραφή εγγράφων

- Όποτε το αρχείο όπου είναι καταχωρημένες οι εγγραφές που εμφανίζονται σε «καρτέλες» ειδών γεμίσει, ή και σε τακτά διαστήματα, μπορεί να εκτυπωθούν καρτέλες των ειδών και να διαγραφούν.
- Η εκτύπωση είναι η ίδια με εκείνη που περιγράφεται σε προηγούμενη παράγραφο, με τη διαφορά ότι δεν εμφανίζεται η περίληψη κατά κωδικό πράξης.
- Επειδή μπορεί να υπάρχει όγκος εκτύπωσης και για να γίνει κάποια οικονομία στο χαρτί, καρτέλες ειδών εκτυπώνονται η μία μετά την άλλη στην ίδια σελίδα.

5.2.17. Καταχώρηση – Τροποποίηση – Διαγραφή τιμών πώλησης τμημάτων

- Το πρόγραμμα αυτό δέχεται τιμές πώλησης ειδών που πωλούνται στα τμήματα όταν αυτές διαφέρουν από εκείνες που είναι καταχωρημένες στα βασικά στοιχεία του είδους.

- Δίνεται κωδικός τμήματος και κωδικός είδους και το σύστημα είτε δέχεται στοιχεία για κάποιον καινούριο συνδυασμό είτε εμφανίζει αυτά που έχει, που μπορεί να τροποποιηθούν ή να διαγραφούν.

5.2.18. Κατάλογοι τιμών πώλησης τμημάτων

- Για συγκεκριμένη ημερομηνία μπορεί να εκτυπωθεί αναφορά που να δείχνει τιμές πώλησης ειδών στα τμήματα, όταν διαφέρουν από τις καταχωρημένες στα βασικά στοιχεία ειδών.
- Μπορεί να γίνει επιλογή κατά τμήμα, κατηγορία ή υποκατηγορία ειδών.

5.3. Σύνθετα είδη

- Σύνθετα είδη δημιουργούνται, κωδικοποιούνται και καταχωρούνται στο σύστημα σαν κοινά είδη. Διακρίνονται μόνο ότι έχουν το δείκτη «σύνθετου είδους».
- Μπορεί να κινηθούν όπως ακριβώς κοινά είδη, όπου φυσικά έχει αυτό το νόημα.
- Για παράδειγμα, είναι επιτρεπτές πωλήσεις σύνθετων ειδών χρησιμοποιώντας κωδικό πράξης 101. Εάν έχουν καταχωρηθεί τιμές πώλησης, θα υπολογισθούν θεωρητικά έσοδα και θα συγκριθούν με πραγματικά. Φυσικά όταν καταχωρηθεί πώληση σύνθετου είδους, θα υπάρξει ένα αρνητικό υπόλοιπο και ένα μηδενικό κόστος στο τμήμα αφού δεν έγινε εισαγωγή.
- Όταν όμως το σύνθετο είδος έχει μεριδολόγιο φυλαγμένο στον υπολογιστή, το σύστημα εκτελεί ορισμένους πρόσθετους υπολογισμούς όταν διακρίνει πώληση σύνθετου είδους.
- Υπολογίζει την ποσότητα κάθε είδους που περιλαμβάνεται στο σύνθετο είδος και το αντίστοιχο κόστος του. Το συνολικό κόστος του σύνθετου είδους που πουλήθηκε είναι τότε γνωστό, καθώς και η αντιστοιχία σε αυτό κάθε συστατικού. Έτσι τα έσοδα από την πώληση μπορεί να κατανεμηθούν στα συστατικά ανάλογα με τη συμμετοχή τους στο κόστος
- Έτσι δημιουργούνται κινήσεις για κάθε συστατικό και ενημερώνονται σωστά υπόλοιπο, κόστος και έσοδα.
- Την ίδια στιγμή ενημερώνεται και με το κόστος της πώλησης και το σύνθετο είδος.
- Με αυτόν τον τρόπο κατά την παρακολούθηση ενός είδους, θα φαίνεται η πραγματική συνολική εικόνα του, είτε πωλείται άμεσα ή έμμεσα είτε και τα δύο.
- Όσον αφορά στα σύνθετα είδη, θα φαίνονται οι πωλήσεις σε ποσότητα και αξία καθώς και το αντίστοιχο κόστος.
- Επειδή τα σύνθετα είδη θα αποτελούν μια ξεχωριστή κατηγορία ή υποκατηγορία ειδών σε κάθε τμήμα-αποθήκη, χρειάζεται προσοχή όταν υπολογίζονται σύνολα να μην περιλαμβάνονται μαζί με τα κοινά είδη για να αποφεύγεται ο διπλός υπολογισμός εσόδων και κόστους.

5.3.1. Μεριδολογία

- Αφού κωδικοποιηθεί ένα σύνθετο είδος και καταχωρηθεί στο αρχείο ειδών, αναλύεται στα περιστατικά του.
- Για κάθε σύνθετο είδος καταχωρείται μεριδολόγιο που περιλαμβάνει:
 1. Συστατικά είδη και οι ποσότητες τους σε μια μονάδα σε μια μονάδα του σύνθετου είδους. Οι ποσότητες δίνονται πάντοτε σε μονάδες μέτρησης τμημάτων.
 2. Έως τρεις συντελεστές επιβάρυνσης, ως ποσοστά του συνολικού κόστους των ειδών του μεριδολογίου. Οι συντελεστές αυτοί, δημιουργούν πρόσθετο κόστος στο σύνθετο είδος, π.χ. εργατικά, γενικά έξοδα, κλπ.

5.3.2. Καταχώρηση – Τροποποίηση- Διαγραφή μεριδολογίων

- Πριν προσδιοριστεί μεριδολόγιο, το σύνθετο είδος πρέπει να έχει κωδικοποιηθεί και καταχωρηθεί στο αρχείο ειδών του υπολογιστή.
- Όταν καταχωρηθεί μεριδολόγιο, δίνονται πρώτα ο κωδικός και οι τρεις συντελεστές επιβάρυνσης και μετά τα συστατικά είδη.
- Ένα μεριδολόγιο μπορεί να αναζητηθεί μέσω του κωδικού του σύνθετου είδους. Μόλις βρεθεί μπορεί να τροποποιηθούν οι συντελεστές επιβάρυνσης ή τα συστατικά είδη. Μπορεί επίσης να διαγραφούν συστατικά και να προστεθούν καινούρια καθώς και να διαγραφεί ολόκληρο το μεριδολόγιο.

5.3.3. Εκτύπωση καταλόγου μεριδολογίων

- Εκτυπώνεται κατάλογος μεριδολογίων από έναν κωδικό σύνθετου είδους έως άλλον, που δείχνει τα συστατικά και τους συντελεστές επιβάρυνσης του καθενός.

5.3.4. Εμφάνιση μεριδολογίων

- Εμφανίζονται στην οθόνη μεριδολογία από έναν κωδικό σύνθετου είδους έως άλλον, όπως αναφέραμε παραπάνω.

5.3.5. Ανάλυση κόστους – κέρδος μεριδολογίων

- Στα επί μέρους είδη – συστατικά κάθε μεριδολογίου, φυλάσσονται οι δύο τελευταίες τιμές αγοράς του συστατικού.

- Στο ίδιο το σύνθετο είδος, φυλάσσεται η τωρινή και η τελευταία τιμή πώλησης.
- Έτσι μπορεί να εκτυπωθεί αναφορά που αναλύει δύο περιπτώσεις για το σύνθετο είδος: μία που βασίζεται στις τελευταίες τιμές αγοράς και πώλησης και μία στις αμέσως προηγούμενες.
- Και στις δύο περιπτώσεις, το κόστος αναλύεται κατά συστατικό και είδος επιβάρυνσης. Δείχνονται επίσης οι ποσότητες των συστατικών σε κάθε μονάδα σύνθετου είδους. Έτσι είναι εύκολο να προσδιοριστεί από που προέρχονται ακριβώς οι σημαντικότερες διαφορές στο κόστος.
- Τα δύο κόστη που προκύπτουν, συγκρίνονται με την τωρινή και την αμέσως προηγούμενη τιμή πώλησης και υπολογίζονται αντίστοιχα μικτά κέρδη.
- Εάν μια αύξηση σε τιμή αγοράς δημιουργεί ανεπαρκές μικτό κέρδος σε κάποιο σύνθετο, μπορεί να του δοθεί νέα τιμή πώλησης και να επαναληφθεί η ανάγκη κόστους-κέρδους.

5.3.6. Εμφάνιση – Εκτύπωση ειδών και μεριδολογίων όπου χρησιμοποιούνται

- Όταν προσδιοριστεί κωδικός είδους, ετοιμάζεται ένας κατάλογος όλων των σύνθετων ειδών όπου χρησιμοποιείται, μαζί με την ποσοτική συμμετοχή του είδους.

5.4. Δημιουργία και συντήρηση μηχανογραφικού συστήματος

- Όταν εγκατασταθεί για πρώτη φορά το σύστημα παρακολούθησης αποθήκης, δημιουργούνται ένας αριθμός μηχανογραφικών αρχείων κατάλληλου μεγέθους για να φυλάσσονται στοιχεία ειδών και κίνησης τους.
- Την ίδια στιγμή προσδιορίζονται οι παράμετροι της συγκεκριμένης μηχανογραφικής εγκατάστασης, π.χ. τα ονόματα των αποθηκών, οι κωδικοί πράξεων κλπ.
- Ενώσω λειτουργεί το σύστημα, παρακολουθεί το μέγεθος των αρχείων πληροφοριών και την πληρότητα τους, έτσι ώστε ο κίνδυνος να γεμίσει κάποιο αρχείο επισημαίνεται γρήγορα
- Η καθημερινή λειτουργία του συστήματος αποθήκης αποτελείται από μια συγκεκριμένη σειρά εκτελούμενων προγραμμάτων. Το ίδιο το σύστημα ειδοποιεί για το που βρίσκεται κανείς ανά πάσα στιγμή.
- Υπάρχουν ειδικά προγράμματα που διαγράφουν στοιχεία όταν πρόκειται να αρχίσει καινούριος μήνας ή χρόνος, καθώς και παλιές εγγραφές FIFO που δεν χρειάζονται πλέον.
- Τέλος μια διαδικασία Back-up, αντιγράφει βασικά στοιχεία πληροφοριών, περιοδικά σε κάποιο μηχανογραφικό μέσο για λόγους ασφαλείας.

5.4.1. Προσδιορισμός μηχανογραφικών αρχείων αποθήκης

- Αυτό γίνεται με ειδικό πρόγραμμα σύμφωνα με τις πληροφορίες του χρήστη

5.4.2. Προσδιορισμός μηχανογραφικών αρχείων αποθήκης.

- με αυτό το πρόγραμμα, δίνονται στον υπολογιστή οι παρακάτω παράμετροι:
 1. όνομα ξενοδοχείου.
 2. Έτος λειτουργίας
 3. Αριθμός δεκαδικών σε αξίες: ο αριθμός των δεκαδικών σε τιμές μονάδας θα είναι δύο περισσότερα στοιχεία.
 4. Κωδικοί πράξης και ονομασίες τους: ορισμένοι κωδικοί είναι δεδομένοι όσον αφορά στη χρήση τους, αλλά μπορεί να τροποποιηθούν οι ονομασίες τους.
 5. Τύποι παραστατικών και ονομασίες τους.
 6. Κωδικοί αποθηκών και ονομασίες τους.
 7. Ονόματα κατηγοριών
 8. Σχέση μεταξύ τμημάτων πωλήσεων και αποθηκών, εφ' όσον χρησιμοποιείται και σύστημα πωλήσεων.
- Οι παράμετροι αυτοί, μπορεί να εμφανιστούν στην οθόνη, να τροποποιηθούν και να εκτυπωθούν.

5.4.3. Εμφάνιση μεγεθών και πληρότητας αρχείων

Για κάθε αρχείο πληροφοριών που χρησιμοποιεί το σύστημα, εμφανίζεται το μέγεθος, σε αριθμό εγγράφων, που έχει προβλεφθεί γι' αυτό καθώς και πόσες εγγραφές είναι ήδη καταχωρημένες.

5.4.4. Εμφάνιση τωρινής κατάστασης στην όλη μηχανογραφική διαδικασία

- Υπάρχουν τρεις δέκτες που δείχνουν την κατάσταση της καθημερινής διαδικασίας ενημέρωσης της αποθήκης:
 1. Έλεγχος εγγράφων
 2. Εκτύπωση ημερολογίου
 3. Ενημέρωση αρχείων αποθήκης
- Κάθε δείκτης έχει αρχικώς την τιμή «0», που γίνεται «1» όταν αρχίζει η αντίστοιχη φάση και «2» όταν έχει τελειώσει.
- Μια φάση πρέπει να τελειώσει πριν ξεκινήσει η επόμενη.
- Εάν μια φάση διακοπεί, π.χ. χαρτί που σχίζεται κατά την εκτύπωση ημερολογίου, μπορεί να επαναληφθεί.

5.4.5. Ξεκίνημα έτους

Το πρόγραμμα αυτό μηδενίζει κινήσεις ειδών, αναλυτικές και συγκεντρωτικές, καρτέλες και αρχεία εγγραφών FIFO.

5.4.6. Ξεκίνημα μηνός

- Το πρόγραμμα μηδενίζει ποσότητες και αξίες
- Πρέπει να εκτελεσθεί αφού έχουν εκτυπωθεί όλες οι αναφορές τέλους μηνός και πριν καταχωρηθούν οι εγγραφές του τρέχοντος μηνός.

5.4.7. Διαγραφή παλαιών εγγραφών FIFO

- Διαγράφονται όλες οι εισαγωγές προς την κεντρική αποθήκη, για τις οποίες υπάρχουν αντίστοιχες εξαγωγές και έτσι έχουν «δώσει» σε αυτές το κόστος τους.
- Η διαγραφή αυτή πρέπει να γίνεται κάθε τόσο για να απελευθερώνεται χώρος στο αρχείο FIFO για καινούριες εγγραφές.

5.4.8. Διαδικασία αντιγραφής αρχείων (BACK-UP)

Η ημερήσια ή άλλη διαδικασία back-up, προσδιορίζεται ειδικά για το συγκεκριμένο τύπο υπολογισμού του χρήστη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6ο. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΒΑΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΜΕ ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ MS -ACCESS

Στη συγκεκριμένη εργασία σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε μία βάση δεδομένων χρησιμοποιώντας το λογισμικό «MS Access 2010». Το Access είναι ένα πρόγραμμα για σχεδιασμό βάσεων δεδομένων και όχι μόνο. Οι δυνατότητες που παρέχει είναι από βασικές ως πολύ ειδικές και εξελιγμένες. Η εργασία είχε ως θέμα την δημιουργία ενός απλού συστήματος διαχείρισης μιας αποθήκης εστιατορίου με δυνατότητα ελέγχου στα προϊόντα της αποθήκης και την κίνηση αυτών.

Ας τη δούμε αναλυτικά.

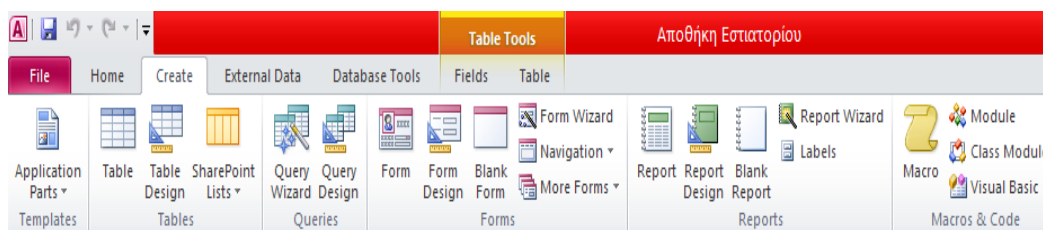
6.1. Ο σχεδιασμός

Για την «κατασκευή» της βάσης για την αποθήκη χρειάζεται να ξέρουμε αλλά και να πειραματιστούμε με τις δυνατότητες του προγράμματος.

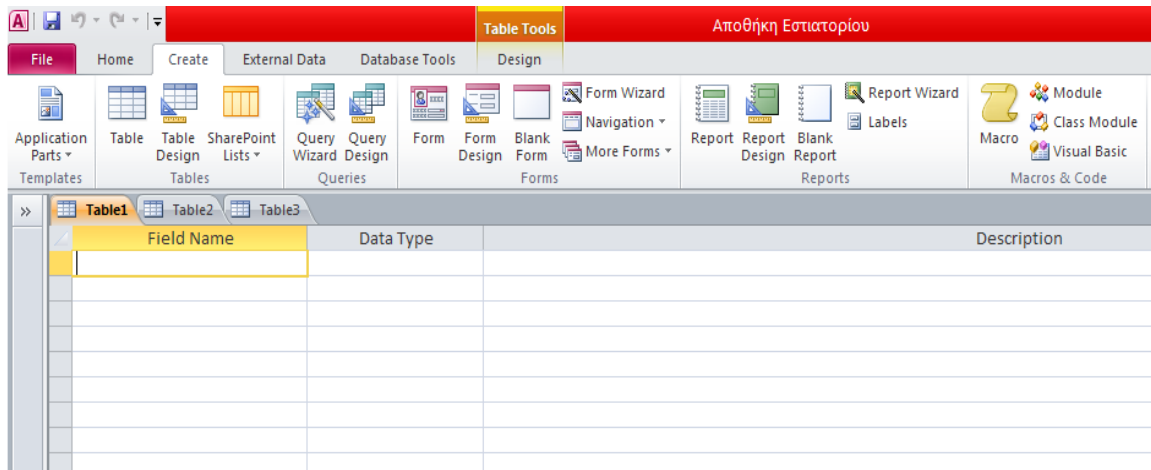
Ως βασικό κορμό της βάσης έχουμε το γεγονός ότι χρησιμοποιούμε δύο είδη για τα δεδομένα μας, τα tables και τα forms.

Τα **tables** είναι οι λίστες όλων των προϊόντων-δεδομένων και τις χρησιμοποιούμε ουσιαστικά σαν εικόνα χωρίς να μπορούμε να προσθέσουμε-αφαιρέσουμε προϊόντα και υλικά, απλά σαν ένα check point. Όταν θέλουμε να αλλάξουμε κάτι στις λίστες τότε χρησιμοποιούμε τα forms.

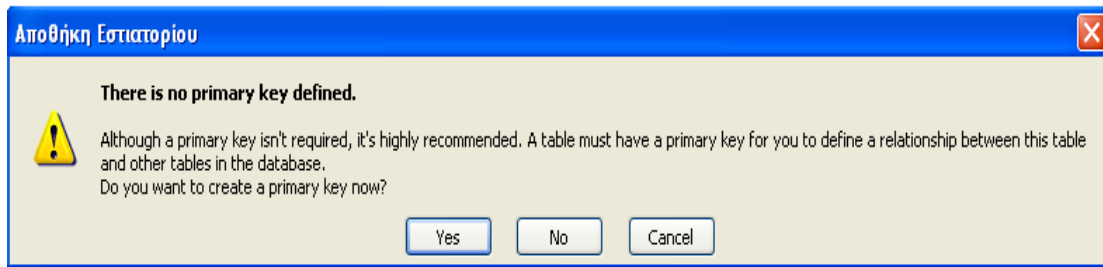
Για να δημιουργήσουμε ένα table κάνουμε το εξής: Στον πίνακα εργαλείων (toolbar) που μας παρέχει το πρόγραμμα πατάμε στην επιλογή “create” και αμέσως εμφανίζονται πολλές επιλογές από κάτω.



Εκεί έχει την επιλογή «table» όπου και την επιλέγουμε. Αμέσως το πρόγραμμα δημιουργεί ένα table. Με την επιλογή «table design» δίνουμε στο table όνομα και την χρήση που θα έχει (αν θέλουμε να έχει αριθμό, κείμενο, απάντηση να/όχι, ημερομηνία και πολλά άλλα).



Όταν τελειώσουμε και θέλουμε να σώσουμε το table το πρόγραμμα μας ζητάει αυτόματα την δημιουργία ενός primary key για την ασφάλεια και την αλληλεξάρτηση των tables μεταξύ τους.



Οπότε πατάμε «yes» και δημιουργούμε το primary key καθώς και το table. Ένα table δείχνει κάπως έτσι ανάλογα με το πως το έχουμε διαμορφώσει:

ID	Field1	Field2	Field3	Click to Add
1				
(New)				

Για μια αποθήκη εστιατορίου λοιπόν τα tables που δημιούργησα είναι τα εξής:

- Τα «γενικά είδη», όπου βρίσκονται σχεδόν όλα τα είδη που δεν έχουν να κάνουν με κρέας, ψάρια, ποτά κλπ. Εδώ βρίσκονται επίσης τα αναλώσιμα και υλικά παρασκευής φαγητού.

id	Τίτλος	Κατηγορία	Βαρος	Ποσότητα	Είδος Συντήρ	Click to Add
	Γαλα μακράς διαρκείας	1	1.5 lt	5 pcs	1	
4	Γάλα συμπυκνωμένο	1	1 lt	20 pcs		3
5	Κρέμα γάλακτος	1	0,5 lt	45 pcs		1
7	Γιαούρτι στραγγιστό	1	5 lt	10 pcs		1
8	Γιαούρτι Light	1	4 lt	4 pcs		1
9	Αυγά	2	300 gr	7 X 12 pcs		1
10	Edam μπαστούνι	3	1 kg	3 pcs		1
11	Mozzarella μπαστούνι	3	1 kg	2 pcs		1
12	Parmesana τριμμένη	3	800 kg	4 pcs		1
13	Regato	3	3 kg	3 pcs		1
14	Κρέμα philadelphia	3	1,5 kg	2 pcs		1
15	Mezzonone μπαστούνι	3	3 kg	2 pcs		1
16	Φέτα Ήπειρος	3	4 kg	2 pcs		1
17	Cheddar	3	2 kg	4 pcs		1
18	Ελιές πράσινες	5	4 kg	1 pcs		1
19	Ελιές μαύρες	5	5 kg	1 pcs		1
20	Ελιές ροδέλες	5	5 kg	1 pcs		1
21	Μαγιονέζα	12	3 kg	2 pcs		1

- Τα «είδη κάβας» τα οποία χωρίζουμε σε φιάλη, χύμα και βαρέλι,

id	Είδος Κάβας	Click to Add
	Φιάλη	
2	Χύμα	
3	Βαρέλι	
*	(New)	

- Τα «είδη κρέατος» τα οποία διαφέρουν κατά πολύ μεταξύ τους,

id	Είδος Κρέατ	Click to Add
	Μοσχαρίσιο	
2	Χοιρινό	
3	Ανάμεικτο	
4	Άνευ Οστού	
5	Αρνίσιο	
6	Κοτόπουλο	
7	Φτερούγες	
8	Ολόκληρο	
9	Μπούτι	
*	(New)	

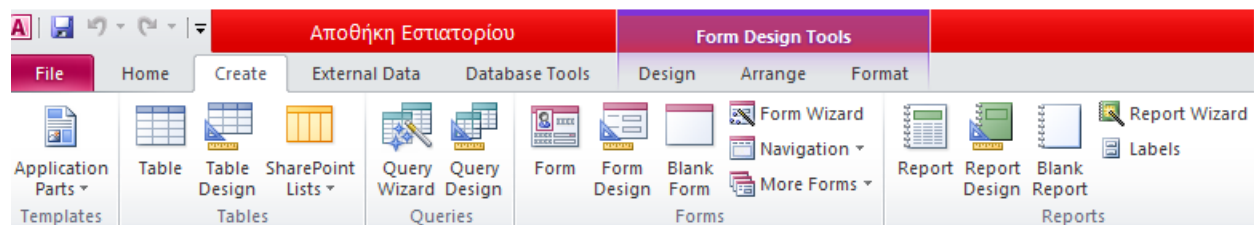
- Το είδος συντήρησης κάθε προϊόντος.

Αποθήκη		Είδη Κρέατος		Είδος Συντήρησης	
id	Συντήρηση	Click to Add			
1	Ψυγείο				
2	Κατάψυξη				
3	Αποθήκη				
4					
*	(New)				

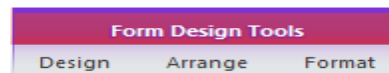
Όπως είπαμε τα tables μας βοηθούν να βλέπουμε σε λίστα τα προϊόντα μας, τα χαρακτηριστικά τους και τις τιμές τους. Για να αλλάξουμε τιμές, να αφαιρέσουμε ή να προσθέσουμε κάποιο προϊόν ή να αλλάξουμε τη διαθεσιμότητα τους χρησιμοποιούμε τα αντικείμενα ελέγχου **forms**.

Τα forms είναι τα μέσα διαχείρισης των προϊόντων που έχουμε στην αποθήκη. Η δημιουργία ενός form γίνεται σχεδόν με την ίδια διαδικασία σχεδόν όπως και με τα tables. Στον πίνακα εργαλείων πηγαίνουμε και επιλέγουμε πάλι την λειτουργία “create”.

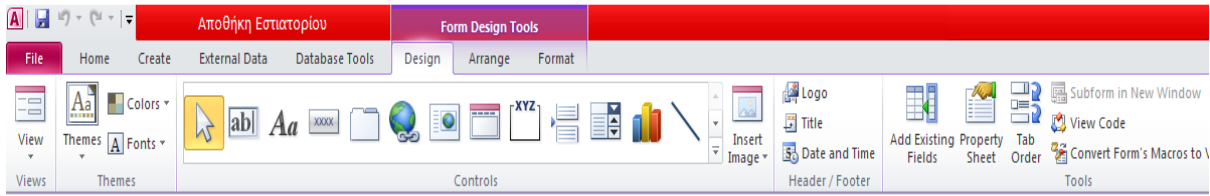
Δεξιά από τα tables βλέπουμε ότι έχει επιλογές για τα forms, επιλέγουμε το form και αμέσως το πρόγραμμα μας εμφανίζει μία. Με την επιλογή form design δημιουργούμε τη φόρμα όπως εμείς θέλουμε.



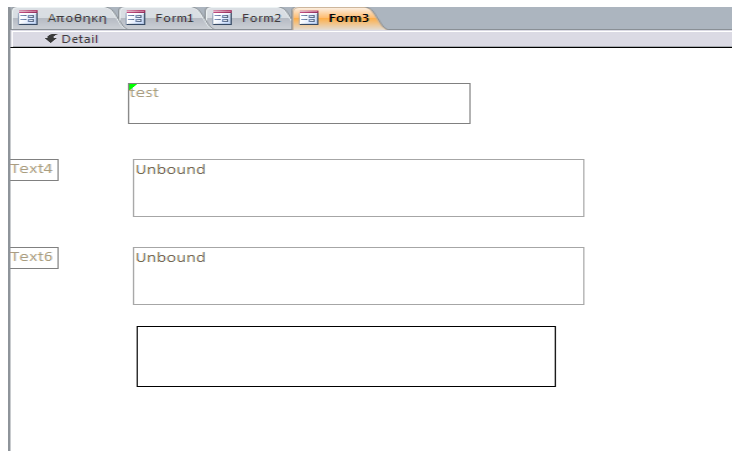
Στην επιλογή “form design” αυτόματα εμφανίζεται και η καρτέλα με τις επιλογές και τις δυνατότητες “form design tools”.



Στη δημιουργία φόρμας έχουμε πολλές επιλογές στο πως θέλουμε να τη διαμορφώσουμε. Στην επιλογή “design” εμφανίζονται πολλές δυνατότητες στον πίνακα για τη φόρμα που θέλουμε να φτιάξουμε.

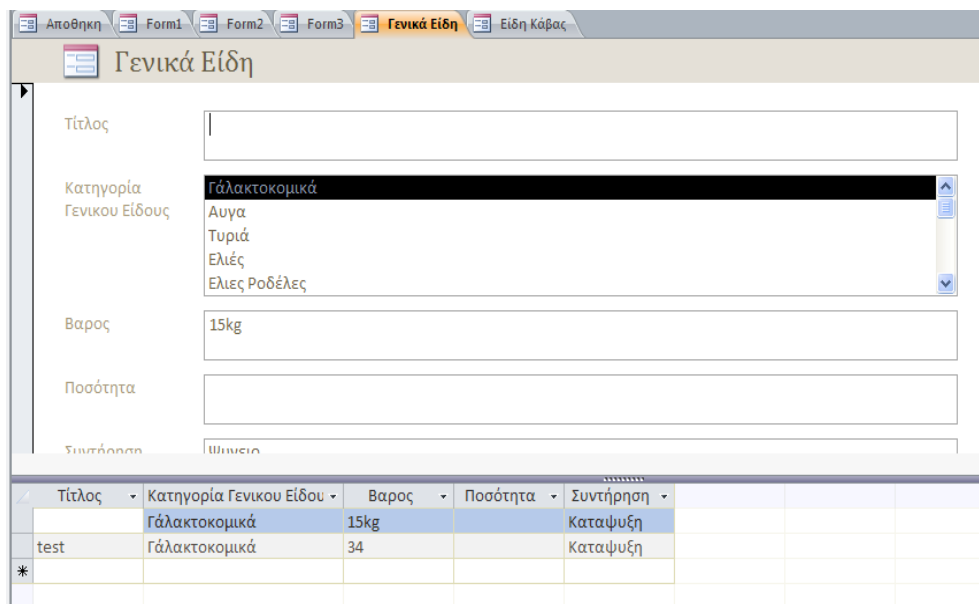


Έτσι μπορούμε να φτιάξουμε πλαίσια, λίστες, να ονοματίσουμε όσα θέλουμε, να φτιάξουμε πλέγματα και ό,τι πραγματικά θέλουμε.



Έτσι άρχισα να κατασκευάζω τις φόρμες για την αποθήκη τις οποίες χώρισα και σε αυτές βασικές κατηγορίες για τη σωστή λειτουργία και τον εύκολο χειρισμό μιας αποθήκης.

Ένα δείγμα των forms που έφτιαξα είναι το ακόλουθο:



Οι φόρμες που σχεδίασα λοιπόν είναι οι εξής:

- Η «αποθήκη» που είναι ένα γενικό πλάνο ας πούμε που περιέχει όλα τα προϊόντα παρασκευής φαγητού αλλά και τα ποτά, κρέατα, κλπ. Ουσιαστικά είναι όλα τα προϊόντα που έχουμε στο εστιατόριο κατηγοριοποιημένα.

Αποθήκη | Φόρμα περιήγησης

Κάβα

Γενικά Είδη
 Κρέατα
 Ψάρια
Κάβα
 Είδος Συντήρησης
 Είδη Κρέατος
 Είδη Κάβας

Τίτλος: Μπύρα Heineken

Βαρος: 20 lt

Ποσότητα: 3 pcs

Είδος Συντήρησης: Ψυγείο

Είδος: Φιάλη, Χύμα, **Βαρέλι**

- Τα «Γενικά είδη», που είναι όλα τα είδη που έχουμε στην αποθήκη, υλικά, αναλώσιμα, μπαχαρικά, γάλατα, κλπ.

Αποθήκη | **Γενικά Είδη**

Γενικά Είδη

Τίτλος: Γαλα μακράς διαρκείας

Κατηγορία Γενικού Είδους: **Γαλακτοκομικά**

Βαρος: 1.5 lt

Ποσότητα: 5 pcs

Συντήρηση: Ψυγείο

Τίτλος	Κατηγορία Γενικού Είδους	Βαρος	Ποσότητα	Συντήρηση
Γαλα μακράς διαρκείας	Γαλακτοκομικά	1.5 lt	5 pcs	Ψυγείο
Γάλα συμπυκνωμένο	Γαλακτοκομικά	1 lt	20 pcs	Αποθήκη
Κρέμα γάλακτος	Γαλακτοκομικά	0,5 lt	45 pcs	Ψυγείο
Γιαούρτι στραγγιστό	Γαλακτοκομικά	5 lt	10 pcs	Ψυγείο
Γιαούρτι Light	Γαλακτοκομικά	4 lt	4 pcs	Ψυγείο
Αυγά	Αυγά	300 gr	7 X 12 pcs	Ψυγείο
Edam μπαστούνι	Τυριά	1 kg	3 pcs	Ψυγείο
Mozzarella μπαστούνι	Τυριά	1 kg	2 pcs	Ψυγείο

- Τα «είδη κάβας», για να μπορούμε να κατηγοριοποιούμε σωστά τα ποτά, αναψυκτικά, κλπ,

id	Είδος Κάβας
1	Φιάλη
2	Χύμα
3	Βαρέλι
* (New)	

- Τα «είδη κρέατος» για τη σωστή αποθήκευση των κρεάτων ανά το είδος τους,

Είδος Κρέατος
Μοσχαρίσιο
Χοιρινό
Ανάμεικτο
Άνευ Οστού
Αρνίσιο
Κοτόπουλο
Φτερούγες
Ολόκληρο
Μπούτι

- Το είδος συντήρησης, για να ξέρουμε που βρίσκεται το προϊόν και που πρέπει να αποθηκεύεται

- Οι υπόλοιπες φόρμες είναι η κάβα, τα ψάρια και τα κρέατα, όπου εκεί γράφουμε αναλυτικά το προϊόν, τη διαθεσιμότητα του, τα στοιχεία του και τρόπο συντηρήσεως του. Ας δούμε μια από αυτές, θα δούμε ότι στο πάνω μέρος εμφανίζεται η καρτέλα του προϊόντος με τα στοιχεία του, και από κάτω βρίσκεται η λίστα στην οποία ανήκει. Όποιο στοιχεί επιλέξουμε στη λίστα, εμφανίζεται αμέσως η καρτέλα του από πάνω.

Τίτλος	Κατηγορία	Βαρος	Ποσότητα	Τύπος Κρέας	Συντήρηση
Κιμάς	νωπά	5 kg	1	Μοσχαρίσιο	Ψυγείο
Κιμάς	νωπά	4 kg	2	Χοιρινό	Ψυγείο
Μπριζόλα	νωπά	3 kg		Χοιρινό	Ψυγείο
Μπριζόλα	νωπά	4 kg		Μοσχαρίσιο	Ψυγείο
Μπριζόλα	νωπά	5 Kg		Άνευ Οστού	Ψυγείο
Παϊδάκια	νωπά	3,5 kg		Αρνίσιο	Ψυγείο

- Το τελευταίο form που σχεδιάστηκε είναι οι κατηγορίες Γενικών προϊόντων για να χωρίσουμε σε κατηγορίες σωστά τα υλικά που έχουμε στην αποθήκη.

Τίτλος
Γαλακτοκομικά
Αυγά
Τυριά
Ελιές
Λαχανικά/Ζαρζαβατικά
Όσπρια
Αναλώσιμα
Ζυμαρικά
Μυρωδικά

6.2. Τρόπος χρήσης και λειτουργικότητα

Όπως είπαμε και στον σχεδιασμό την αποθήκη την ελέγχουμε με τα **forms** όχι με τα tables.

Για να ελέγξουμε ένα προϊόν και τις τιμές του θα πάμε στα forms και θα ψάξουμε για αυτό. Αν είναι κρέας, ψάρι η ποτό θα πάμε στα αντίστοιχα forms που έχουμε σχεδιάσει και θα το βρούμε, εάν είναι κάτι άλλο τότε θα το ψάξουμε στο form «γενικά είδη».

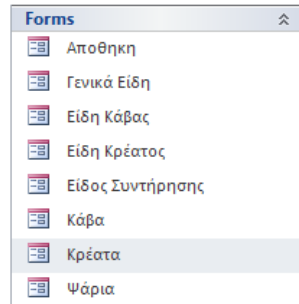
Όταν θέλουμε να αλλάξουμε μία τιμή (βάρος, ποσότητα, κλπ) το μόνο που έχουμε να κάνουμε είναι να πάμε στο αντίστοιχο πλαίσιο και να αλλάξουμε την τιμή που θέλουμε.

Όταν θέλουμε να προσθέσουμε ή να αφαιρέσουμε ένα προϊόν αρκεί να πάμε στο αντίστοιχο form και να επιλέξουμε στη λίστα ένα κενό πλαίσιο. Εκεί μπορούμε να γράψουμε το πως λέγεται, πόσο βάρος έχει και πόση ποσότητα θα έχουμε στην αποθήκη.

Για να σβήσουμε ένα προϊόν αρκεί να το βρούμε στο form που είναι και το αφαιρούμε από τη λίστα κάτω.

Ας δούμε ένα παράδειγμα όταν θέλουμε να προσθέσουμε ένα προϊόν. Ας πούμε ότι θέλουμε να προσθέσουμε ένα καινούριο κρασί που παρέλαβε το εστιατόριο.

Επιλέγουμε στα forms αριστερά της οθόνης την «κάβα»,



πατάμε την επιλογή και αμέσως δεξιά μας ανοίγει τη φόρμα της κάβας και ότι έχει μέσα αυτή,

Τίτλος	Είδος Συντήρησης	Βαρος	Ποσότητα	Είδος
Μπύρα Άλφα		0,4 lt	22 pcs	Φιάλη
Κρασί κόκκινο Πελοποννήσου		1,5 lt	34 pcs	Φιάλη
Κρασί κόκκινο Αγιορείτικο		1,5 lt	32 pcs	Φιάλη
Κρασί κόκκινο Σάμου		8 lt	5 pcs	Χύμα
Κρασί κόκκινο παραγωγής		10 lt	11 pcs	Χύμα
Κρασί λευκό Ηπείρου		1,5 lt	43 pcs	Φιάλη
Κρασί λευκό Ροδίτικο		1,5 lt	23 pcs	Φιάλη
Κρασί λευκό Πελοποννήσου		1,5 lt	22 pcs	Φιάλη

Όπως βλέπουμε κάτω είναι η λίστα με όλα τα ποτά που υπάρχουν στη κάβα. Στο τέλος της λίστας επιλέγουμε το κενό πλαίσιο και γράφουμε το κρασί που θέλουμε και στα υπόλοιπα πλαίσια τον τρόπο συντήρησής του, το βάρος του, κλπ.

Τίτλος	Βαρος	Ποσότητα	Είδος
κρασί λευκό	2	4	Φιάλη
κρασί Μακεδ			
*			

Τα forms «είδη κρέατος», «είδη κάβας» και «είδη συντήρησης» δημιουργήθηκαν για να μπορούμε να προσθέτουμε ή να αφαιρούμε και εκεί είδη και να έχουμε όσες επιλογές θέλουμε.

Το ίδιο συμβαίνει και στη φόρμα «κατηγορίες γενικών προϊόντων» όπου και εκεί έχουμε την δυνατότητα προσθαφαίρεσης κατηγοριών για όλα τα υλικά.

6.3. Επίλογος

Έχοντας τελειώσει το σχεδιασμό αλλά και τη χρήση της βάσης, μπορούμε να πούμε ότι παρά την απλή κατασκευή και τον σχεδιασμό της συγκεκριμένης βάσης δεδομένων, η λειτουργικότητα της είναι άμεση και βέβαιη, καθώς και ο έλεγχος όλων των προϊόντων είναι εύκολος και γρήγορος.

Κλείνοντας αυτό το κεφάλαιο μπορώ να πω ότι αποκομίστηκαν πολλές γνώσεις για το πρόγραμμα Access αλλά και γενικά για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Το σίγουρο είναι πως η δημιουργία της βάσης ήταν κάτι που μπορεί να φάνει πολύ χρήσιμο στο μέλλον, σε περίπτωση ανάληψης ευθύνης μιας αποθήκης ή και ακόμα σε ιδιόκτητη επιχείρηση αργότερα.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το στήσιμο μιας τουριστικής επιχείρησης και ιδιαίτερα ενός χώρου εστίασης δεν είναι καθόλου εύκολο εγχείρημα. Απαιτεί πολλές γνώσεις για όλους τους τομείς αλλά και ειδικές έρευνες.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας, μιας και μιλάμε για σίτιση και η οποία απαιτεί συνεχή έλεγχο. Οι χώροι του εστιατορίου είναι σημαντικό να είναι λειτουργικοί και σωστά διαμορφωμένοι, έτσι ώστε να μην δημιουργείται σύγχυση και να υπάρχουν προβλήματα με τους πελάτες.

Στις θέσεις διοίκησης πρέπει να βρίσκονται ικανά άτομα με γνώση του αντικειμένου, αλλά περισσότερο σωστή κρίση, ειδικά στις δύσκολες καταστάσεις.

Το πιο σημαντικό πιστεύω για την ομαλή λειτουργία μιας επιχείρησης είναι η σωστή συνεργασία των τμημάτων αυτής. Η κουζίνα ειδικά, που είναι ο κεντρικός τομέας, πρέπει να είναι σε συνεχή επικοινωνία με την αποθήκη και την υποδοχή.

Όσο για την αποθήκη είδαμε ότι είναι ένα σημαντικό τμήμα της όλης επιχείρησης. Και εκεί χρειάζονται ικανότητες και τα προϊόντα χρειάζονται συνεχή επίβλεψη. Σε αυτό συμβάλλει και το σύστημα διαχείρισης της μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή που εδώ και χρόνια είναι απαραίτητο για το τμήμα.

Το σύστημα αυτό πρέπει να είναι γρήγορο και εύχρηστο, καθώς μιλάμε για πολλά ανάλωσιμα προϊόντα που χρησιμοποιούνται καθημερινά και σε μεγάλες ποσότητες. Οι χρήστες πρέπει να ξέρουν καλά τις λειτουργίες τους και το χειρισμό του.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Ιωάννης Φουντουλάκης, Αρχές λειτουργίας επισιτιστικών μονάδων, εκδόσεις Έλλην, 2002
2. Δημήτρης Φιλιππίδης & Χρήστος Τζένος, Οργάνωση και λειτουργία εστιατορίου, Le Monde, 2001
3. Αθανάσιος Γ. Μάρας, Έλεγχος τιμολόγηση στις επισιτιστικές τουριστικές επιχειρήσεις, Εκδόσεις Interbooks, 1999
4. Robert T. Gordon, The complete restaurant management guide, M E Sharpe Inc, 1999
5. Roy Alonzo, The upstart guide to owning and managing a restaurant, Kaplan Publishing, 2007
6. Cox Joyce, A Quick Course in Access Version 2 for Windows: Computer Training Books for Busy People (Quick course books), Online Training Solutions Inc, 1994
7. Kaufeld John, Access 97 for Windows For Dummies, For Dummies Publications, 1997