

**ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ  
«Ο ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΣ ΣΑΝ ΚΛΑΔΟΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ  
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΣΤΗ ΝΗΣΟ ΚΡΗΤΗ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ  
ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΛΟΥΝΤΑ»  
*«THE FOOD INDUSTRY EXPLOITATION IN HOTELS ON THE ISLAND OF  
CRETE. CASE STUDY AREA ELOUNTA»***



**ΚΥΡΙΑΚΗ ΤΖΕΛΑΤΗ  
Α.Μ. 4676  
ΕΠΟΠΤΕΥΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ  
ΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ**

**ΠΑΤΡΑ, 2015**

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

**Πρωταρχικά, επιλέγω να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στην εποπτεύουσα καθηγήτριά μου κυρία Ζαφειροπούλου Αναστασία και στην οικογένεια μου οι οποίοι στάθηκαν αρωγοί και υποστηρικτές καθόλη την διάρκεια των προσωπικών μου προσπαθειών κατά την εκπόνηση της πτυχιακής μου εργασίας.**

**Τέλος, ευχαριστώ ιδιαίτερα την επιχείρηση ELOUDA SA για την παραχώρηση των στοιχείων που παρατίθενται εντός του παρόντος πονήματος.**

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Λέξεις κλειδιά: επισιτιστικός κλάδος, νήσος Κρήτη, επιχείρηση ELOUDA SA.

Αντικείμενο της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι ο επισιτιστικός κλάδος εκμετάλλευσης στη νήσο Κρήτη, μελετώντας πιο συγκεκριμένα την επιχείρηση ELOUDA SA.

Το πρώτο κεφάλαιο αναφέρει γενικές πληροφορίες για τη νήσο Κρήτη, την περιοχή της Ελούντας και τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις που περιλαμβάνονται στην συγκεκριμένη περιοχή.

Στο δεύτερο κεφάλαιο περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με τον επισιτιστικό κλάδο, αναφέροντας τα γενικά χαρακτηριστικά του και κάνοντας μια ιστορική αναδρομή για τον τρόπο που εξελίχθηκε και έχει παρουσιάσει τη σημερινή μορφή.

Το τρίτο κεφάλαιο, αποτελείται από την οργάνωση και τη διοίκηση των επιχειρήσεων του επισιτιστικού κλάδου, αναφέροντας τον τρόπο που οργανώνεται, διοικείται και ελέγχεται μια τέτοιου είδους επιχείρηση με σκοπό την επιτυχημένη εξέλιξη της.

Το τέταρτο κεφάλαιο, πραγματεύεται τον τρόπο με τον οποίο μια τέτοιου είδους επιχείρηση μπορεί να σχεδιαστεί και να διακοσμηθεί και επίσης γίνεται μια αναφορά και στον απαραίτητο εξοπλισμό που χρειάζεται για να λειτουργήσει.

Στη συνέχεια, στο πέμπτο κεφάλαιο δίνεται έμφαση στους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας που θα πρέπει να υφίστανται σε μια επισιτιστική επιχείρηση, αναφέροντας τους κανόνες ISO και το σύστημα HACCP.

Στο έκτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται τα εστιατόρια που συμπεριλαμβάνονται στην επιχείρηση ELOUDA SA και πιο συγκεκριμένα αναφέρεται ο εξοπλισμός τους, το τμήμα προσωπικού.

Τέλος στο τελευταίο κεφάλαιο ακολουθεί η έρευνα η οποία μελετά την περίπτωση του επισιτιστικού κλάδου της επιχείρησης ELOUDA SA στη νήσο Κρήτη.

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

<b>ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ .....</b>	<b>2</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 .....</b>	<b>8</b>
<b>ΝΗΣΟΣ ΚΡΗΤΗ.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ .....</b>	<b>8</b>
<b>1.2 ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΛΟΥΝΤΑΣ .....</b>	<b>15</b>
<b>1.3 ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ.....</b>	<b>23</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 .....</b>	<b>24</b>
<b>ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΣ.....</b>	<b>24</b>
<b>2.1 ΓΕΝΙΚΑ.....</b>	<b>24</b>
<b>2.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ .....</b>	<b>25</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 .....</b>	<b>28</b>
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ .....</b>	<b>28</b>
<b>3.1 ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.....</b>	<b>28</b>
<b>3.2 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....</b>	<b>28</b>
<b>3.3 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....</b>	<b>30</b>
<b>3.4 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ...</b>	<b>33</b>
<b>3.5 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ .....</b>	<b>36</b>
<b>3.5.1 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ .....</b>	<b>38</b>
<b>3.5.2 Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ .....</b>	<b>41</b>
<b>3.5.3 ΈΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ .</b>	<b>42</b>
<b>3.5.3.1 ΈΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ .....</b>	<b>43</b>
<b>3.5.3.2 ΈΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ .....</b>	<b>43</b>

3.5.3.3. ΈΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ.....	43
3.5.3.4 ΈΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ .....	44
3.5.3.5 ΈΛΕΓΧΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ .....	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 .....	46
ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟ ΤΜΗΜΑ .....	46
4.1 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΤΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ...	46
4.1.1 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ .....	47
4.1.2 ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ ΚΑΙ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ ΧΩΡΩΝ .....	49
4.1.3 ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΧΩΡΩΝ.....	50
4.2 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ .....	50
4.2.1 ΕΠΙΠΛΑ .....	52
4.3 ΤΜΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ .	55
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 .....	59
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ.....	59
5.1 ΓΕΝΙΚΑ.....	59
5.2 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO.....	59
5.3 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP .....	61
5.4 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΟΦΕΛΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP .....	63
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 .....	65
ΕΛΟΥΝΔΑ SA .....	65
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 .....	75
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	75
ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ.....	75
ΔΕΙΓΜΑ.....	75

<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</b>	<b>76</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>96</b>
<b>ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>97</b>
<b>ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ.....</b>	<b>98</b>

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

### ΝΗΣΟΣ ΚΡΗΤΗ



#### 1.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Το μεγαλύτερο νησί στη χώρα μας είναι η Κρήτη ενώ στη περιοχή της Μεσογείου κατατάσσεται στα πρώτα πέντε μεγαλύτερα. Οι χώρες στις οποίες βρίσκεται ανάμεσα είναι η Ασία, η Αφρική και η Ευρώπη. Το συνολικό μήκος της φτάνει τα 260 χλμ και το μεγαλύτερο πλάτος της φτάνει στα 60 χλμ ενώ το μικρότερο είναι τα 12 χλμ το οποίο βρίσκεται στον Ισθμό της Ιεράπετρας. Τα πελάγη που περικλείουν το συγκεκριμένο νησί είναι το Κρητικό και το Λιβυκό πέλαγος στο νότιο μέρος του.  
<http://www.kritesad.gr/touristikos-odigos>

Αξίζει να αναφερθεί ότι αποτελεί και ένα ορεινό νησί στο οποίο βρίσκονται οι οροσειρές :



- Λευκά Όρη τα οποία βρίσκονται στο δυτικό μέρος του νησιού με υψόμετρο 2453 μέτρα,
- Το όρος Ίδη ή Ψηλορείτης το οποίο βρίσκεται κεντρικά του νησιού και έχει υψόμετρο 2456 μέτρα και

Το όρος Οίτη το οποίο βρίσκεται ανατολικά του νησιού και έχει υψόμετρο 2148 μέτρα. στην Ανατολική Κρήτη. <http://www.kritesad.gr/touristikos-odigos>

Όσον αφορά τις πεδινές περιοχές αξίζει να αναφερθούν οι κυριότερες οι οποίες είναι:

- Ο Κίσσαμος
- Η Κυδωνιά
- Ο Αποκόρωνος
- Οι κοιλάδες του Καντάνου και των Αρμένων.
- Οι πεδιάδες Μυλοποτάμου, και Αγίου Βασιλείου.
- Οι πεδιάδες Ηρακλείου και Μεσαριάς
- Η πεδιάδα της Ιεράπετρας

Επίσης, αξιόλογα είναι και τα φαράγγια που υπάρχουν στο νησί όπως είναι το φαράγγι της Σαμαριάς, της Νίμπρου και του Λαγκού Κατρέ. Δεν υπάρχουν ιδιαίτερα πολλά ποτάμια αλλά ούτε και λίμνες. <http://www.kritesad.gr/touristikos-odigos>

Όσον αφορά το έδαφος του νησιού χαρακτηρίζεται εύφορο παρά το γεγονός ότι είναι ορεινό και βραχώδες. Το 48% του συνολικού εδάφους αφορά τις ορεινές περιοχές ενώ όλο το υπόλοιπο τμήμα περιλαμβάνεται από πεδιάδες. Στη χώρα μας οι γεωργικές καλλιέργειες αποτελούν ένα πολύ σημαντικό τμήμα της οικονομίας. Το ίδιο ισχύει και για το συγκεκριμένο νησί όπου παράγονται προϊόντα όπως είναι το ελαιόλαδο, το κρασί και τα

κηπευτικά τα οποία βρίσκονται στην κορυφή των σημαντικότερων παραγόντων ανάπτυξης της οικονομίας λόγω του ευνοϊκού κλίματος. <http://www.kritesad.gr/touristikos-odigos>

Οι νομοί από τους οποίους απαρτίζεται αυτό το νησί είναι:

- Ø Ο νομός Χανίων
- Ø Ο νομός Ρεθύμνου
- Ø Ο νομός Ηρακλείου
- Ø Ο νομός Λασιθίου

Ο δεύτερος μεγαλύτερος νομός του νησιού είναι ο νομός Χανίων στον οποίο κατοικούν περισσότεροι από 100.000 άνθρωποι. Αξίζει να αναφερθεί ότι αποτελεί έναν από τους αρχαιότερους νομούς καθώς κατοικείται από τα προϊστορικά χρόνια. Όσον αφορά την προέλευση του ονόματός του επικρατούν δυο απόψεις. Η πρώτη θεωρεί ότι προέρχεται από την αλχανία κόμη η οποία ήταν προάστιο της Κυδωνίας ενώ η δεύτερη συνδέει την ονομασία με το Αραβικό χάνι Αλ Χανίμ. Από τα σύγχρονα χρόνια ο νομός αυτός είναι χωρισμένος στην παλιά και στη νέα πόλη. Όσον αφορά την παλιά πόλη αποτελεί ένα χωριό το οποίο περικλείεται από τα ενετικά τείχη και διακρίνεται από πληθώρα μνημείων. Αξιόλογο είναι το γεγονός ότι σώζεται ακόμα το σπίτι στο οποίο γεννήθηκε ο Ελευθέριος Βενιζέλος. Αποτελεί έναν από τους πιο ανεπτυγμένους εμπορικά, οικονομικά και πολιτιστικά νομούς στην Κρήτη. Όσον αφορά τον οικονομικό τομέα, παράγονται αξιόλογα γεωργικά προϊόντα όπως είναι το λάδι και το κρασί ενώ φαίνεται να είναι και ιδιαίτερα ανεπτυγμένος ο κτηνοτροφικός τομέας. Όσον αφορά την βιομηχανία, αναφέρεται κυρίως στην επεξεργασία των γεωργικών προϊόντων. Τέλος, τα ξενοδοχεία που απαρτίζουν το νομό αριθμούνται σε περίπου 300. (Σφήκας et al., 2010)

Ο νομός με τους λιγότερους κατοίκους στο νησί σε αριθμό περίπου 70.000 είναι ο νομός Ρεθύμνου. Οι πρώτοι κάτοικοι του νομού φαίνεται να ήλθαν από τα προϊστορικά χρόνια ενώ η σημερινή πόλη αποτελεί τη συνέχεια της αρχαίας Ριθυμνίας η οποία ήταν μια αξιόλογη πόλη κατά την περίοδο των μυκηναϊκών χρόνων. Την εποχή κατά την οποία βρισκόταν υπό την κατοχή των Ενετών αποτέλεσε ένα πολύ μεγάλο πολιτιστικό και πνευματικό κέντρο. Γι αυτό το λόγο, μέχρι και σήμερα διατηρεί χαρακτηριστικά από τον μεσαίωνα καθώς σώζονται πολλά ενετικά κτίρια και πληθώρα μνημείων κάνοντας την πόλη να φαίνεται ακόμα πιο ξεχωριστή. Καταλαμβάνει το βόρειο μέρος του νησιού και οικονομικά στηρίζεται στην παραγωγή γεωργικών και κτηνοτροφικών προϊόντων καθώς επίσης και στον τουρισμό με τα τουριστικά καταλύματα να φτάνουν τα 200. Αξίζει να αναφερθεί ότι στα μέσα του 1970 ιδρύθηκε και σχολή φιλοσοφίας.

Ο μεγαλύτερος νομός στο νησί είναι ο νομός Ηρακλείου με τους κατοίκους να αριθμούνται περίπου στους 120.000. Αποτελεί τον τέταρτο πιο ανεπτυγμένο νομό της χώρας μας. Από τα ιδιαίτερα και αξιόλογα μνημεία του είναι το μουσείο που βρίσκεται στο Ηράκλειο και στο οποίο βρίσκονται εκθέματα από όλη την Κρήτη και χαρακτηρίζουν τον πολιτισμό του νησιού. Χαρακτηριστικό είναι ότι στις αρχές του 21<sup>ου</sup> αιώνα θεωρούσαν ότι δεν διακρίνεται από φυσική ομορφιά. Με τον καιρό όμως τα πράγματα αλλάζουν καθώς αναπτύσσονται οι υποδομές, η οικονομία και η παραγωγική δραστηριότητα. Τέλος, όσον αφορά τον τουριστικό τομέα θα πρέπει να αναφερθεί ότι γνωρίζει μεγάλη ανάπτυξη με τα τουριστικά καταλύματα να ξεπερνούν τα 400. (Σφήκας et al., 2010)

Στο ανατολικό μέρος του νησιού βρίσκεται ο νομός Λασιθίου με πρωτεύουσα τον Άγιο Νικόλαο και τους κατοίκους να αριθμούνται γύρω στους 8 χιλιάδες. Στα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της πρωτεύουσας, εκτός

από το ωραίο κλίμα, τα πολιτιστικά ενδιαφέροντα και την φυσική ομορφιά παρουσιάζεται μεγάλο ενδιαφέρον και στους λόφους που την περικλείουν. Ο συγκεκριμένος νομός είναι και αυτός ιδιαίτερα ανεπτυγμένος καθώς η παραγωγή γεωργικών προϊόντων όπως είναι η ντομάτα και η σουλτανίνα δημιουργούν τις κατάλληλες προϋποθέσεις για αυξημένη οικονομία. Σε αυτό συμβάλλει επίσης η ιδιαίτερη ανάπτυξη του τουριστικού τομέα ιδρύοντας έναν ικανοποιητικό αριθμό τουριστικών καταλυμάτων (περίπου 250) με πολλά από αυτά να βρίσκονται στην περιοχή της Ελούντας. Τέλος, αξίζει να αναφερθούν τα σημαντικότερα αξιοθέατα που είναι: το φοινικόδασος στο Βάι, το εκπληκτικό φαράγγι του Χαυγά, το νησί της Σπιναλόγκα κλπ.

<http://www.dimosagn.gr/index.php/gr/dim-topik-koinotites/2045-2012-10-08-12-07-08-5/94-%CE%95%CE%BB%CE%BF%CF%8D%CE%BD%CF%84%CE%B1%20-%20%CE%A0%CE%B9%CE%BD%CE%AD%CF%82>

## **ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ**

Όσον αφορά τον κρητικό πολιτισμό, χαρακτηριστική είναι η διάλεκτος που χρησιμοποιείται καθώς επίσης και η παράδοση που έχουν στις μαντινάδες οι οποίες είναι δίστιχα ή τετράστιχα ποιήματα δεκαπεντασύλλαβα με ομοιοκαταληξία. Αξιόλογο πολιτισμικό και λαογραφικό στοιχείο φαίνεται ότι είναι και τα όργανα που χρησιμοποιούνται στην παραδοσιακή μουσική του νησιού όπως είναι η κρητική λύρα, η ασκομαντούρα, το λαούτο κ.α. Σε αυτό το σημείο, αξίζει να αναφερθούν και οι κυριότεροι και διασημότεροι καλλιτέχνες της παραδοσιακής μουσικής όπως είναι ο Νίκος Ξυλούρης και ο Ψαραντώνης. Στους σημαντικότερους

παραδοσιακούς χορούς του νησιού συγκαταλέγονται ο πεντοζάλης, η σούστα και ο μαλεβιζιώτικος οι οποίοι χορεύονται φορώντας την παραδοσιακή κρητική στολή. (Σφήκας et al., 2010)

Όσον αφορά την λογοτεχνία, η προσφορά των συγγραφέων με γενέτειρα την Κρήτη φαίνεται να είναι πολύ σημαντική με τους πιο αξιόλογους τον Νίκο Καζαντζάκη, τον Βιτσέντζο Κορνάρο και τον Οδυσσέα Ελύτη ο οποίος τιμήθηκε και με το βραβείο Νόμπελ το 1979. Τέλος, αξίζει να αναφερθεί και η σχολή ζωγραφικής που υπάρχει στην Κρήτη η οποία αναπτύχθηκε την περίοδο της Αναγέννησης και διαμορφώθηκε από τον Κρητικό ζωγράφο, γλύπτη και αρχιτέκτονα Δομίνικο Θεοτοκόπουλο ο οποίος είναι γνωστός και με το όνομα Ελ Γκρέκο.

## **ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ**

Ο τουριστικός τομέας του νησιού φαίνεται να γνωρίζει μεγάλη ανάπτυξη καθώς σύμφωνα με μια μελέτη που πραγματοποιήθηκε την τουριστική περίοδο 2013 στο αεροδρόμιο των Χανίων αφίχθησαν πάνω από 800.000 τουρίστες ενώ στο αεροδρόμιο του Ηρακλείου ο αριθμός αυτός ξεπέρασε τα δύο εκατομμύρια.

[http://www.crete.gov.gr/attachments/article/6034/%CE%A0.%CE%95.%20%CE%A7%CE%B1%CE%BD%CE%AF%CF%89%CE%BD\\_%CE%9C%CE%B5%CE%BB%CE%AD%CF%84%CE%B7%20%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D%202013.pdf](http://www.crete.gov.gr/attachments/article/6034/%CE%A0.%CE%95.%20%CE%A7%CE%B1%CE%BD%CE%AF%CF%89%CE%BD_%CE%9C%CE%B5%CE%BB%CE%AD%CF%84%CE%B7%20%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D%202013.pdf)

Κάνοντας μια αναδρομή από τα μέσα του 1980 μέχρι και τις αρχές του 1990 παρουσιάζονται στοιχεία τα οποία δείχνουν ότι οι τουρίστες στην

Κρήτη παρουσίασαν περίπου 50% αύξηση σε σχέση με τον τουριστικό πληθυσμό σε ολόκληρη τη χώρα που παρουσίασε αύξηση περίπου 20%.

Οι υποδομές οι οποίες υπάρχουν στην Κρήτη σήμερα καλύπτουν όλες τις ανάγκες των τουριστών καθώς έχει δημιουργηθεί πληθώρα πολυτελών και μεγάλων ξενοδοχείων, ενοικιαζόμενων δωματίων και οργανωμένων κατασκηνώσεων. Ο επισκέπτης έχει τη δυνατότητα πρόσβασης στο νησί είτε αεροπορικώς είτε ακτοπλοϊκώς.

<http://www.athinorama.gr/travel/greece/destination.aspx?did=291&aid=730>

367

## **ΜΥΘΟΛΟΓΙΑ**

Σύμφωνα με τη μυθολογία, Κρήτη ονομαζόταν μια από τις Εσπερίδες από την οποία φαίνεται να έχει ονομαστεί και το νησί. Επίσης, κάποιος άλλος μύθος αναφέρει ότι Κρήτη ήταν και η σύζυγος του θεού της Αιγύπτου Άμμωνα ενώ Κρης παρουσιάζεται στη μυθολογία και ο γιος του Δία και της νύμφης Ιδαίας.

Στην ελληνική μυθολογία, οι μύθοι που σχετίζονται με την Κρήτη δείχνουν πόσο σημαντική είναι η θέση της. Αξίζει να αναφερθούν μερικοί όπως για παράδειγμα ο μύθος της αρπαγής της Ευρώπης από το θεό Δία. Η Ευρώπη ήταν η κόρη του Κάδμου ο οποίος ίδρυσε την Θήβα. Ο θεός Δίας μόλις την είδε την ερωτεύτηκε και για να την πλησιάσει μεταμορφώθηκε σε ταύρο. Μόλις εκείνη τον πλησίασε αμέσως την άρπαξε και κατέφυγαν στην Κρήτη όπου εκεί απέκτησαν τρία παιδιά. Το ένα από αυτά ήταν ο Μίνωας ο οποίος μεγαλώνοντας έγινε και ο βασιλιάς της Κρήτης.

<http://www.athinorama.gr/travel/greece/destination.aspx?did=291&aid=730>

367

## 1.2 ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΛΟΥΝΤΑΣ



Η Ελούντα αποτελεί μια από τις δημοφιλέστερες τουριστικές περιοχές παγκοσμίως. Βρίσκεται στο νομό Λασιθίου και πιο συγκεκριμένα στο βόρειο μέρος της πόλης Άγιος Νικόλαος πλησίον του κόλπου Μιραμπέλου. Στην συγκεκριμένη περιοχή περιλαμβάνονται τα πιο ακριβά και πιο πολυτελή ξενοδοχεία παγκοσμίως με ετήσιες αφίξεις σημαντικών προσωπικοτήτων του καλλιτεχνικού, πολιτικού και οικονομικού κόσμου.

Η Ελούντα είναι μια μικρή κωμόπολη η οποία έχει χαρακτηριστεί από τις ομορφότερες περιοχές παγκοσμίως καθώς έχει χτιστεί στην άκρη της λιμνοθάλασσας του Κόλπου του Κόρφου, η οποία βρίσκεται μεταξύ του νησιού της Σπιναλόγκας και της Κρήτης.

Στην αρχαιότητα, στη συγκεκριμένη περιοχή βρισκόταν η μινωική πόλη Ολούς η οποία τότε ήταν μια από τις ισχυρότερες πόλεις της Κρήτης. Με το πέρασμα των αιώνων είχε αποκτήσει πολλά ονόματα όπως Ολούντα,



Νάξος, Ταλλαίον Όρος κ.α. <http://www.cretanbeaches.com/hrisimesplir%CE%BFf%CE%BFries/poleis/komopoli-elounda/>

Κάνοντας μια ιστορική αναδρομή, αξίζει να αναφερθεί ότι η αρχαία Ολούντα βρισκόταν κοντά σε μια περιοχή που ονομάζεται Πόρος στην οποία έχουν ανακαλυφθεί ερείπια μιας βυθισμένης πολιτείας. Η ακμή αυτής της αρχαίας πόλης επήλθε με το εμπόριο της ακονόπετρας το οποίο είναι ένα πέτρωμα που το χρησιμοποιούσαν για να λειαινούν τα μέταλλα. Η κατασκευή αυτής πραγματοποιούνταν στα λατομεία που βρίσκονταν στο Καρφί.

Συνεχίζοντας, μια άλλη πόλη που βρισκόταν στο νότιο μέρος της περιοχής της αρχαίας Ολούς στο βουνό που σήμερα ονομάζεται Οξά ήταν η Νάξος. Σύμφωνα με τη μυθολογία, το όνομα της συγκεκριμένης πόλης προέρχεται από το Νάξο ο οποίος ήταν ο γιος της κόρης του Μίνωα της Ακακαλλίδας.

Σε μελέτες και έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί αναφέρεται ότι η αρχαία πόλη ήταν κατοικημένη και κατά τη διάρκεια της Βυζαντινής περιόδου. Αυτό φαίνεται από την τρίκλιτη Παλαιοχριστιανική Βασιλική που είναι χτισμένη πάνω σε έναν ναό της αρχαιότητας. Στη συνέχεια όμως, οι ανελέητες επιδρομές των πειρατών κατά τη διάρκεια της 2<sup>ης</sup> Βυζαντινής Περιόδου, ανάγκασαν τον πληθυσμό της περιοχής αυτής να απομακρυνθεί. Η απελευθέρωση του νησιού της Κρήτης από τους Σαρακινούς πειρατές πραγματοποιείται από τον Νικηφόρο Φωκά ο οποίος ήταν αυτοκράτορας της Βυζαντινής αυτοκρατορίας το 961μΧ. Για να τον τιμήσουν οι κάτοικοι ίδρυσαν τον ναό Άγιος Φωκάς στην χερσόνησο της Σπιναλόγκας. <http://www.cretanbeaches.com/hrisimesplir%CE%BFf%CE%BFries/poleis/komopoli-elounda/>

Την περίοδο στην οποία κυριαρχούσαν οι Βενετοί στην Κρήτη δηλαδή από 1211 μέχρι και το 1240 χτίζεται στη χερσόνησο της Σπιναλόγκας ένα φρούριο το οποίο αποσκοπούσε στην προστασία του κόλπου του Κόρφου. Αργότερα όμως, το 1898 έρχεται η επέλαση των Τούρκων οι οποίοι καταστρέφουν την περιοχή της Ελούντας με αποτέλεσμα να ερημώσει η περιοχή. Η επιστροφή των κατοίκων πραγματοποιείται με την απομάκρυνση των Τούρκων από τους Άγγλους, τους Γάλλους και τους Ρώσους. η περίοδος του μεσοπολέμου, δηλαδή από το 1928 μέχρι και το 1939 χαρακτηρίζεται ως η ήρεμη περίοδος για τους κατοίκους της περιοχής. Στον Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο τα πράγματα αλλάζουν καθώς η περιοχή κυριαρχείται από τους Γερμανούς και μετατρέπεται σε ένα από τα πιο ισχυρά οχυρά με κυριότερο χαρακτηριστικό την τοποθέτηση των ναρκών κατά μήκος των ακτών της περιοχής. Μετά από αυτή την περίοδο φαίνεται ότι υπάρχει μεγάλη ανάπτυξη με την ίδρυση των πρώτων μεγάλων πολυτελών ξενοδοχείων.

<http://www.helleniczeus.gr/gr/guide/crete/elounda.html>

Στα κυριότερα χαρακτηριστικά της περιοχής της Ελούντας είναι οι πεντακάθαρες θάλασσες , η υπέροχη θέα και το πανέμορφο φυσικό τοπίο. Αξιόλογα μνημεία και αξιοθέατα είναι οι τρεις ανεμόμυλοι που βρίσκονται στο κανάλι της περιοχής, ένα πολύ γραφικό χωριό που ονομάζεται Πλάκα και το νησί της Σπιναλόγκα το οποίο ήταν η κατοικία των λεπρών.

Αξίζει να γίνει μια αναφορά στις παραλίες της περιοχής οι οποίες κάθε χρόνο βραβεύονται με την Γαλάζια Σημαία από την Ευρωπαϊκή Ένωση και είναι:

- Ø Η Δημοτική πλαζ
- Ø Η παραλία Χιόνα

- Ø Η παραλία Πόρος.
- Ø Η παραλία του ξενοδοχείου Δρήρος
- Ø Οι παραλίες που βρίσκονται στο χωριό Πλάκα
- Ø Η παραλία της Κολοκύθας κλπ.

1. Στην περιοχή κατοικούν περίπου 2000 κάτοικοι με κυριότερη ενασχόληση τον τουρισμό και το ψάρεμα. Σημαντικός παράγοντας στην ανάπτυξη του τουρισμού της περιοχής ήταν τα γυρίσματα της ταινίας του Ντίσνεϊ «Στα Κρόσσια του Φεγγαριού» το 1964. Μέχρι και σήμερα, τα ξενοδοχεία της περιοχής κατατάσσονται στα 100 καλύτερα παγκοσμίως λόγω του υψηλού επιπέδου της ποιότητάς τους. <http://www.cretanbeaches.com/paralies/lasithi/paralies-elounda/?Itemid>

## **ΣΠΙΝΑΛΟΓΚΑ**

Η Σπιναλόγκα βρίσκεται στο νομό Λασιθίου και αποτελεί μια μικρή βραχονησίδα που είναι τοποθετημένη στο βόρειο μέρος του κόλπου της περιοχής της Ελούντα. Στα αρχαία χρόνια ονομαζόταν Καλυδών και κατά την περίοδο της κυριαρχίας των Ενετών απέκτησε την ονομασία «Spina Lunga» από όπου προήλθε το σημερινό του όνομα. Η περίοδος αυτή χαρακτηρίστηκε πολύ σημαντική καθώς οι κατακτητές οργάνωσαν την περιοχή κατασκευάζοντας υψηλής αισθητικής κτίρια με ιδιαίτερη αρχιτεκτονική και προσέφεραν μια ιδιαίτερη ομορφιά στο τοπίο. <http://www.helleniczeus.gr/gr/guide/crete/elounda.html>

## **ΙΣΤΟΡΙΑ**

Κάνοντας μια ιστορική αναδρομή, αξίζει να αναφερθεί το όνομα του ενετικής καταγωγής Βιντσέντσο Κορονέλλι με κύρια ενασχόλησή του τη χαρτογραφία ο οποίος θεωρούσε ότι το νησί της Σπιναλόγκας ήταν ενωμένο με την κοντινή παράκτια περιοχή της Κολοκύθας. Χαρακτηριστικά αναφέρει ότι κατά την περίοδο της Ενετοκρατίας και πιο συγκεκριμένα το 1526 καταστράφηκε ένα μέρος της Κολοκύθας με αποτέλεσμα να δημιουργηθεί το νησί. Η τοποθεσία του νησιού χαρακτηρίζεται από στρατηγικής άποψης πολύ σημαντική κάτι το οποίο αποδεικνύεται από τα αρχαία χρόνια όπου ήταν οχυρωμένο με σκοπό την προστασία του λιμανιού της αρχαίας πόλης Όλους.

## **ΛΕΠΡΟΚΟΜΕΙΟ**

Το νησί της Σπιναλόγκας είναι επίσης γνωστό και ως η κατοικία των λεπρών. Στις αρχές του 1900 όπου η ασθένεια της λέπρας μάστιζε την περιοχή της Κρήτης δημιουργήθηκε το Λεπροκομείο με σκοπό να αποκλειστούν οι ασθενείς από τον υπόλοιπο κόσμο.

Κατά τη διάρκεια του Β΄ Παγκοσμίου Πολέμου, οι ασθενείς τροφοδοτούνταν από τους κατακτητές καθώς το απέναντι χωριό είχε εκκενωθεί και στην παράκτια περιοχή υπήρχαν τοποθετημένες νάρκες. Για τον λόγο ότι κανένας από τους κατακτητές δεν έκανε απόβαση στο νησί λειτουργούσαν παράνομα ραδιόφωνα. Το νησί εγκαταλείπεται και το Λεπροκομείο κλείνει το 1957 καθώς ανακαλύπτονται τα φάρμακα που θα ιάσουν την ασθένεια.

## **ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΟΧΗ**

Στα σύγχρονα χρόνια μετά το κλείσιμο του Λεπροκομείου το νησί μένει αναξιοποίητο για πολλά χρόνια. Προκύπτει ένα εξαιρετικό ενδιαφέρον από τους τουρίστες της περιοχής της Ελούντας και με έναυσμα αυτό αναστηλώνονται και επισκευάζονται τα κτίρια του νησιού, οι δρόμοι κλπ.

## **ΠΑΡΑΛΙΑ ΒΑΙ**

Στην ανατολική περιοχή στον Άγιο Νικόλαο του νομού Λασιθίου βρίσκεται η δημοφιλέστερη παραλία Βάι. Το κυριότερο χαρακτηριστικό της συγκεκριμένης παραλίας είναι το μοναδικό μεγάλο δάσος της Ευρώπης το οποίο αποτελείται από τον Κρητικό Φοίνικα ή το Φοίνικα του Θεόφραστου.

Υπάρχουν πολλές εκδοχές για το πώς δημιουργήθηκε το συγκεκριμένο δάσος. Η μία από αυτές υποστηρίζει ότι έγινε από κουκούτσια χουρμάδων που έτρωγαν Σαρακηνοί πειρατές. Ωστόσο, υπάρχει και μια άλλη εκδοχή η οποία υποστηρίζει ότι το δάσος δημιουργήθηκε από τους Φοίνικες που έφτιαξαν αποικία σε αυτή την περιοχή. Με το πέρασμα των χρόνων αυτές οι εκδοχές έπαψαν να υποστηρίζονται καθώς επιστήμονες απέδειξαν ότι το δάσος αποτελείται από ενδημικούς φοίνικες οι οποίοι ανήκουν στην κατηγορία *Phoenix Theophrasti*. Επίσης θα πρέπει να αναφερθεί ότι σύμφωνα με τα κείμενα του Γάιου του Πρεσβύτερου ο οποίος ήταν Ρωμαίος φιλόσοφος και ιστοριογράφος το δάσος αυτό υπήρχε από τα αρχαία χρόνια.

Η ανάπτυξη του συγκεκριμένου δάσους οφείλεται στο κλίμα της περιοχής το οποίο είναι θερμό και ξηρό ενώ παρουσιάζει μια μεγάλη ποικιλία από πανίδα καθώς εμφανίζονται πολλά αποδημητικά πουλιά. Αποτελεί ένα από τους δημοφιλέστερους προορισμούς παγκοσμίως και η φυσική ομορφιά του πολλές φορές παρομοιάζεται με περιοχές της Καραϊβικής.

Η συγκεκριμένη περιοχή για πολλούς ήταν άγνωστη μέχρι τη δεκαετία του 1970 όπου πραγματοποιείται μια διαφήμιση η οποία παρουσίαζε αυτό το εξωτικό τοπίο. Από εκείνη τη στιγμή και έπειτα γίνεται τόπος κατασκήνωσης για τους χίπηδες οι οποίοι είχαν διωχθεί από μια περιοχή της Κρήτης αλλά και μετέπειτα για όλους πράγμα που είχε σαν αποτέλεσμα την μετατροπή του τοπίου σε σκουπιδότοπο προκαλώντας μεγάλη οικολογική καταστροφή. Γι αυτό το λόγο λοιπόν, την δεκαετία 1980 ο κρατικός μηχανισμός κινητοποιείται και η περιοχή καθαρίζεται και το δάσος εντάσσεται στην κατηγορία των προστατευόμενων φυσικών περιοχών και προστατεύεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση, τη δασική υπηρεσία και συμβάσεις. Μέχρι και σήμερα απαγορεύονται οι κατασκηνώσεις και δεν υπάρχουν ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις στην περιοχή.  
<http://www.helleniczeus.gr/gr/guide/crete/elounda.html>



### **1.3 ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ**

Στην περιοχή τους Ελούντας ο τουρισμός είναι ιδιαίτερα ανεπτυγμένος. Υπάρχει μια πληθώρα ξενοδοχειακών συγκροτημάτων που διακρίνονται για τις παροχές υψηλής ποιότητας που διαθέτουν. Το μεγάλο ποσοστό επισκεπτών που δέχονται ετησίως τα καθιστά πλήρη όλη την τουριστική περίοδο. Οι παροχές που προσφέρουν οι ξενοδοχειακές μονάδες περιλαμβάνουν ως επί το πλείστον πακέτα διακοπών χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν εξυπηρετούν τις ανάγκες των υπόλοιπων επισκεπτών οι οποίοι κάνουν αυτόνομες διακοπές.

[http://www.explorecrete.com/hotels-crete/GR-hotels\\_Elounda.html](http://www.explorecrete.com/hotels-crete/GR-hotels_Elounda.html)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΣ

#### 2.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η χώρα μας, διακρίνεται για την μεγάλη ανάπτυξη που παρουσιάζει στον επισιτιστικό τομέα. Η συγκεκριμένη ανάπτυξη έχει προέλθει από την ανάγκη των ανθρώπων να μετατρέψουν το φαγητό που περιλαμβάνει τη βασικότερη ανάγκη επιβίωσης σε μια μορφή πολιτισμού και κουλτούρας.

Ο επισιτιστικός τομέας ξεκίνησε από την εμφάνιση των απλών λαϊκών επιχειρήσεων που είναι γνωστές με την ονομασία «ταβέρνες» και με το πέρασμα των χρόνων εξελίχθηκε σε μεγάλες οργανωμένες επιχειρήσεις που είναι γνωστές με την ονομασία «εστιατόρια» με φαγητά από όλες τις κουζίνες του κόσμου. Ταυτόχρονα, παρατηρείται και μια εξέλιξη στην κατηγορία του «γρήγορου φαγητού» (fast food) από το οποίο εξελίσσεται και η κατηγορία «Slow Food» το οποίο αποτελεί ένα γαστρονομικό κίνημα που βασικό στόχο έχει να αναδεικνύει το τοπικό φαγητό προσφέροντας υψηλή ποιότητα και γεύση. Στην πορεία παρατηρείται και η ανάπτυξη των «casual dining restaurants» τα οποία είναι εστιατόρια που προσφέρουν μια ευχάριστη ατμόσφαιρα για τον καταναλωτή με τον σερβιτόρο να προσφέρει όλες τις υπηρεσίες στον πελάτη. Μέσα από αυτό γίνεται αντιληπτό, ότι η εξέλιξη του επισιτιστικού τομέα βρίσκεται σε άμεση συσχέτιση με το μάρκετινγκ των μεγάλων εταιρειών αυτού του τομέα. (Αμβροσιάδης, 2001)

Ο συγκεκριμένος τομέας δεν έχει μόνο σαν στόχο να καλύψει τις κυριότερες ανάγκες του καταναλωτή αλλά προσπαθεί να προσφέρει και ένα φιλόξενο, φιλικό περιβάλλον με χαλαρή ατμόσφαιρα όπως γινόταν άλλωστε και στα χρόνια της αρχαιότητας όπου ο θεσμός της φιλοξενίας μέσω του



θεού Ξένιου Δία με κυριότερα χαρακτηριστικά την παροχή του ύπνου και του φαγητού στον επισκέπτη δήλωναν έναν ανώτερο πολιτισμό.

Στη σημερινή κοινωνία παρατηρείται ότι τα μεγάλα ξενοδοχειακά συγκροτήματα δίνουν ιδιαίτερη βάση στην οργάνωση και στην λειτουργία του τμήματος που περιλαμβάνονται οι επισιτιστικές επιχειρήσεις καθώς φαίνεται ότι έχουν μεγάλο κέρδος. Γι αυτό το λόγο λοιπόν, αυτές οι επιχειρήσεις έχουν την υποχρέωση να παρέχουν στον επισκέπτη υψηλή ποιότητα φαγητού σε ευχάριστο και φιλικό περιβάλλον. (Αναστασόπουλος, 2001)

## **2.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ**

Ο επισιτιστικός τομέας αποτελούσε από τα αρχαία χρόνια μια πολύ σημαντική δραστηριότητα καθώς η μετακίνηση των ανθρώπων ήταν ένα από τα κυριότερα χαρακτηριστικά εκείνης της εποχής πράγμα που δημιουργούσε την ανάγκη ανάπτυξης των καλύτερων υπηρεσιών που σχετίζονταν με τον ύπνο και το φαγητό.

Κάνοντας μια ιστορική αναδρομή και καθώς το εμπόριο και οι συγκοινωνίες αναπτύσσονταν δημιουργούνται οι γνωστές με την ονομασία επιχειρήσεις «καταγώγια» και «πανδοχεία» τα οποία εξυπηρετούσαν τους επισκέπτες παρέχοντας το συνδυασμό της τροφής και της στέγης. Στη συνέχεια τα «πανδοχεία» εξελίσσονται στις γνωστές με την ονομασία επιχειρήσεις «καπηλειά». Με το πέρασμα των χρόνων και καθώς οι μετακινήσεις των ανθρώπων συνεχώς αυξάνονται με τις ανάγκες να μεγαλώνουν παρατηρείται η ανάπτυξη του φαινομένου του ανταγωνισμού. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα να καταβάλλεται μεγάλη προσπάθεια από τις επιχειρήσεις να προσφέρουν τις καλύτερες υπηρεσίες. (Ηγουμενάκης, 1991)

Στα αρχαία χρόνια τα «καταγώγια» αποτελούνταν από δύο ή τρεις ορόφους χτισμένους από πέτρα και συνήθως ιδρύονταν δίπλα σε περιοχές ή ιερούς ναούς διότι την περίοδο που διοργανώνονταν εκδηλώσεις έπρεπε να εξυπηρετηθεί μεγάλη μάζα πληθυσμού. Κατά κύριο λόγο ήταν δημόσια και αφιλοκερδή. Χαρακτηριστικό είναι το «καταγώγιο» στην περιοχή της Επιδαύρου το οποίο αποτελούνταν από 100 δωμάτια και 200 κλίνες. Αξίζει να αναφερθεί ότι την περίοδο εκείνη παρουσιάστηκε το επάγγελμα του ξεναγού το οποίο τότε ονομαζόταν «εξηγητού». Η συγκεκριμένη λέξη τότε δεν παρουσίαζε καμία αρνητική έννοια όπως παρουσιάζει σήμερα. (Αναστασόπουλος, 2001)

Στα αρχαία χρόνια τα «πανδοχεία» ήταν κερδοσκοπικές επιχειρήσεις και συνήθως ανήκαν σε ιδιώτες. Χαρακτηριστικό τους ήταν ότι παρείχαν υπηρεσίες ανάλογα με την κατηγορία στην οποία ανήκαν. Για παράδειγμα κάποια προσέφεραν μόνο στέγη ενώ κάποια άλλα συνδύαζαν τη στέγη με την τροφή και περαιτέρω υπηρεσίες που κάλυπταν τις ανάγκες του επισκέπτη οι οποίες αναπτύχθηκαν με το πέρασμα των χρόνων. Καθώς εκείνη την περίοδο οι πολίτες μετακινούνταν με τα πόδια και πραγματοποιούσαν μεγάλες διαδρομές, τα πανδοχεία αυξήθηκαν για μεγαλύτερη διευκόλυνση των ταξιδιωτών. (Αμβροσιάδης, 2001)

Τα ανώτερα κοινωνικά στρώματα ταξίδευαν με συνοδεία προσωπικού και στρατιωτών και για την φιλοξενία τους συνήθως φρόντιζε ο κρατικός μηχανισμός καθώς οι υπηρεσίες των «πανδοχείων» δεν κάλυπταν τις ανάγκες τους. Γι αυτό το λόγο λοιπόν, δημιουργήθηκε η ανάγκη για βελτίωση των υπηρεσιών τους.

Αρχικά, στις υπηρεσίες του φαγητού προστέθηκαν τα ανάκλιτρα και στον κάθε επισκέπτη ένα τραπέζι για να απολαμβάνουν το γεύμα τους με άνεση καθώς επίσης και μια πετσέτα για να καθαρίζουν τα χέρια τους

ενώ αύξησαν το προσωπικό τους για μεγαλύτερη εξυπηρέτηση. Παράλληλα πρόσθεσαν και τη διασκέδαση στις υπηρεσίες τους παίρνοντας μέρος οι μουσικοί της εποχής.

Αξιοσημείωτος είναι και ο τρόπος που διαφημίζονταν τα «πανδοχεία» στα αρχαία χρόνια χρησιμοποιώντας ταμπέλες και επιγραφές και αναγράφοντας τις υπηρεσίες που προσέφεραν. (Αμβροσιάδης, 2001)

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

### **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

#### **3.1 ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

Με τον όρο «επισιτιστική επιχείρηση» ή αλλιώς «εστιατόριο» εννοούμε το περιβάλλον στο οποίο παρέχεται η δυνατότητα στον επισκέπτη να καταναλώσει φαγητό και ποτό. Τέτοιου είδους επιχειρήσεις βρίσκονται και στα ξενοδοχειακά συγκροτήματα οι οποίες πολλές φορές είναι εκμετάλλευση των ίδιων των συγκροτημάτων ενώ άλλες είναι υπό την εκμετάλλευση ιδιωτών που τις νοικιάζουν. (Αμβροσιάδης, 2001)

#### **3.2 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Ο διοικητικός τομέας των επισιτιστικών επιχειρήσεων έχει σαν βασικό στόχο την μέγιστη αποδοτικότητα τους. Γι αυτό το λόγο δίνεται ιδιαίτερη σημασία στην λειτουργία αυτού του τομέα. Το πρώτο βήμα που πρέπει να πραγματοποιηθεί είναι ο προσδιορισμός των αντικειμενικών σκοπών και στη συνέχεια ακολουθεί η υλοποίηση και επίτευξη αυτών των σκοπών στο έμμεσο και στο άμεσο μέλλον. Το σημαντικότερο εργαλείο αυτού του τομέα είναι η πρόβλεψη πάνω στην οποία στηρίζεται ενώ η υποχρέωση της κάθε επιχείρησης είναι να προγραμματίζει τις δραστηριότητές της. (Ηγουμενάκης, 1991)

Στα πλαίσια του προγράμματος δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων αυτού του είδους περιλαμβάνονται:

- Η εξέλιξη της πορείας των δραστηριοτήτων.
- Οι στόχοι που πρέπει να επιτευχθούν.

- Η διαδικασία που θα αναπτυχθούν οι δραστηριότητες.
- Τα μέσα που θα χρησιμοποιηθούν για την υλοποίηση των δραστηριοτήτων. (Λαλούμης, 1996)

Για να υλοποιηθούν αυτές οι δραστηριότητες χρησιμοποιούνται ορισμένα προγράμματα τα οποία είναι:

- ∅ Το πρόγραμμα παραγωγής: στο συγκεκριμένο πρόγραμμα προβλέπονται σε μια επιχείρηση η παραγωγή, η μεταποίηση και η προσφορά των υπηρεσιών και των προϊόντων της επιχείρησης.
- ∅ Το πρόγραμμα πωλήσεων: στο συγκεκριμένο πρόγραμμα δίνεται βάση στις προβλέψεις των πωλήσεων της επιχείρησης μέσα σε ένα συγκεκριμένο διάστημα ανάλογα με την υφιστάμενη κατάσταση της αγοράς.
- ∅ Το πρόγραμμα εφοδιασμού: στο συγκεκριμένο πρόγραμμα προβλέπεται ο εφοδιασμός της επιχείρησης στον οποίο περιλαμβάνονται τα υλικά που θα χρησιμοποιηθούν, τα ποτά κλπ.
- ∅ Το χρηματοοικονομικό πρόγραμμα: στο συγκεκριμένο πρόγραμμα προβλέπονται η διαθεσιμότητα του ταμείου, προϋπολογίζονται οι επενδύσεις, οι διαφημίσεις κλπ.
- ∅ Το χρηματοπιστωτικό πρόγραμμα: το συγκεκριμένο πρόγραμμα προβλέπει τις δαπάνες της επιχείρησης που σχετίζονται με τον ανεφοδιασμό, τη συντήρηση ή αντικατάσταση του εξοπλισμού. Για παράδειγμα μια επιχείρηση μπορεί να προβλέψει ότι σε ένα χρόνο θα αλλάξει τα τραπεζοκαθίσματα και μετά από ένα χρόνο θα

αντικαταστήσει τον εξοπλισμό της κουζίνας. (Ηγουμενάκης, 1991)

Σύμφωνα με τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό ότι σε μια επιχείρηση οι προβλέψεις είναι υψίστης σημασίας καθώς για να προγραμματιστούν τα οικονομικά της επιχείρησης χωρίς να φτάσει στην υπερχρέωση χρειάζονται κεφάλαια. Οι προβλέψεις χωρίζονται σε :

- Βραχυπρόθεσμες με τις οποίες ασχολούνται τα κατώτερα στελέχη της επιχείρησης.
- Μεσοπρόθεσμες με τις οποίες ασχολούνται τα μεσαία στελέχη της επιχείρησης.
- Μακροπρόθεσμες με τις οποίες ασχολούνται τα ανώτερα στελέχη της επιχείρησης. (Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, IHRA, 2004)

### **3.3 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Στη οργάνωση των επισιτιστικών επιχειρήσεων περιλαμβάνονται:

- Ο προσδιορισμός των σχέσεων ανάμεσα σε δραστηριότητες της επιχείρησης που πρέπει να υλοποιηθούν.
- Ο καθορισμός του προσωπικού που θα υλοποιήσει τις δραστηριότητες
- Ο προσδιορισμός των υλικών που θα χρειαστούν για την υλοποίηση των δραστηριοτήτων.
- Ο συντονισμός των πόρων που είναι ταμιακά διαθέσιμοι από τον μανάτζερ της επιχείρησης. (Dibb, Simkin, 1994)

Οι κυριότεροι παράγοντες που σχετίζονται με την επιτυχημένη οργάνωση σε μια επιχείρηση είναι:

- Η διαίρεση και ο καταμερισμός της εργασίας.
- Η διαμόρφωση βαθμίδων εξουσίας.
- Η εξίσωση εξουσίας και ευθύνης.

Πιο συγκεκριμένα, μια επιχείρηση οργανώνεται, δημιουργώντας ορισμένα τμήματα που το καθένα έχει τις δικές του αρμοδιότητες για μια συγκεκριμένη λειτουργία της επιχείρησης. Στο κάθε τμήμα διαμορφώνονται οι σχέσεις τους με την εξουσία στις οποίες περιλαμβάνονται και οι ευθύνες που τους αναλογούν. (Davis, Stones, 1992)

Μόλις ολοκληρωθεί ο προσδιορισμός του προγράμματος που περιλαμβάνει τις δραστηριότητες της επιχείρησης, για να μπορέσει να οργανωθεί η επιχείρηση και να λειτουργήσει, χρειάζονται ορισμένες οδηγίες και κατευθύνσεις τις οποίες τις αναλαμβάνει η Διεύθυνση της κάθε επιχείρησης δηλαδή το Management. Τα άτομα τα οποία αναλαμβάνουν τα συγκεκριμένα καθήκοντα και προσπαθούν να πετύχουν τους στόχους που έχει θέσει η κάθε επιχείρηση ονομάζονται managers. (Dibb, Simkin, 1994)

Στα καθήκοντα του Διευθυντή που βρίσκεται στην ανώτερη βαθμίδα της επιχείρησης είναι ο έλεγχος των δραστηριοτήτων με βάση το πρόγραμμα και τους στόχους που έχει θέσει η επιχείρηση. Στην περίπτωση που δεν πραγματοποιείται κάτι τέτοιο θα πρέπει να λάβει τα απαραίτητα μέτρα ώστε να μην υπάρξουν περαιτέρω αποκλίσεις του προγράμματος και των στόχων. (Λαλούμης, 1996)

Τα καθήκοντα και οι δραστηριότητες της Διεύθυνσης της επιχείρησης είναι:

- Ø Ο προσδιορισμός του προγράμματος δραστηριοτήτων.
- Ø Η οργάνωση των δραστηριοτήτων που πρέπει να υλοποιηθούν. Στην οργάνωση συμπεριλαμβάνονται ο προσδιορισμός του προσωπικού

που θα χρειαστούν για την υλοποίηση των δραστηριοτήτων, η ασφάλισή του, ο μισθός του, οι προαγωγές κλπ.

Ο έλεγχος των εμπορικών συναλλαγών όπως είναι για παράδειγμα οι πωλήσεις. (Davis, Stones, 1992)

Με τον ίδιο τρόπο λειτουργεί και το τμήμα Διεύθυνσης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης. Ο ρόλος της διεύθυνσης είναι πολύ σημαντικός καθώς δεν αρκεί μόνο η ίδρυση μιας ξενοδοχειακής μονάδας αλλά είναι υψίστης σημασίας η δημιουργία των κατάλληλων προϋποθέσεων για την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών. Γι αυτό το λόγο λοιπόν, έρχονται να προστεθούν στις αρμοδιότητες της Διεύθυνσης η διαφήμιση, οι δημόσιες σχέσεις και η επιλογή των μέσων για την αύξηση της αποδοτικότητας της επιχείρησης. (Dibb, Simkin, 1994)

Για να επιτευχθούν οι στόχοι που έχει θέσει η επιχείρηση κρίνεται απαραίτητος ο συντονισμός, η οργάνωση και η καθοδήγηση. Αυτό προϋποθέτει την κατάλληλη επιλογή των μεθόδων και των πρακτικών που θα χρησιμοποιηθούν όπως είναι το προσωπικό, το κεφάλαιο, οι εγκαταστάσεις, τα υλικά κλπ. Στην ουσία για την ομαλή λειτουργία μιας επιχείρησης χρειάζεται μια καθολική δραστηριοποίηση και κατεύθυνση όλων των στελεχών (μικρών, μεσαίων και ανώτερων) που απαρτίζουν μια επιχείρηση. (Davis, Stones, 1992)

Οι προσπάθειες που πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια του συντονισμού και της οργάνωσης μιας επιχείρησης τείνουν προς την επίτευξη των σκοπών της επιχείρησης. Για αυτό το λόγο είναι απαραίτητη η καθολική και η ενιαία κατεύθυνση της πορείας των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.

Οι παράγοντες οι οποίοι συμβάλλουν στην σωστή και επιτυχημένη εφαρμογή του συντονισμού της επιχείρησης είναι:



- Ø Οι σωστές κατευθύνσεις και οδηγίες του μάνατζερ για την υλοποίηση των δραστηριοτήτων.
- Ø Ο έλεγχος των δραστηριοτήτων από τον μάνατζερ.
- Ø Η ύπαρξη ενός καθολικού προγράμματος δραστηριοτήτων για την επίτευξη των σκοπών και των στόχων της επιχείρησης.
- Ø Η σωστή επικοινωνία μεταξύ των στελεχών της επιχείρησης.
- Ø Οι συνελεύσεις του προσωπικού ανά τακτά χρονικά διαστήματα για την ενημέρωση της πορείας των δραστηριοτήτων και πιθανά προβλήματα.
- Ø Η ύπαρξη ενός εγχειριδίου της επιχείρησης το οποίο θα περιέχει κατευθύνσεις και οδηγίες για την σωστή λειτουργία της επιχείρησης.

Οι συνελεύσεις των ανώτερων στελεχών των τμημάτων που απαρτίζουν την επιχείρηση με σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών, την ενημέρωση, την πρόληψη και επίλυση πιθανών προβλημάτων. (Davis, Stones, 1992)

### **3.4 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Η λειτουργία των επισιτιστικών επιχειρήσεων πραγματοποιείται σε κάποιο συγκεκριμένο χώρο, διαθέτοντας τον απαραίτητο εξοπλισμό και τα προϊόντα με σκοπό την εξυπηρέτηση των καταναλωτών. Το σύνολο αυτών θεωρείται περιουσιακό στοιχείο της επιχείρησης το οποίο προέρχεται από την επένδυση των κεφαλαίων, η προέλευση των οποίων έγκειται είτε σε κάποιο δάνειο είτε σε αδιανέμητα κέρδη. Με τον όρο «κεφάλαιο» λοιπόν, εννοούμε το περιουσιακό στοιχείο της επιχείρησης το οποίο μεταφράζεται σε χρήμα. Χωρίζεται σε δύο μέρη τα οποία ονομάζονται «κεφάλαιο

κίνησης» και είναι: α) τα πάγια περιουσιακά στοιχεία της επιχείρησης και β) τα κυκλοφορούντα προϊόντα. (Hiltrop, 1995)

Σε αυτού του είδους τις επιχειρήσεις όπως και σε όλες τις επιχειρήσεις υπάρχουν έσοδα και έξοδα. Τα έσοδα προέρχονται από τα αγαθά που πωλούν, ενώ τα έξοδα περιλαμβάνουν τους λόγους που πληρώνουν για την λειτουργία τους όπως είναι ο ανεφοδιασμός, τα δάνεια, το ενοίκιο κλπ. Για να λειτουργήσει καλύτερα η επιχείρηση και για να υπάρξει άνοδος της οικονομικής της πορείας είναι πολύ βασικός ο συσχετισμός εσόδων και εξόδων. Αυτό σημαίνει ότι η διαχείριση των οικονομικών θα πρέπει να γίνεται με πολύ μεγάλη προσοχή. Αυτό επιτυγχάνεται με τον διαρκεί έλεγχο της αποδοτικότητας των τμημάτων που απαρτίζουν την επιχείρηση και πιο συγκεκριμένα τα έσοδα και τα έξοδα.

Στον τουριστικό τομέα οι επιχειρήσεις δραστηριοποιούνται με βάση όρια που εξαρτώνται από συγκεκριμένους παράγοντες όπως:

- Ø Η επέμβαση του κρατικού μηχανισμού μέσα από τους νόμους, το ΙΚΑ, την εφορία κλπ.
- Ø Οι πόροι που αφορούν τον τουριστικό τομέα.
- Ø Η κατάσταση της υφιστάμενης αγοράς η οποία λειτουργεί συγκεκριμένους κανόνες όπως είναι για παράδειγμα οι συνθήκες εργασίας, τα αναλώσιμα κλπ.
- Ø Ο ανταγωνισμός μεταξύ των επιχειρήσεων. (Dibb, Simkin, 1994)

Σύμφωνα με τα παραπάνω, γίνεται αντιληπτό ότι οι επιχειρήσεις θα πρέπει να στελεχώνονται από άτομα τα οποία θα χαρακτηρίζονται επιχειρηματικά ευφυή. Αυτό σημαίνει ότι οι αποφάσεις των στελεχών της επιχείρησης θα αποσκοπούν όχι μόνο στο στιγμιαίο συμφέρον της αλλά και στο μελλοντικό. Παραδείγματος χάριν, είναι πολύ βασικό να

αντιλαμβάνεται ο επιχειρηματίας και να φέρνει εις πέρας μια συναλλαγή η οποία θα αποφέρει κέρδη στο μέλλον και όχι στο προσεχές διάστημα. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να έχει την ικανότητα να εκτιμά τη σοβαρότητα μιας κατάστασης και ενός γεγονότος. (Λαλούμης, 1996)

Οι περισσότεροι επιχειρηματίες μειονεκτούν ως προς την αντίληψη και την ικανότητα και γι αυτό το λόγο ξοδεύουν πολλά χρήματα χωρίς να δείχνουν το παραμικρό ενδιαφέρον για ευκαιρίες που δύναται να παρουσιαστούν. Ακόμη, δεν δίνουν σημασία στην πρόβλεψη των γεγονότων το οποίο έχει σαν αποτέλεσμα τη μειωμένη αποδοτικότητα της επιχείρησης διότι δεν λειτουργούν με βάση συγκεκριμένα χρονικά πλαίσια. Σε αρκετές επιχειρήσεις προσλαμβάνονται άτομα τα οποία ασχολούνται με το ερευνητικό κομμάτι για τον εντοπισμό των αγαθών που μελλοντικά θα ικανοποιήσει τον καταναλωτή με σκοπό την προετοιμασία πώλησής του. (Hiltrop, 1995)

Η τόλμη αποτελεί ένα από τα κυριότερα χαρακτηριστικά που θα πρέπει να έχει ένας επιχειρηματίας και μπορεί να χωριστεί σε δυο κατηγορίες:

- Ø Την επιχειρηματική τόλμη της άγνοιας. Στη συγκεκριμένη κατηγορία ο επιχειρηματίας χαρακτηρίζεται από τον αυθορμητισμό χωρίς να έχει πραγματοποιήσει έρευνα αγοράς αλλά μόλις παρουσιαστεί ευκαιρία δραστηριοποιείται. Αυτό σημαίνει ότι λειτουργεί ενστικτωδώς και με αισιοδοξία.
- Ø Την επιχειρηματική τόλμη της γνώσης. Στη συγκεκριμένη κατηγορία ο επιχειρηματίας πραγματοποιεί έρευνα αγοράς πριν δραστηριοποιηθεί επιχειρηματικά και μόλις παρουσιαστεί η ευκαιρία κινείται μόνο όταν υπάρχουν οι κατάλληλες προοπτικές. (Hiltrop, 1995)

### 3.5 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Όσον αφορά στον έλεγχο των επιχειρήσεων κρίνεται απαραίτητη η παρακολούθηση των τμημάτων που απαρτίζουν την επιχείρηση ως προς τις δραστηριότητες και την αποδοτικότητά τους. Η λειτουργία του ελέγχου πραγματοποιείται με:

- Την εκτίμηση των επιτεύξεων.
- Τη σύγκριση αυτών που είχαν προγραμματιστεί και αυτών που έχουν υλοποιηθεί.
- Την ταξινόμηση των λαθών με σκοπό την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης υλοποιώντας τα προγράμματα δραστηριοτήτων της επιχείρησης. Τη στιγμή που θα ξεκινήσει η υλοποίηση προγραμμάτων είναι απαραίτητο να υπάρξει έλεγχος με σκοπό την εκτίμηση της πορείας τους και την αποφυγή πιθανών αποκλίσεων.

Ο έλεγχος πραγματοποιείται για να επανατροφοδοτήσει τη διοίκηση της επιχείρησης με πληροφορίες. Στην ουσία, λειτουργεί σαν επιβεβαιωτικός παράγοντας για το αν λειτουργεί η επιχείρηση με βάση τα προγράμματα δραστηριοτήτων, τις οδηγίες και τις κατευθύνσεις που έχουν δοθεί. Χαρακτηριστικό της διαδικασίας του ελέγχου είναι ο εντοπισμός πιθανών αδυναμιών και λαθών με σκοπό την διόρθωση και τη μη επανάληψή τους. (Davis, Stones, 1992)

1. Οι διαδικασίες οι οποίες ακολουθούνται με σκοπό την διευκρίνηση της πορείας μιας δραστηριότητας ή ενός στόχου και το κατά πόσο αποτελεσματική ήταν η υλοποίησή της αποτελούν τον έλεγχο σε μια επιχείρηση. Ουσιαστικά, διαπιστώνεται αν πραγματοποιήθηκαν τα

σωστά βήματα ή όχι για την επίτευξη των στόχων. (European Management Journal, 1990)

Μέσω της διαδικασίας του ελέγχου δίνεται η δυνατότητα:

- § Του υπολογισμού της ποσότητας και της ποιότητας των αποτελεσμάτων από την υλοποίηση των δραστηριοτήτων.
- § Της διευκρίνησης των αποκλίσεων από τους σκοπούς της επιχείρησης.
- § Της πληροφόρησης του διοικητικού τμήματος με σκοπό τον επανακαθορισμό των πρακτικών ή των σκοπών της επιχείρησης όπου κρίνεται απαραίτητο.

Ο πρώτος που ανέπτυξε τις Γενικές Αρχές της Διοίκησης των Επιχειρήσεων ήταν ο Γάλλος μηχανικός Χένρυ Φαγιόλ ο οποίος αναφέρει για την διαδικασία του ελέγχου ότι: *«με τον έλεγχο διαπιστώνεται αν εφαρμόζεται το πρόγραμμα, το κατά πόσο εκτελούνται οι οδηγίες, ή το εάν υπάρχουν παραλείψεις ή λάθη»*. Επίσης, διακρίνει τον έλεγχο σε:

- *Κανονιστικό έλεγχο*: σύμφωνα με αυτό το χαρακτηρισμό ο έλεγχος λειτουργεί για να ρυθμίζει την πορεία των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.
  - *Κυρωτικό έλεγχο*: σύμφωνα με αυτό το χαρακτηρισμό ο έλεγχος λειτουργεί για την επιβολή κυρώσεων στην περίπτωση που προκύψουν σφάλματα ή λάθη είτε από αμέλεια είτε από κακή πρόθεση.
2. *Δημιουργικό έλεγχο*: σύμφωνα με αυτό το χαρακτηρισμό ο έλεγχος λειτουργεί για να αποδίδει καλύτερα το προσωπικό που απαρτίζει την επιχείρηση. (European Management Journal, 1990)

### 3.5.1 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Όσον αφορά την διαδικασία του ελέγχου θα πρέπει να πραγματοποιείται καθόλη τη διάρκεια που οργανώνεται και συντονίζεται μια επιχείρηση και σε αυτόν θα πρέπει να περιλαμβάνονται όλα τα άτομα που στελεχώνουν την επιχείρηση, οι ενέργειές της, τα τμήματα και οι πληροφορίες για να υπάρξει ένας αποτελεσματικός και επιτυχημένος έλεγχος. (Κανελλόπουλος, 1998)

Όσον αφορά τα άτομα που ασχολούνται με την οργάνωση και τον συντονισμό των επισιτιστικών επιχειρήσεων είναι πολύ βασικό να προγραμματίζουν τις δραστηριότητες της επιχείρησης λαμβάνοντας υπόψη όλους τους παράγοντες είτε είναι εσωτερικοί είτε εξωτερικοί. Στην σύγχρονη κοινωνία, όπου το φαινόμενο του ανταγωνισμού συνεχώς αυξάνεται, τα ανώτερα στελέχη των τουριστικών επιχειρήσεων θα πρέπει να κινούνται με βάση τα δεδομένα και τις καταστάσεις που υπάρχουν στην αγορά παρακολουθώντας διαρκώς τις εξελίξεις.

Από τα βασικότερα βήματα που θα πρέπει να πραγματοποιεί μια επιχείρηση προκειμένου να επιτευχθούν οι άμεσοι και έμμεσοι στόχοι που έχει θέσει είναι το πρόγραμμα δραστηριοτήτων. Το επόμενο βήμα αφορά τη διαδικασία του ελέγχου κατά την οποία παρακολουθείται η πορεία των δραστηριοτήτων της επιχείρησης. Ουσιαστικά, συγκρίνει τις ενέργειες που πραγματοποιούνται με το πρόγραμμα που έχει αναρτήσει το διοικητικό τμήμα της επιχείρησης. Επιπλέον, συμβάλλει στην πρόληψη πιθανών σφαλμάτων και λαθών, στη διαπίστωσή τους καθώς επίσης και στη διόρθωσή τους. (Λαλούμης, 1996)

Η διαδικασία του ελέγχου πραγματοποιείται σε όλη τη διάρκεια που υλοποιούνται οι δραστηριότητες και λειτουργεί η επιχείρηση. Τα άτομα τα

οποία ασκούν τον έλεγχο είναι τα ανώτερα στελέχη της επιχείρησης κατευθύνοντας και ρυθμίζοντας τις πράξεις του προσωπικού της επιχείρησης για την επίτευξη των στόχων. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να αναφερθεί ότι στον κλάδο των επισιτιστικών επιχειρήσεων η διαδικασία του ελέγχου πραγματοποιείται στο προσωπικό και όχι στα προϊόντα που είναι προς πώληση. Αυτό συμβαίνει διότι όταν η επιχείρηση έχει σαν απώτερο σκοπό την αυξημένη αποδοτικότητά της θα πρέπει να κατευθύνει και να ελέγχει τις πράξεις του προσωπικού που τη στελεχώνουν προκειμένου να θεωρηθεί κερδοφόρα.

Για να θεωρηθεί ένας έλεγχος επιτυχημένος θα πρέπει:

- Ø **Να καθιερωθούν πρότυπα:** σύμφωνα με αυτό η καθιέρωση προτύπων θεωρείται πολύ σημαντική καθώς τα πρότυπα περιλαμβάνουν κανόνες ή πρακτικές που με τη χρήση τους πραγματοποιούνται συγκρίσεις και αξιολογήσεις.
- Ø **Να καθιερωθούν διαδικασίες:** σύμφωνα με αυτό, διαδικασίες θεωρούνται οι καθημερινές μέθοδοι και πρακτικές που χρησιμοποιούνται για την αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησης.
- Ø **Να εκπαιδευτεί το προσωπικό:** θεωρείται πολύ σημαντική η εκπαίδευση των ατόμων που απαρτίζουν την επιχείρηση από τα ανώτερα στελέχη καθώς το προσωπικό μαθαίνει τον τρόπο που θα πρέπει να πραγματοποιείται μια δραστηριότητα σύμφωνα με τις διαδικασίες και τα πρότυπα που έχουν καθιερωθεί.
- Ø **Να παραδειγματιστεί το προσωπικό από τα ανώτερα στελέχη της επιχείρησης:** αποτελεί αναμφισβήτητο γεγονός ότι τα ανώτερα στελέχη με τις πράξεις τους και τις ενέργειές τους ασκούν επιρροή στη συμπεριφορά του προσωπικού τους. (Κανελλόπουλος, 1998)

- Ø Να παρακολουθούν και να διορθώνουν τα ανώτερα στελέχη τις ενέργειες του προσωπικού τους:** για να υπάρξει ένας επιτυχημένος έλεγχος θα πρέπει τα ανώτερα στελέχη να παρακολουθούν τις πράξεις των υπαλλήλων τους αν κατά πόσο πραγματοποιούνται με βάση τα πρότυπα και τις διαδικασίες που έχουν καθιερωθεί και στην περίπτωση που υπάρχουν σφάλματα και λάθη να είναι σε θέση να τα διορθώνουν.
- Ø Να πραγματοποιείται η λήψη αρχείων και αναφορών:** θεωρείται πολύ σημαντική η λήψη αρχείων διότι παρουσιάζονται πληροφορίες οι οποίες αφορούν την πορεία των δραστηριοτήτων και την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης χρησιμοποιώντας ορισμένους δείκτες οι οποίοι συγκρίνουν παλιότερα δεδομένα και από εκεί προκύπτουν τα συμπεράσματα που αφορούν την απόδοση του προσωπικού.
- Ø Να υπάρχει πειθαρχία στο προσωπικό:** για έναν επιτυχημένο έλεγχο θεωρείται πολύ σημαντική η πειθαρχία. Στην κάθε επιχείρηση υπάρχουν ορισμένοι κανόνες τους οποίους θα πρέπει το προσωπικό να τηρεί. Στην περίπτωση που δεν πραγματοποιείται κάτι τέτοιο θα πρέπει να ασκείται κριτική.
- Ø Να ετοιμάζονται και να μελετώνται οι προϋπολογισμοί της επιχείρησης:** ο έλεγχος των οικονομικών μιας επιχείρησης πραγματοποιείται μέσα από τον προϋπολογισμό στον οποίο αναφέρονται στοιχεία που εκφράζουν την οικονομική κατάσταση της επιχείρησης και διαπιστώνεται αν έχουν επιτευχθεί οι οικονομικοί στόχοι της ή όχι. (Hiltrop, 1995)



### **3.5.2 Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ**

Οι λόγοι που καθιστούν σημαντική τη διαδικασία του ελέγχου σε μια επισιτιστική επιχείρηση είναι οι εξής:

- Ø Τα έσοδα των τμημάτων μιας τέτοιας επιχείρησης ξεπερνούν το 50% των συνολικών εσόδων της.
- Ø Το κόστος που απαιτείται για να λειτουργήσει σωστά το τμήμα μιας τέτοιας επιχείρησης αποτελεί την υψηλότερη δαπάνη του διευθυντικού τμήματος.
- Ø Για να χαρακτηριστεί ένα τμήμα αυτής της επιχείρησης υψηλού επιπέδου ποιότητας θα πρέπει να έχουν και τα προϊόντα τον ίδιο χαρακτηρισμό κάτι το οποίο αποδεικνύεται δύσκολο διότι υπάρχουν πολλοί παράγοντες που επηρεάζουν τα προϊόντα.

Τις περισσότερες φορές, σε μεγάλα ξενοδοχειακά συγκροτήματα λειτουργεί ένα ξεχωριστό τμήμα το οποίο αναλαμβάνει τη διαδικασία του ελέγχου και παραθέτει πληροφορίες στη Διεύθυνση σχετικά με την πορεία των δραστηριοτήτων.

Σε αυτό το σημείο, είναι βασικό να αναφερθεί ότι ένας έλεγχος θα πρέπει να είναι μεθοδικός και ακριβής ενώ παράλληλα θα πρέπει να οργανώνει τις ενέργειες του προσωπικού και να πραγματοποιείται σε συχνά χρονικά διαστήματα ανάλογα με τις απαιτούμενες ανάγκες του κάθε τμήματος. Το αποτέλεσμα αυτών των πρακτικών θα είναι η αποφυγή αποκλίσεων και η διόρθωση πιθανών σφαλμάτων.

Στην επιτυχημένη εφαρμογή του ελέγχου καθοριστικό ρόλο έχει η καλή συνεργασία του προσωπικού, η καθιέρωση των στόχων και των ορθών πολιτικών και στρατηγικών της επιχείρησης και η επιλογή των

κατάλληλων ατόμων για την εφαρμογή του. Σε αντίθετη περίπτωση τα αποτελέσματα δεν θα είναι ικανοποιητικά και δεν θα επιτευχθούν οι στόχοι που έχει θέσει η επιχείρηση. (Κανελλόπουλος, 1998)

### **3.5.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ**

Για να λειτουργήσουν σωστά τα τμήματα των επισιτιστικών επιχειρήσεων κρίνεται απαραίτητος ο έλεγχος στις εξής διαδικασίες:

- Ø Στις παραγγελίες των πρώτων υλών.
- Ø Στον τρόπο που εκτελούνται οι παραγγελίες.
- Ø Στα είδη που εισάγονται στην ξενοδοχειακή μονάδα.
- Ø Στην αποθήκευση των πρώτων υλών στους σωστούς χώρους.
- Ø Στην αίτηση που πραγματοποιείται για την μεταφορά των πρώτων υλών από τα τμήματα στην αποθήκη.
- Ø Στον τρόπο που εκτελούνται οι αιτήσεις.
- Ø Στη διαδικασία που παράγονται τα προϊόντα.
- Ø Στον τρόπο που γίνεται η επεξεργασία τροφίμων.
- Ø Στη διαδικασία των πωλήσεων.
- Ø Στα μηνιαία αποτελέσματα από τις πωλήσεις.
- Ø Στη σύγκριση των αποτελεσμάτων.
- Ø Στον προϋπολογισμό του κάθε τμήματος. (European Management Journal, 1990)

### **3.5.3.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ**

Όσον αφορά τον έλεγχο στο τμήμα που έχει σαν αρμοδιότητα τις προμήθειες των ποτών και των τροφίμων οι κυριότεροι στόχοι είναι:

- Να υπάρχει απόθεμα στις πρώτες ύλες που θα επαρκεί για την παραγωγή είτε τροφίμων είτε ποτών.
- Να είναι εξασφαλισμένη η υψηλή ποιότητα των υλικών που θα προμηθευτούν.
- Να είναι εξασφαλισμένες οι καλύτερες τιμές των υλικών που θα προμηθευτούν.

### **3.5.3.2 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ**

Από τη στιγμή που θα πραγματοποιηθεί η παραγγελία των υλικών ακολουθεί η διαδικασία της παραλαβής τους. Ο έλεγχος αυτός θεωρείται πολύ σημαντικός διότι δύναται να υπάρξουν λάθη των προμηθευτών στην ποσότητα και ποιότητα των υλικών. Στην ουσία, στόχος αυτού του ελέγχου είναι η διαπίστωση της σωστής ποσότητας, ποιότητας και τιμών των υλικών με βάση την αρχική παραγγελία.

### **3.5.3.3. ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ**

Από τη στιγμή που θα έχουν πραγματοποιηθεί οι δύο παραπάνω διαδικασίες δηλαδή η παραγγελία και η παραλαβή των υλικών ακολουθεί η αποθήκευση και μεταφορά τους στα αντίστοιχα τμήματα της ξενοδοχειακής μονάδας. Ο λόγος που είναι πολύ σημαντικός ο έλεγχος σε αυτή τη

διαδικασία είναι διότι μπορεί να προκύψουν λάθη τα οποία θα έχουν ως αποτέλεσμα ζημιές στα κέρδη της επιχείρησης. (Λαλούμης, Στεφανακίδης, 2005)

#### **3.5.3.4 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ**

Ο έλεγχος της παραγωγής τροφίμων πραγματοποιείται μετά από τις παραπάνω διαδικασίες και αποτελεί ένα πολύ σημαντικό κομμάτι για τον τομέα των επισιτιστικών επιχειρήσεων. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας παραγωγής τροφίμων πολύ σημαντική θεωρείται η «ειδοποίηση». Ο έλεγχος στην παραγωγική διαδικασία πραγματοποιείται με βάση τα πρότυπα και τις διαδικασίες που έχουν καθιερωθεί από την κάθε επιχείρηση τα οποία αφορούν το μέγεθος της μερίδας, την διαδικασία παρασκευής της και το κόστος. Αξίζει να αναφερθεί ότι τα κυριότερα σημεία στην διαδικασία παραγωγής που συμβάλλουν στη δημιουργία όμοιων μερίδων είναι:

- Τα υλικά.
- Οι δόσεις των υλικών.
- Η συνταγή.
- Η ποσότητα. (Κανελλόπουλος, 1998)

#### **3.5.3.5 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ**

Όσον αφορά τον έλεγχο των πωλήσεων προκύπτουν οι εξής στόχοι:

- Η αύξηση του αριθμού των πωλήσεων.

- Η αύξηση των κερδών της επιχείρησης.
- Ο έλεγχος των εσόδων από τις πωλήσεις. (Λαλούμης, Στεφανακίδης, 2005)

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**

### **ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟ ΤΜΗΜΑ**

#### **4.1 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΤΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ**

Στον τουριστικό τομέα οι επισιτιστικές επιχειρήσεις σχεδιάζονται όπως και κάθε επιχείρηση αυτού του τομέα. Ο κυριότερος παράγοντας ο οποίος συμβάλλει στον σχεδιασμό και στη λειτουργία της επιχείρησης είναι η νομοθεσία. Η κάθε επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να λειτουργεί με βάση τους κανόνες που προκύπτουν από την κάθε νομοθεσία ανάλογα βέβαια με το είδος, το μέγεθος και την κατηγορία. Με αυτό εξασφαλίζονται η υψηλή ποιότητα των προϊόντων που προσφέρουν, καθώς επίσης η ασφάλεια και η σωστή λειτουργία. (Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, IHRA, 2004)

Γι αυτό το λόγο λοιπόν, τα κυριότερα σημεία στα οποία θα πρέπει να επικεντρωθεί η διεύθυνση μιας επισιτιστικής επιχείρησης, για την ομαλή ίδρυση και λειτουργία της είναι:

**1. Τα προσωπικά κριτήρια** στα οποία συμπεριλαμβάνονται:

- ✓ Η πολιτική που θα ακολουθηθεί.
- ✓ Το είδος των πελατών.
- ✓ Το ύφος και το στυλ του χώρου.
- ✓ Η επιλογή του μέρους που θα ιδρυθεί.
- ✓ Το φυσικό και τεχνητό περιβάλλον γύρω από την επιχείρηση.
- ✓ Οι οικονομικές δυνατότητες. (Κανελλόπουλος, 2002)

## 2. Οι νομικές δεσμεύσεις οι οποίες σχετίζονται με:

- ✓ Την έκδοση των υποχρεωτικών αδειών από τις αρμόδιες υπηρεσίες.
- ✓ Την τήρηση των κανονισμών κατά τη διάρκεια της λειτουργίας της επιχείρησης.

Οι άδειες οι οποίες απαιτούνται για την ίδρυση μιας νέας επιχείρησης είναι:

- ∅ Άδεια λειτουργίας από τη δημοτική ή αστυνομική αρχή.
- ∅ Άδεια λειτουργίας από την πυροσβεστική (πυρασφάλεια).
- ∅ Άδεια λειτουργίας από την υγειονομική υπηρεσία.
- ∅ Άδεια από την υπηρεσία πολεοδομίας.
- ∅ Ειδικό σήμα ποιότητας για την ελληνική κουζίνα από τον Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων. (Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, IHRA, 2004)

### 4.1.1 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Όσον αφορά την περίπτωση όπου χρειάζεται να πραγματοποιηθεί αρχιτεκτονικός σχεδιασμός δηλαδή καινούρια κατασκευή ή βελτίωση μιας ήδη υπάρχουσας, τότε θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη ορισμένες προϋποθέσεις οι οποίες αφορούν:

- ∅ Τον χώρο που αναλογεί σε κάθε πελάτη ο οποίος υπολογίζεται ότι είναι  $1,5 \text{ m}^2$  για κάθε άτομο
- ∅ Την ειδική σήμανση σε εμφανή σημείο που υποδεικνύει την έξοδο κινδύνου.

- Ø Την άνετη πρόσβαση των πελατών στο χώρο της επιχείρησης με ειδική πρόβλεψη και για τα άτομα με αναπηρία.
- Ø Το άνοιγμα της πόρτας της εισόδου προς τα έξω.
- Ø Τον διαχωρισμό του χώρου παραγωγής τροφίμων από τον χώρο που βρίσκονται οι πελάτες.
- Ø Την ύπαρξη ενός πάγκου στον οποίο τοποθετούνται τα έτοιμα φαγητά που είναι για κατανάλωση.
- Ø Την ύπαρξη αποθήκης στην οποία παραλαμβάνονται και τοποθετούνται οι προμήθειες της επιχείρησης.
- Ø Την ύπαρξη ξεχωριστού χώρου υγιεινής για άνδρες, γυναίκες και άτομα με αναπηρία.
- Ø Την ύπαρξη εξαερισμού στο χώρο της επιχείρησης. (Λαλούμης, Στεφανακίδης, 2005)

Οι βελτιώσεις που πραγματοποιούνται σε μια ήδη υπάρχουσα κατασκευή αφορά κυρίως τον εξοπλισμό όπως είναι για παράδειγμα μηχανήματα στο χώρο της παραγωγής, τραπέζια και καρέκλες. Συνήθως δεν γίνονται αρχιτεκτονικές κατασκευές διότι από τη μια πλευρά υπάρχουν εμπόδια όπως είναι οι τοίχοι και τα χωρίσματα και από την άλλη πλευρά το κοστολόγιο είναι υψηλό.

Όσον αφορά την ανέγερση μιας καινούριας οικοδομής η οποία θα λειτουργήσει σαν εστιατόριο θα πρέπει να τηρούνται οι κανόνες που αφορούν την υπάρχουσα νομοθεσία και να λαμβάνονται υπόψη τα κριτήρια που αναφέρθηκαν παραπάνω καθώς επίσης και είναι βασική η μελέτη όλου του φάσματος οργάνωσης και λειτουργίας μιας επισιτιστικής επιχείρησης.



#### 4.1.2 ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ ΚΑΙ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ ΧΩΡΩΝ

Σημαντικοί παράγοντες στη διαμόρφωση του περιβάλλοντος και της εικόνας μιας επισιτιστικής επιχείρησης είναι:

- ✓ Η διαφήμιση.
- ✓ Οι δημόσιες σχέσεις.
- ✓ Η διακόσμηση του χώρου.
- ✓ Η ποιότητα των προϊόντων.
- ✓ Η εξυπηρέτηση των πελατών.
- ✓ Η καθαριότητα του χώρου.
- ✓ Το στυλ της επιχείρησης.

Ο βαθμός που θα ικανοποιηθεί ο πελάτης εξαρτάται από το συνδυασμό των παραπάνω παραγόντων. Όσο περισσότεροι παράγοντες υπάρχουν σε μια τέτοια επιχείρηση τόσο μεγαλύτερη θα είναι η ικανοποίηση του καταναλωτή με αποτέλεσμα την επανάληψη της επίσκεψης του σε αυτήν.

Όσον αφορά το αισθητικό κομμάτι της επιχείρησης τόσο εξωτερικά όσο και εσωτερικά θα πρέπει να δημιουργεί θετική εντύπωση. Στο εσωτερικό τμήμα είναι πολύ βασικό το ευχάριστο περιβάλλον το οποίο δημιουργεί στους καταναλωτές το αίσθημα της ικανοποίησης και της ευχαρίστησης.

Επίσης, βασικός παράγοντας στην αισθητική πλευρά της επιχείρησης είναι και η πρωτοτυπία η οποία συμβάλλει στην προσέλκυση περισσότερων καταναλωτών με αποτέλεσμα την αύξηση των κερδών της επιχείρησης. Οι πρωτότυπες, καινοτόμες ιδέες χαρακτηρίζουν την επιχείρηση διαφορετική, ξεχωριστή και μοναδική. (Κανελλόπουλος, 2002)

### **4.1.3 ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΧΩΡΩΝ**

Όσον αφορά τα υλικά και τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για το σχεδιασμό ενός χώρου επιλέγονται ανάλογα με την κατασκευή που θα πραγματοποιηθεί και τα κριτήρια που συμβάλλουν σε αυτή την επιλογή είναι:

- ✓ Το κόστος.
- ✓ Η ποιότητα.
- ✓ Η γνησιότητα.
- ✓ Η ανθεκτικότητα.
- ✓ Η αρχιτεκτονική του χώρου.
- ✓ Η φιλικότητα με το περιβάλλον.
- ✓ Η χρηστικότητα.

Η χρήση των υλικών και των στοιχείων πραγματοποιείται σε όλες τις διαδικασίες και τα στάδια κατασκευής όπως:

- ✓ Στις επενδύσεις.
- ✓ Στην κατασκευή δαπέδων.
- ✓ Στην κατασκευή ορόφων.
- ✓ Στην διακόσμηση του χώρου. (Λαλούμης, Στεφανακίδης, 2005)

### **4.2 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Στον εξοπλισμό μιας επισιτιστικής επιχείρησης περιλαμβάνονται όλα τα αντικείμενα όπως είναι τα τραπέζια, τα καθίσματα, τα σκεύη κλπ που τοποθετούνται στο χώρο της επιχείρησης και είναι απαραίτητα για να λειτουργήσει. Για την καλύτερη λειτουργία και εξέλιξη της επιχείρησης θεωρείται πολύ σημαντική η σωστή επιλογή του εξοπλισμού.

Οι παράγοντες οι οποίοι συμβάλλουν σε αυτή την επιλογή είναι:

- ✓ Ο αρχιτεκτονικός σχεδιασμός και το μέγεθος της επιχείρησης.
- ✓ Το ύψος της συνολικής δαπάνης.
- ✓ Η έρευνα της υφιστάμενης αγοράς.
- ✓ Η αξιοπιστία και η ικανότητα υποστήριξης του προμηθευτή.
- ✓ Η εξέλιξη της τεχνολογίας.
- ✓ Η κάλυψη των προϋποθέσεων υγιεινής και ασφάλειας βάσει νόμου.
- ✓ Το είδος της επισιτιστικής επιχείρησης.
- ✓ Η δυναμικότητα της επισιτιστικής επιχείρησης.
- ✓ Το είδος των πελατών που απευθύνεται.
- ✓ Το ύψος και το στυλ της επιχείρησης.

Για την καλύτερη λειτουργία της επιχείρησης και καθώς η διαδικασία της επιλογής του εξοπλισμού της επιχείρησης θεωρείται πολύ σημαντική, λόγω της δυσκολίας αντικατάστασης ή αλλαγής του, συνιστάται να λαμβάνεται υπόψη η γνώμη των εξειδικευμένων επαγγελματιών που θα τον χρησιμοποιήσουν. Οι πιο οικονομικοί και αποτελεσματικοί τρόποι για την επιλογή και την αγορά του εξοπλισμού είναι:

- ✓ Αγορά κατευθείαν από τον κατασκευαστή.
- ✓ Αγορά από τα ειδικά καταστήματα, τις αντιπροσωπείες οι οποίες παρέχουν και τις απαραίτητες πληροφορίες για τη χρήση του.
- ✓ Αγορά μέσω των εταιρειών leasing, οι οποίες αποτελούν τα τελευταία χρόνια μια εναλλακτική λύση καθώς μειώνεται το αρχικό κόστος και διατίθενται υπηρεσίες οι οποίες σχετίζονται με τη συντήρησή του.

#### **4.2.1 ΕΠΙΠΛΑ**

Το εσωτερικό περιβάλλον μιας επιχείρησης απαρτίζεται από τα έπιπλα τα οποία προσδίδουν ένα ευχάριστο και φιλικό περιβάλλον. Η ανθεκτικότητα και η αναπauτικότητα αυτών κρίνεται από τα υλικά που είναι κατασκευασμένα.

Τα βασικότερα έπιπλα που χρησιμοποιούνται σε μια επισιτιστική επιχείρηση είναι:

##### **▼ Τραπεζία**

Τα είδη των τραπεζιών είναι ποικίλα και χρησιμοποιούνται ανάλογα με τον τύπο της επισιτιστικής επιχείρησης και την περίσταση. Στην αγορά υπάρχουν σε πολλά σχήματα και μεγέθη για να εξυπηρετούν όλες τις επισιτιστικές επιχειρήσεις οι οποίες με τη σειρά τους επιλέγουν αυτά που θεωρούν κατάλληλα.

Σε μια επισιτιστική επιχείρηση περιλαμβάνονται ορισμένες κατηγορίες τραπεζιών όπως:

- Πάγκοι ή μπαρ οι οποίοι τοποθετούνται ανάλογα με το χώρο της επιχείρησης.
- Προσαρμοσμένα τραπέζια τα οποία μπορεί να έχουν σταθερή βάση και αποσπώμενο καπάκι για να διευκολύνεται η προσέγγιση.
- Κινητά τραπέζια ή αλλιώς gueridon τα οποία χαρακτηρίζονται για τη λειτουργικότητά τους καθώς προσαρμόζονται σε οποιοδήποτε χώρο ανάλογα με την περίσταση. Επίσης, σημαντικό χαρακτηριστικό τους είναι η ανθεκτικότητά τους και να διαθέτουν ρόδες για να διευκολύνεται η μετακίνησή τους προς όλες τις κατευθύνσεις. Οι συνηθέστερες κατηγορίες του συγκεκριμένου

είδους τραπέζιού είναι το guéridon κρύου μπουφέ, των ορεκτικών, της κινητής κάβας κλπ.

Ü Σύνθετα τραπέζια με προσαρμοσμένα λειτουργικά τμήματα .  
(Λαλούμης, Στεφανακίδης, 2005)

## **v Καθίσματα**

Τα έπιπλα που δέχονται τη μεγαλύτερη φθορά σε επιχειρήσεις τέτοιου είδους είναι τα καθίσματα. Για αυτό το λόγο η επιλογή τους θα πρέπει να γίνεται με βάση το υλικό που είναι κατασκευασμένα το οποίο θα πρέπει να είναι ανθεκτικό. Επίσης, θα πρέπει να είναι αναπαυτικά και να έχουν μια ωραία αισθητική για μεγαλύτερη ικανοποίηση των καταναλωτών.

Πολύ βασικό στην επιλογή των συγκεκριμένων επίπλων είναι η παρουσία όμοιου στυλ με τα τραπέζια που θα τοποθετηθούν στην επιχείρηση. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να υπάρχει μια ισορροπία και αρμονία μεταξύ τους, ώστε να δημιουργούν ένα ευχάριστο συναίσθημα στους καταναλωτές. Όσον αφορά στην κατασκευή τους, όπως αναφέραμε και παραπάνω θα πρέπει να είναι ανθεκτικά και αναπαυτικά και εκτός από αυτό θα ήταν προτιμότερο να μην είναι πολύ βαριά για να διευκολύνεται η μετακίνησή τους και να υπάρχει προστασία στο κάτω μέρος ώστε να μην δημιουργούν φθορές στο δάπεδο όταν μετακινούνται.

Ανάλογα με τον χώρο και το μέγεθος της επιχείρησης πραγματοποιείται και η τοποθέτησή τους. Επίσης, προσαρμόζονται και ανάλογα με την περίπτωση, δηλαδή τοποθετούνται διαφορετικά όταν πρόκειται να πραγματοποιηθούν στην επιχείρηση εκδηλώσεις, δεξιώσεις κλπ.

## **✓ Σκευοθήκες**

Στα έπιπλα μιας επισιτιστικής επιχείρησης περιλαμβάνονται και οι «σκευοθήκες». Η χρήση τους διευκολύνει τους υπαλλήλους που έχουν σαν αρμοδιότητα την εξυπηρέτηση των πελατών καθώς πρόκειται για έπιπλα στα οποία αποθηκεύονται τα σκεύη όπως είναι τα πιάτα, τα μαχαιροπήρουνα, τα λινά κλπ.

Η επιλογή του είδους και της ποσότητας που θα αγοραστούν εξαρτάται από παράγοντες όπως είναι:

- Το μέγεθος της επιχείρησης
- Τον αριθμό των υπαλλήλων
- Τον τύπο της επισιτιστικής επιχείρησης
- Το είδος και την ποσότητα των σκευών που χρειάζεται η κάθε επιχείρηση.

## **✓ Σκεύη**

Τα σκεύη κατηγοριοποιούνται σε:

- Πορσελάνινα σκεύη
- Γυάλινα και κρυστάλλινα σκεύη
- Μεταλλικά ανοξείδωτα και ασημένια σκεύη

## **✓ Ιματισμός**

Όσον αφορά τον «ιματισμό» σε μια επισιτιστική επιχείρηση περιλαμβάνονται όλα τα υφασμάτινα είδη που χρησιμοποιούνται σε αυτού του είδους τις επιχειρήσεις όπως είναι:

- Û Το υποτραπεζομάντηλο το οποίο είναι γνωστό και ως molleton: το συγκεκριμένο χρησιμοποιείται για την αποφυγή θορύβου όταν τοποθετούνται τα σκεύη στο τραπέζι.
- Û Το τραπεζομάντηλο το οποίο είναι γνωστό και ως nappe: αποτελεί το βασικότερο είδος ιματισμού σε μια επισιτιστική επιχείρηση.
- Û Το επιτραπεζομάντηλο το οποίο είναι γνωστό και ως nappeçon: το συγκεκριμένο τοποθετείται πάνω από το τραπεζομάντιλο. Χρησιμοποιείται κυρίως για να προστατεύει το τραπεζομάντιλο ως κάλυμμα και για λόγους αισθητικής.
- Û Οι πετσέτες φαγητού οι οποίες είναι γνωστές και ως parkins: χρησιμοποιούνται κυρίως σε επισιτιστικές επιχειρήσεις πολυτελείας.

#### **4.3 ΤΜΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Σε μεγάλες επισιτιστικές επιχειρήσεις λειτουργούν τα εξής τμήματα:

- Û Το τμήμα Παραγωγής Φαγητών, στο οποίο υπεύθυνος θεωρείται ο «Σεφ», ο οποίος αναλαμβάνει εκτός από το να επιβλέπει την διαδικασία παραγωγής και να συντονίζει το υπόλοιπο προσωπικό που βρίσκεται στο τμήμα, να σχεδιάζει το μενού, να φροντίζει για τις προμήθειες των υλικών κλπ.
- Û Το τμήμα Εξυπηρέτησης και Παροχής Υπηρεσιών στο οποίο υπεύθυνος είναι ο Διευθυντής Τραπεζαρίας ή αλλιώς Maitre ο οποίος αναλαμβάνει να συντονίζει, να οργανώνει το υπόλοιπο προσωπικό του τμήματος και να φροντίζει για την καλή συνεργασία με το τμήμα Παραγωγής.

- Το τμήμα Οικονομικών Υπηρεσιών στο οποίο υπεύθυνος είναι ο Προϊστάμενος του Λογιστηρίου ή αλλιώς Chief Accountant και οποίος αναλαμβάνει τις οικονομικές δραστηριότητες της επιχείρησης όπως είναι οι μισθοί των υπαλλήλων, οι λογαριασμοί της επιχείρησης κλπ.
- Το τμήμα Προμηθειών. (Κανελλόπουλος, 2002)

Ιεραρχικά στο προσωπικό των επισιτιστικών επιχειρήσεων περιλαμβάνονται:

- Ο Διευθυντής ή Gérant du restaurant ή Restaurant manager ο οποίος έχει σαν αρμοδιότητα να ελέγχει την εξέλιξη της επιχείρησης και να μελετάει την κατάσταση της υφιστάμενης αγοράς ανακαλύπτοντας καινούριες ιδέες. Επίσης, φροντίζει για την αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησης με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πελατών. Συνεργάζεται με όλα τα τμήματα από το Λογιστήριο μέχρι και το τμήμα Παραγωγής ελέγχοντας τη λειτουργία τους. Ο ρόλος του συνδέεται άμεσα με την αυξημένη αποδοτικότητα της επιχείρησης καθιστώντας την επιτυχημένη.
- Ο Εστιάρχος ή Maître d' hôtel ή Head waiter ο οποίος είναι υπεύθυνος για τη σωστή λειτουργία του τμήματος Εξυπηρέτησης και Παροχής Υπηρεσιών. Ο ρόλος του όπως αναφέραμε και παραπάνω είναι να συντονίζει και να οργανώνει το προσωπικό του τμήματος συμβάλλοντας στην αποτελεσματική και καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Βρίσκεται σε άμεση συνεργασία με το τμήμα Παραγωγής.
- Ο Υπεστιάρχος ή Sous- Maître d' hôtel ή Assistant head waiter ο οποίος έχει τα ίδια καθήκοντα με τον Εστιάρχο ή Maître.



- Ο Αρχιτραπεζοκόμος ή captain surveillant ο οποίος αναλαμβάνει την οργάνωση και τον συντονισμό ενός μέρους του τμήματος Εξυπηρέτησης και Παροχής Υπηρεσιών έχοντας στην επίβλεψή του έναν συγκεκριμένο αριθμό προσωπικού.
- Ο Τραπεζοκόμος ή Chef de rang ο οποίος είναι υπεύθυνος για την εξυπηρέτηση των πελατών σε ένα μέρος του τμήματος Εξυπηρέτησης και Παροχής Υπηρεσιών. Θα πρέπει να είναι άριστα εκπαιδευμένος, ευγενικός και να δημιουργεί θετική εικόνα στον πελάτη.
- Ο Τραπεζοκόμος ορόφων ή Chef d'étages ή Room service waiter ο οποίος αναλαμβάνει την εξυπηρέτηση πελατών στα δωμάτια της ξενοδοχειακής εγκατάστασης προετοιμάζοντας τα γεύματα σε ειδικούς χώρους οι οποίοι ονομάζονται «office».
- Ο Βοηθός τραπεζοκόμου ή Commis de rang ή Ass. Waiter ο οποίος βοηθάει τους τραπεζοκόμους στην εξυπηρέτηση των πελατών.
- Ο Οινοχόος ή Sommelier de vin ή Wine waiter ο οποίος αναλαμβάνει την εξυπηρέτηση των πελατών στον τομέα των ποτών και των κρασιών βοηθώντας τον καταναλωτή να διαλέξει το κατάλληλο ποτό ή κρασί ανάλογα με την επιλογή του φαγητού ή επιδορπίου.
- Ο Κόπτης ή Trancheur ή Meat carver ο οποίος έχει εξειδίκευση στην κοπή και μεριδοποίηση των εδεσμάτων. (Κανελλόπουλος, 2002)



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5**

### **ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ**

#### **5.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Ένα από τα βασικότερα σημεία των επισιτιστικών επιχειρήσεων είναι η ασφάλεια και η υγιεινή σε όλους του τομείς και τα τμήματά της. Αποτελεί αναμφισβήτητο γεγονός ότι πάνω σε αυτό καταβάλλονται μεγάλες προσπάθειες από όλα τα μέλη που απαρτίζουν τις επιχειρήσεις για την εξασφάλιση της καλύτερης ασφάλειας και υγιεινής.

Η ασφάλεια και η υγιεινή των επισιτιστικών επιχειρήσεων αποδεικνύεται από τις πιστοποιήσεις με κυριότερες τα «Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας» όπως είναι για παράδειγμα το «ISO» και το σύστημα «Ανάλυσης Κινδύνων και Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου» το οποίο είναι γνωστό με την ονομασία «HACCP». (Κανελλόπουλος, 2002)

#### **5.2 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO**

Ένα από τα σημαντικότερα συστήματα διαχείρισης ποιότητας είναι το I.S.O. το οποίο είναι το ακρωνύμιο του International Organization for Standardization ο οποίος είναι ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης. Ο συγκεκριμένος οργανισμός ασχολείται με το να δημιουργεί πρότυπα ποιότητας που σημαίνει προϊόντα τα οποία θα είναι με τέτοιο τρόπο σχεδιασμένα ώστε με το χαμηλότερο κόστος να διαθέτουν υψηλή ποιότητα. Στον σχεδιασμό αυτών των προϊόντων δεν δίνεται μόνο σημασία στο

επιτυχημένο αποτέλεσμα αλλά και στην διαδικασία που ακολουθείται για να πραγματοποιηθεί κάτι τέτοιο. Για παράδειγμα στο σχεδιασμό μιας συνταγής περιλαμβάνεται ο τρόπος που θα εκτελεστεί αναφέροντας τα ακριβή στοιχεία της ποσότητας και της ποιότητας των υλικών, τον τρόπο και το χρόνο που θα μαγειρευτούν, τον τρόπο που θα παρουσιαστεί στον πελάτη κλπ. Ο βασικότερος σκοπός της δημιουργίας προτύπων είναι να εξασφαλιστεί η σταθερή ποιότητα του προϊόντος ώστε ο πελάτης να μην αντιμετωπίσει δυσάρεστες καταστάσεις. Υπουργείο Ανάπτυξης ΕΦΕΤ, 2001)

Αξίζει να αναφερθεί η σειρά προτύπων «ISO 9000» η οποία περιλαμβάνει τις κυριότερες προδιαγραφές που θα πρέπει να διαθέτει μια επισιτιστική επιχείρηση εξασφαλίζοντας την καλύτερη ποιότητα προϊόντων στον καταναλωτή. Πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνονται:

- Ø *To ISO 9000 «Quality Management and Quality Assurance Standards – Guidelines for Selection and Use»*: στο συγκεκριμένο ISO παρέχονται συμβουλές για τις κυριότερες προδιαγραφές που εξασφαλίζουν την υψηλή ποιότητα.
- Ø *To ISO 9001 «Model for Quality Assurance in Design/Development, Production, Installation and Servicing»*: στο συγκεκριμένο ISO καθορίζεται ο τρόπος που θα λειτουργήσει η επιχείρηση.
- Ø *To ISO 9002 «Model for Quality Assurance in Production and Installation»*: το συγκεκριμένο ISO αποτελεί ένα πρότυπο ποιότητας που καθορίζει την δημιουργία ενός προϊόντος υψηλής ποιότητας με συγκεκριμένες προδιαγραφές.
- Ø *To ISO 9003 «Model for Quality Assurance in Final Inspection and Tests»*: στο συγκεκριμένο ISO πιστοποιείται η ποιότητα του προϊόντος μετά από τον τελευταίο έλεγχο και τη δοκιμή.

Ø Το ISO 9004 «Quality Management and Quality System Elements – Guidelines»: στο συγκεκριμένο ISO αναφέρονται οδηγίες για την οργάνωση της ποιότητας δηλαδή για τον τρόπο που θα αναπτυχθεί και θα εφαρμοστεί ένα σύστημα ποιότητας.

Ο τρόπος με τον οποίο μπορεί να πραγματοποιηθεί ο έλεγχος ποιότητας ενός προϊόντος σε μια επισιτιστική επιχείρηση είναι:

- Ø Σε καθημερινή βάση ο Εστίαρχος ή Maître d' hôtel μαζί με τον διευθυντή της επιχείρησης θα πρέπει να πραγματοποιεί έλεγχο στον βαθμό της ποιότητας των προϊόντων που προσφέρονται.
- Ø Στην κάθε επιχείρηση θα πρέπει να υπάρχει εξειδικευμένο προσωπικό το οποίο θα διαπιστώνει την ποιότητα του προϊόντος.
- Ø Στην κάθε επιχείρηση θα πρέπει να υπάρχουν ερωτηματολόγια τα οποία θα συμπληρώνονται από τον καταναλωτή σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησής τους. (Υπουργείο Ανάπτυξης ΕΦΕΤ, 2001)

Ο έλεγχος ποιότητας σε μια επισιτιστική επιχείρηση αφορά:

- Û Την καθαριότητα του τμήματος Εξυπηρέτησης και Παροχής Υπηρεσιών, του τμήματος Παραγωγής και των χώρων υγιεινής.
- Û Τα προϊόντα κατανάλωσης και τα ποτά.
- Û Την εμφάνιση και τη συμπεριφορά του προσωπικού
- Û Την ταχύτητα και την ακρίβεια της εξυπηρέτησης.

### 5.3 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP

Το σύστημα «Ανάλυσης Κινδύνων-Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου» ή αλλιώς «HACCP» αποτελεί ένα σύστημα το οποίο ελέγχει την ασφάλεια

και την υγιεινή των προϊόντων κατανάλωσης δηλαδή των τροφίμων. Με το συγκεκριμένο σύστημα εξασφαλίζεται ένα ασφαλές προϊόν προς κατανάλωση. Η αρμοδιότητά του είναι να εντοπίζει τα επικίνδυνα σημεία που μπορεί να παρουσιαστούν και να προκαλέσουν αρνητικές συνέπειες στον καταναλωτή. (Αμβροσιάδης, 2001)

Οι κυριότερες αρχές του συγκεκριμένου συστήματος είναι:

- Ø *Η Διεξαγωγή μιας ανάλυσης των κινδύνων ή Conduct a hazard analysis:* η συγκεκριμένη αρχή αναφέρεται στους κανόνες υγιεινής των προϊόντων λαμβάνοντας τα απαραίτητα μέτρα.
- Ø *Ο Καθορισμός κρίσιμων σημείων ελέγχου ή Identify critical control points:* η συγκεκριμένη αρχή αναφέρεται στον έλεγχο της διαδικασίας παραγωγής ενός προϊόντος ώστε να αποφευχθούν πιθανοί κίνδυνοι κατά της υγείας του ανθρώπινου οργανισμού.
- Ø *Η Εγκατάσταση κρίσιμων ορίων στα κρίσιμα σημεία ελέγχου ή Establish critical limits for each critical control point:* η συγκεκριμένη αρχή αφορά τον έλεγχο πιθανών ουσιών που μπορεί να προκαλέσουν αλλοίωση των τροφών και κατά συνέπεια βλάβη στον ανθρώπινο οργανισμό κατά τη διάρκεια της διαδικασίας παραγωγής.
- Ø *Η Εγκατάσταση των κρίσιμων σημείων ελέγχου στις διαδικασίες παρακολούθησης των τροφίμων ή Establish critical control point monitoring requirements*
- Ø *Η Εγκατάσταση των διορθωτικών ενεργειών ή Establish corrective action:* η συγκεκριμένη αρχή αναφέρεται στις ενέργειες που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν όταν κατά τη διαδικασία παρακολούθησης των τροφίμων υπάρξει κάποια παρέκκλιση.
- Ø *Η Εγκατάσταση του αρχείου καταχώρισης των διαδικασιών ή Establish record keeping procedures:* η συγκεκριμένη αρχή αναφέρεται στο

αρχείο όπου καταχωρούνται όλες οι διαδικασίες παρακολούθησης των τροφίμων. (Αναστασόπουλος, 2001)

- Ø *Η Εγκατάσταση των διαδικασιών που αφορούν την διαπίστωση ότι το συγκεκριμένο σύστημα λειτουργεί και ακολουθείται σύμφωνα με τις ενδείξεις ή Establish procedures for verifying the HACCP system is working as intended:* η συγκεκριμένη αρχή αναφέρεται στις διαδικασίες όπου διαπιστώνουν ότι η παραγωγή προϊόντος πραγματοποιείται με ασφάλεια σύμφωνα με τις απαιτούμενες προδιαγραφές του συστήματος.

Για να εφαρμοστεί αποτελεσματικά το συγκεκριμένο σύστημα σε μια επισιτιστική επιχείρηση κρίνεται απαραίτητη η εκτέλεση της διαδικασίας ελέγχου και η λήψη μέτρων ασφαλείας υγιεινής καθόλη τη διάρκεια της εφοδιαστικής αλυσίδας. (Αναστασόπουλος, 2001)

#### **5.4 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΟΦΕΛΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP**

Το συγκεκριμένο σύστημα αποσκοπεί:

- Ø Στην βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων.
- Ø Στην ασφαλή παραγωγική διαδικασία των προϊόντων προλαμβάνοντας πιθανούς κινδύνους επιβλαβείς για την ανθρώπινη υγεία.
- Ø Στην εγγύηση του καταναλωτή ότι το προϊόν είναι επισφαλές για την ανθρώπινη υγεία του.
- Ø Στην εφαρμογή συστηματικών ελέγχων σε όλα τα τμήματα της επιχείρησης για αποφυγή πιθανών κινδύνων. (Υπουργείο Ανάπτυξης ΕΦΕΤ, 2001)

Τα οφέλη που παρουσιάζονται σε μια επιχείρηση εφαρμόζοντας αυτό το σύστημα είναι:

- Ø Η παρουσία της θετικής εικόνας της επιχείρησης προστατεύοντας την ανθρώπινη υγεία.
- Ø Η σοβαρότητα που προσδίδει η επιχείρηση στις διεθνείς αγορές εφαρμόζοντας ένα εγγυημένο σύστημα ασφάλειας και υγιεινής με αποτέλεσμα την επέκταση των δραστηριοτήτων της.
- Ø Η απόδειξη ότι αποτελεί μια επιχείρηση που σέβεται και προστατεύει την δημόσια υγεία.
- Ø Η εισαγωγή γρήγορων και αποτελεσματικών μεθόδων ελέγχου με αποτέλεσμα την καλύτερη λειτουργία της επιχείρησης.
- Ø Η αξιοπιστία που προσδίδει στους καταναλωτές ότι τα προϊόντα της επιχείρησης είναι ασφαλή.
- Ø Η αύξηση της αποδοτικότητας του προσωπικού μέσα από την εκπαίδευσή τους.
- Ø Η βοήθεια στη διαχείριση της Ολικής Ποιότητας από την πλευρά της επιχείρησης.
- Ø Η μείωση της ανάγκης ελέγχου των προϊόντων που φτάνουν στο τελικό στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας. (Αμβροσιάδης, 2001)



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

### ΕΛΟΥΝΔΑ SA

Η επιχείρηση Elounda SA διαθέτει 8 εστιατόρια εκ των οποίων τα 7 είναι A la carte. Αυτό καλύπτει τις ανάγκες όλων των πελατών αφού όλα τα εστιατόρια παρέχουν διαφορετική κουζίνα.

ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑ	
Elounda Mare	100
Elounda Peninsula	55
Elounda Porto	145
<b>Εστιατόρια</b>	<b>5</b>

### PORTO ELOUNDA

**1.Εστιατόριο Ναυσικά:** Πρόκειται για το κεντρικό εστιατόριο του Porto Elounda. Όλα είναι στον μπουφέ.

<b>Εξοπλισμός Εστιατορίου:</b>
200 καθίσματα
65 τραπέζια
<b>Πάσα Σερβιτόρων:</b>
Πιπερόμυλοι, Λαδόξυδα
3 POS(Point of Sales)
<b>Τροχύλατοι μπουφέδες και μόνιμοι αξιών(live cooking)</b>

Τα πάσα των σερβιτόρων αποτελούνται από: μαχαιροπήρουνα, δίσκους, στρογγυλούς και μεγάλες παραμάνες για την μεταφορά άδειων πιάτων και ποτηριών.

<b><u>Εξοπλισμός κουζίνας:</u></b>
<b>Ψυγείο Κρασιών και Αναψυκτικών</b>
<b>Κρεοπωλείο</b>
<b>Θάλαμος Ψαρικών</b>
<b>Θάλαμος Λαχανικών</b>
<b>Κρύα Κουζίνα: Μόνο μπουφέ και μόνο για τα πρωινά</b>

<b>Ζεστή Κουζίνα:</b>
<b>Βραστήρας</b>
<b>Ανατρεπόμενο τηγάνι</b>
<b>Μάτια Γκαζιού</b>
<b>Φριτέζα</b>
<b>Ψυγεία</b>
<b>Ψυκτικοί Θάλαμοι: Stock τροφίμων και μεταφορά αυτών στα ψυγεία ημέρας</b>
<b>Λάντζα: Χώρος πλύσης</b>

<b><u>ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:</u></b>
<b>Maitre d'Hotel: Μαύρο κοστούμι και γραβάτα</b>
<b>A' Σερβιτόρος: Μπλέ παντελόνι ή φούστα, λευκό πουκάμισο, παπιόν, λευκό σακάκι, μαύρα παπούτσια</b>
<b>B' Σερβιτόρος ή Βοηθός: Μπλέ παντελόνι ή φούστα, λευκό σακάκι, μαύρα παπούτσια</b>

## **2.AGLIO E OLIO: βραδινό a la carte εστιατόριο ιταλικής κουζίνας.**

<b>Εξοπλισμός Εστιατορίου:</b>
95 Καθίσματα
35 Τραπέζια
3 Πάσα Σερβιτόρων:
Ψαλίδια για την τοποθέτηση των δίσκων
Σαμπανιέρες για την τοποθέτηση νερών και κρασιών
Παγομηχανή
Ψυγείο αναψυκτικών και κρασιών
3 POS: Point of Sales
Πιπερόμυλοι και λαδόξυδα

<b>Εξοπλισμός Κουζίνας:</b>
Μάτια Γκαζιού
Φριτέζα
Ψυγεία
Μάτια Γκαζιού
Φριτέζα
Ανατρεπόμενο τηγάνι
Θάλαμος Ψαρικών
Θάλαμος Λαχανικών
Λάντζα: Χώρος πλύσης

<b><u>ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</u></b>
Maitre d'Hotel: Μαύρο κοστούμι και γραβάτα
A' Σερβιτόρος: Μαύρο πουκάμισο και μαύρο παντελόνι, ποδιά πράσινη
B' Σερβιτόρος: Μαύρο παντελόνι και μαύρο πουκάμισο, ποδιά κόκκινη

Τα πάσα των σερβιτόρων αποτελούνται από μαχαιροπήρουνα, δίσκους στρογγυλούς και μεγάλους οβάλ.

### 3.ΟΔΥΣΣΕΑΣ: Μεσημεριανό A la carte εστιατόριο Ελληνικής Κουζίνας

120 Καθίσματα
40 Τραπέζια
2 POS: Point of Sales
3 Πάσα Σερβιτόρων:
Πιπερόμυλους και λαδόξυδα

Τα πάσα των σερβιτόρων αποτελούνται από μαχαιροπήρουνα, δίσκους στρογγυλούς και μεγάλους οβάλ

<b>Εξοπλισμός Κουζίνας:</b>
Μάτια Γκαζιού
Φριτέζα
Ψυγεία
Μάτια Γκαζιού
Φριτέζα
Ανατρεπόμενο τηγάνι
Θάλαμος Ψαρικών
Θάλαμος Λαχανικών
Λάντζα: Χώρος πλύσης
Ψυγείο αναψυκτικών και κρασιών
Παγομηχανή
<b><i>Ντουλάπια ποτηριών:</i></b>
· Κόκκινου και λευκού κρασιού
· Ποτήρια σωλήνες
· Ποτήρια old fashion
· Ποτήρια για λικέρ
· Ποτήρια Κονιάκ
Μηχανή espresso
Ντουλάπι Αποθήκευσης: χυμών, χαρτοπετσέτες, καλαμάκια
Αποθήκη Εστιατορίου: Λινά τραπεζαρίας, πετσέτες πελατών, σαμπανιερόπανα

## ELOUNDA PENINSULA

### 4.ΚΑΛΥΨΩ: Εστιατόριο A la Carte Γαλλικής Κουζίνας

Το εστιατόριο Καλυψώ είναι ένα από τα καλύτερα εστιατόρια της Επιχείρησης. Βραβευμένο με χρυσούς σκούφους για την μοναδικότητα των γεύσεών του.

<b>Εξοπλισμός Εστιατορίου:</b>
35 καθίσματα
15 Τραπέζια
1 POS (Point of Sales)
1 Πάσο Σερβιτόρου
Ντουλάπι για μαχαιροπήρουνα
Ντουλάπι ποτηριών:
· Κόκκινου κρασιού(Bordeaux style)
· Κόκκινου κρασιού(Βουργουνδίας)
· Ποτήρια σωλήνες
· Ποτήρια old fashion
· Ποτήρια για λικέρ
· Ποτήρια Κονιάκ
Καμπάνες σερβιρίσματος των ζεστών πιάτων
Ντουλάπι λινών: τραπεζομάντιλα, πετσέτες, σαμαπανιερόπανα
Σαμπανιέρες
Παγομηχανή
Μηχανή Espresso
<b>Εξοπλισμός Κουζίνας:</b>
Μάτια Γκαζιού
Φριτέζα
Ψυγεία
Ανατρεπόμενο τηγάνι
Θάλαμος Ψαρικών
Θάλαμος Λαχανικών

## **5.ΚΟΗ**

**Ψυγείο αναψυκτικών και κρασιών**

**Ασιατικό**

**Λάντζα: χώρος πλύσης**

### **Εστιατόριο**

<b>Εξοπλισμός εστιατορίου:</b>
<b>40 καθίσματα</b>
<b>20 Τραπέζια</b>
<b>Το ΚΟΗ διαθέτει open air κουζίνα</b>
<b>1 POS</b>
<b>1 Πάσο σερβιτόρου</b>
<b>Ντουλάπι για μαχαιροπήρουνα</b>
<b>Ντουλάπι για τα ποτήρια</b>
<b>Δίσκους στρογγυλούς</b>
<b>Σαμπανιέρες</b>
<b>Παγομηχανή</b>
<b>Ντουλάπι για τις πετσέτες του εστιατορίου</b>

<b>Εξοπλισμός κουζίνας</b>
<b>Κουζίνα walk:</b>
<b>· Μάτια</b>
<b>· Σχάρα</b>
<b>· Φριτέζα</b>
<b>· Πάγκοι Ψυγεία</b>

Το ΚΟΗ δεν διαθέτει ψυκτικούς θαλάμους διότι η τροφοδοσία του γίνεται από την κεντρική κουζίνα.

<b>Προσωπικό</b>
<b>Maitre d'Hotel: Μαύρο κοστούμι και γραβάτα</b>
<b>Α' Σερβοτόρος: Μαύρο πουκάμισο και μαύρο παντελόνι</b>
<b>Β' Σερβιτόρος: Μαύρο παντελόνι και μαύρο πουκάμισο</b>

## **ELOUNDA MARE**

### **6.DECK :A la Carte εστιατόριο μεσογειακής κουζίνας**

<b>Εξοπλισμός Εστιατορίου:</b>
36 Τραπέζια
90 Καθίσματα
2 Πάσα σερβιτόρων
1 POS
Πιπερόμυλοι και λαδόξυδα
Ψαλίδια για την τοποθέτηση των δίσκων
Σαμπανιέρες για την τοποθέτηση νερών και κρασιών
Παγομηχανή
Ψυγείο αναψυκτικών και κρασιών

Τα πάσα

των

σερβιτόρων αποτελούνται από μαχαιροπήρουνα, δίσκους στρογγυλούς και μεγάλους

<b><u>Εξοπλισμός Κουζίνας</u> Κρεοπωλείο</b>
Θάλαμος Ψαρικών
Κρεοπωλείο
Θάλαμος Λαχανικών
Κρύα Κουζίνα: Μόνο μπουφέ και μόνο για τα πρωινά

<b>Ζεστή Κουζίνα:</b>
Βραστήρας
Ανατρεπόμενο τηγάνι
Μάτια Γκαζιού
Φριτέζα
Ψυγεία
Ψυκτικοί Θάλαμοι: Stock τροφίμων και μεταφορά αυτών στα ψυγεία ημέρας
Λάντζα: Χώρος πλύσης

<b>ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:</b>
Maitre d'Hotel: Μαύρο κοστούμι και γραβάτα
A' Σερβιτόρος: Μπλέ παντελόνι ή φούστα, λευκό πουκάμισο, παπιών, λευκό σακάκι, μαύρα παπούτσια
B' Σερβιτόρος ή Βοηθός: Μπλέ παντελόνι ή φούστα, λευκό σακάκι, μαύρα παπούτσια

### 7. Old Mil: A la Carte εστιατόριο δημιουργικής Κρητικής κουζίνας

<b>Εξοπλισμός Εστιατορίου</b>
25 Τραπέζια
70 Καθίσματα
1 POS (Point of Sales)
3 Πάσα Σερβιτόρου
3 Συσκευές Φλαμπέ
<b>Ντουλάπι για μαχαιροπήρουνα</b>
<b>Ντουλάπι ποτηριών</b>
· Κόκκινου κρασιού (Bordeaux style)
· Κόκκινου κρασιού (Βουργουνδίας)
· Ποτήρια σωλήνες
· Ποτήρια old fashion
· Ποτήρια για λικέρ
· Ποτήρια Κονιάκ
<b>Καμπάνες σερβιρίσματος των ζεστών πιάτων</b>
<b>Ντουλάπι λινών: τραπεζομάντιλα, πετσέτες, σαμπανιερόπανα</b>
<b>Σαμπανιέρες</b>
<b>Παγομηχανή</b>
<b>Μηχανή Espresso</b>

<b>Εξοπλισμός Κουζίνας:</b>
-----------------------------



<b>Μάτια Γκαζιού</b>
<b>Φριτέζα</b>
<b>Ψυγεία</b>
<b>Ανατρεπόμενο τηγάνι</b>
<b>Θάλαμος Ψαρικών</b>
<b>Λάντζα χώρος πλύσης</b>

**8. Yauth Club:A la Carte μεσημεριανό και βραδινό εστιατόριο ελληνικής κουζίνας**

<b>Εξοπλισμός εστιατορίου</b>
<b>90 Καθίσματα</b>
<b>35 Τραπέζια</b>
<b>3 Πάσα σερβιτόρων</b>
<b>3 POS</b>
<b>Πιπερόμυλους και λαδόξυδα</b>

Τα πάσα των σερβιτόρων αποτελούνται από μαχαιροπήρουνα, δίσκους στρογγυλούς και μεγάλους οβάλ

<b>Εξοπλισμός Κουζίνας:</b>
<b>Μάτια Γκαζιού</b>
<b>Φριτέζα</b>
<b>Ψυγεία</b>
<b>Μάτια Γκαζιού</b>
<b>Φριτέζα</b>
<b>Ανατρεπόμενο τηγάνι</b>
<b>Θάλαμος Ψαρικών</b>
<b>Θάλαμος Λαχανικών</b>
<b>Λάντζα: Χώρος πλύσης</b>
<b>Ψυγείο αναψυκτικών και κρασιών</b>
<b>Παγομηχανή</b>
<b>Ντουλάπια ποτηριών</b>
<b>Κόκκινου και λευκού κρασιού</b>

· Ποτήρια σωλήνες
· Ποτήρια old fashion
· Ποτήρια για λικέρ
· Ποτήρια Κονιάκ
Μηχανή espresso
Ντουλάπι Αποθήκευσης: χυμών, χαρτοπετσέτες, καλαμάκια
Αποθήκη Εστιατορίου: Λινά τραπεζαρίας, πετσέτες πελατών, σαμπανιερόπανα

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7**

### **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

#### **ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Η παρούσα έρευνα έχει ως σκοπό να διερευνήσει την άποψη των εργαζομένων των επισιτιστικών μονάδων της ELOUNDA SA σχετικά με τις παροχές, των υπηρεσιών και την κάλυψη των αναγκών των καταναλωτών

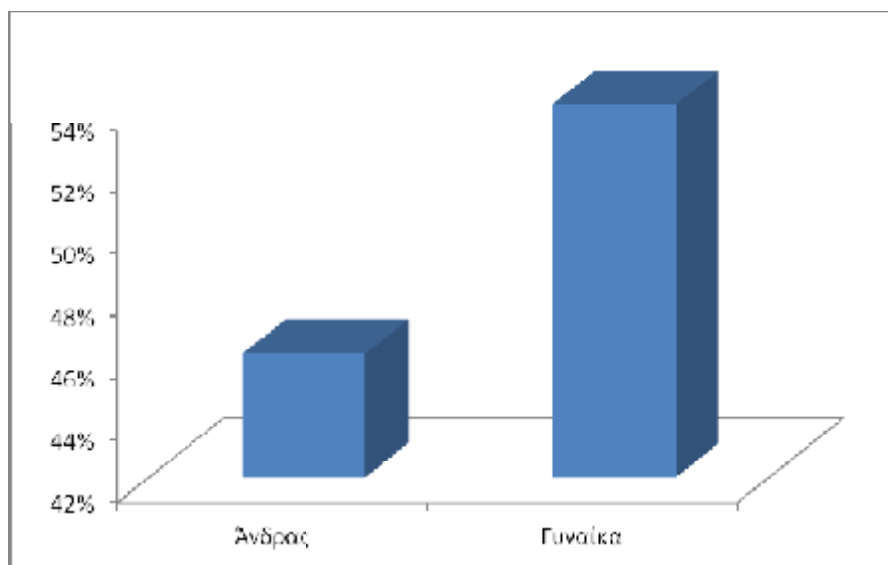
#### **ΔΕΙΓΜΑ**

Δείγμα της παρούσας έρευνας αποτέλεσαν 50 εργαζόμενοι των επισιτιστικών μονάδων της ELOUNDA SA. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα 1-27 Ιανουαρίου 2014.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

### 1. Φύλο

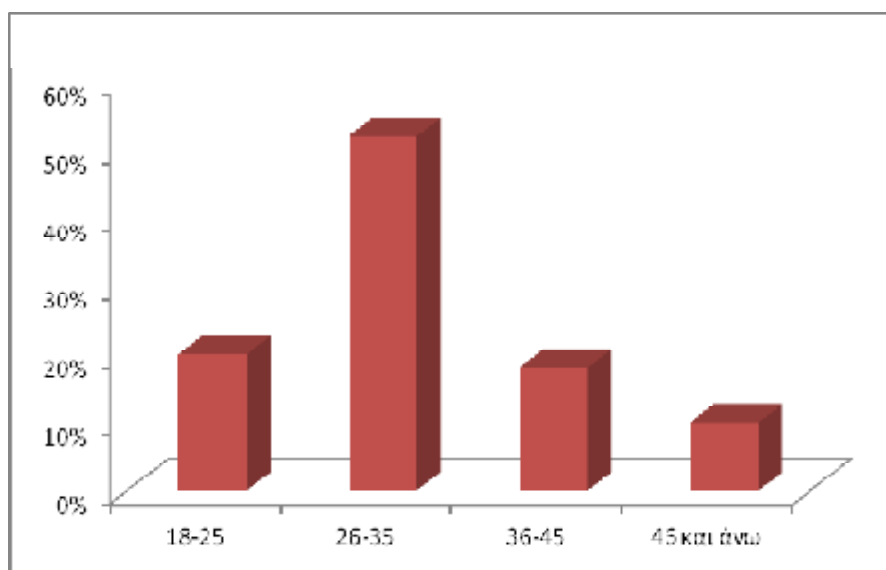
	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Άνδρας	23	46%
Γυναίκα	27	54%
ΣΥΝΟΛΟ	50	100%



Το 46% των ερωτηθέντων είναι άνδρες και το 54% γυναίκες.

## 2. Ηλικία

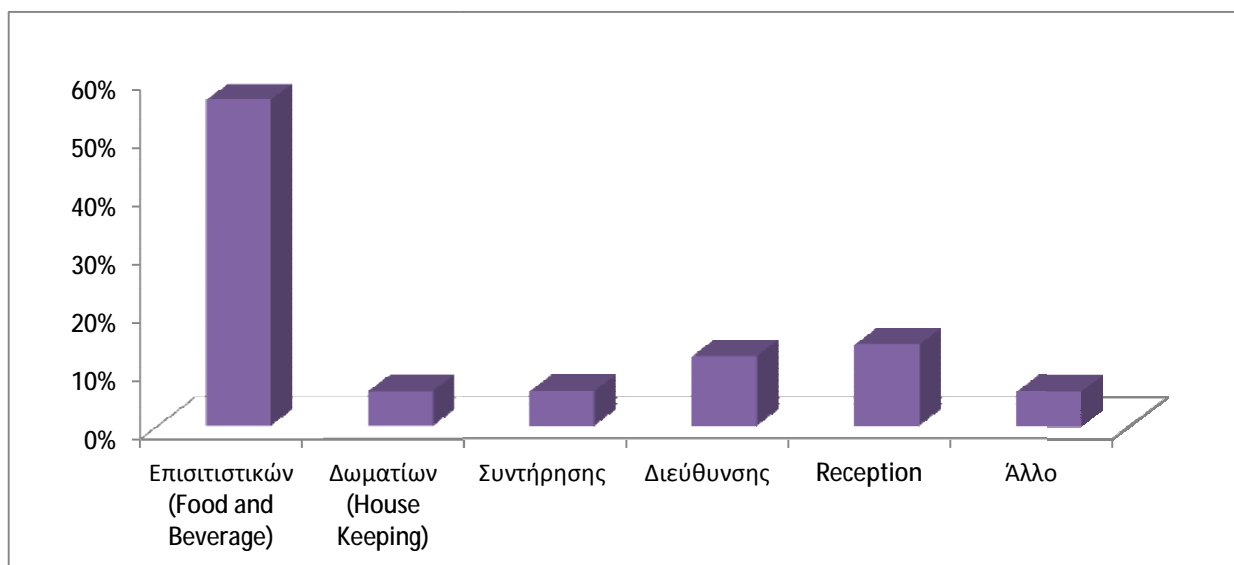
	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
18-25	10	20%
26-35	26	52%
36-45	9	18%
46 και άνω	5	10%
ΣΥΝΟΛΟ	50	100%



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (52%) είναι ηλικίας μεταξύ 26-35 ετών. Το ακριβώς επόμενο ποσοστό (20%) είναι ηλικίας μεταξύ 18-25 ετών. Στη συνέχεια το 18% των ερωτηθέντων είναι ηλικίας μεταξύ 36-46 ετών. Το τελευταίο ποσοστό 10% είναι ηλικίας 45 και άνω.

### 3. Τμήμα Απασχόλησης

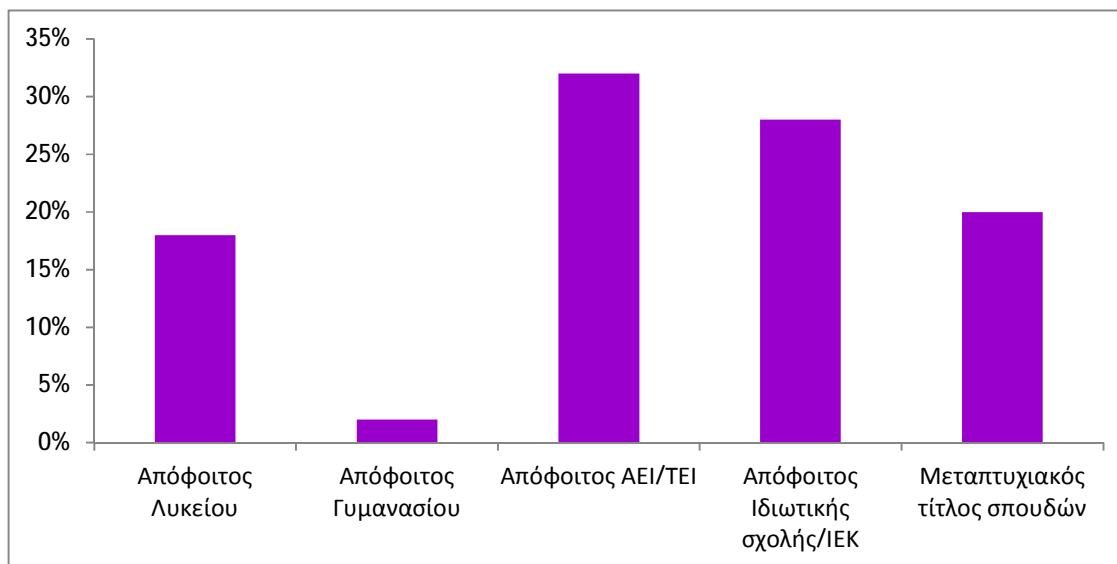
	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
<b>Επισιτιστικών (Food and Beverage)</b>	<b>28</b>	<b>56%</b>
<b>Δωματίων (House Keeping)</b>	<b>3</b>	<b>6%</b>
<b>Συντήρησης</b>	<b>3</b>	<b>6%</b>
<b>Διεύθυνσης</b>	<b>6</b>	<b>12%</b>
<b>Reception</b>	<b>7</b>	<b>14%</b>
<b>Άλλο</b>	<b>3</b>	<b>6%</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων της τάξεως του 56% εργάζονται στις επισιτιστικές μονάδες. Το επόμενο ποσοστό 14% εργάζεται στις υπηρεσίες της Reception ενώ το 12% στις υπηρεσίες της διεύθυνσης. Ποσοστό της τάξεως του 6% εργάζεται στην υπηρεσία δωματίων, της συντήρησης και σε άλλο τμήμα της μονάδας.

#### 4. Εκπαίδευση

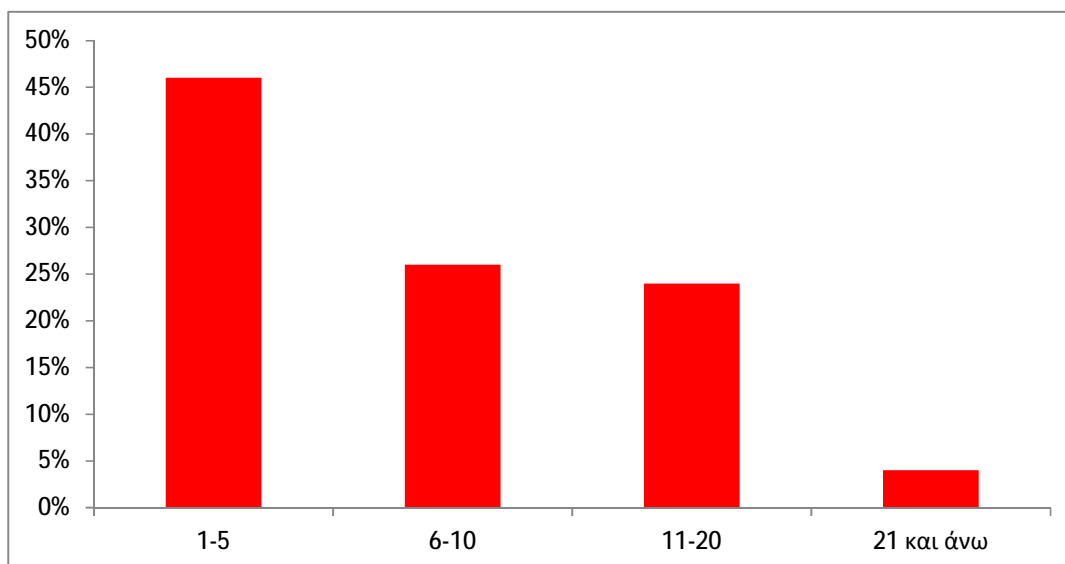
	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Απόφοιτος Λυκείου	9	18%
Απόφοιτος Γυμνασίου	1	2%
Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	16	32%
Απόφοιτος Ιδιωτικής σχολής/ΙΕΚ	14	28%
Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών	10	20%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



Σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης το 32% των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι ανωτέρων και τεχνολογικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, ενώ το 28% είναι απόφοιτοι Ιδιωτικών σχολών ή ΙΕΚ. Το 20% των ερωτηθέντων κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών ενώ το 18% δηλώνουν απόφοιτοι λυκείου. Τέλος το 2% είναι απόφοιτοι Γυμνασίου.

## 5. Προϋπηρεσία στον κλάδο των ξενοδοχείων

	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
1-5	23	46%
6-10	13	26%
11-20	12	24%
21 και άνω	2	4%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	50	100%

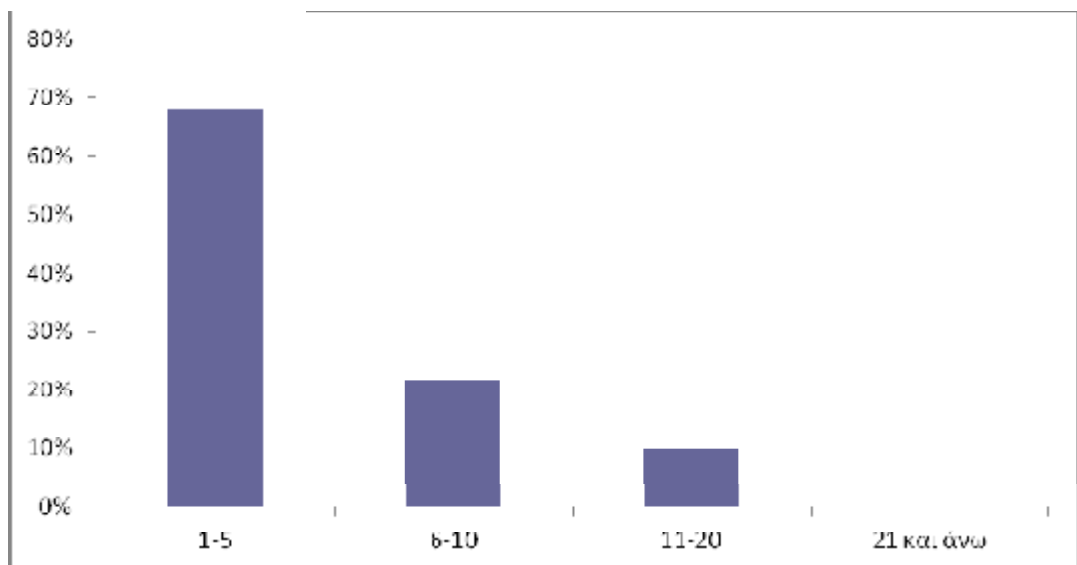


Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων 46% εργάζεται στον κλάδο των ξενοδοχείων από 1 έως 5 έτη. Το επόμενο ποσοστό της τάξεως του 26% εργάζεται στον κλάδο από 6 έως 10 έτη. Ποσοστό της τάξεως του 24% εργάζεται στον κλάδο 11 έως 20 έτη και τέλος ποσοστό της τάξεως του 4% εργάζεται στον κλάδο άνω των 21 ετών.



	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
1-5	34	68%
6-10	11	22%
11-20	5	10%
21 και άνω	0	0%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	50	100%

## 6. Προϋπηρεσία στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο

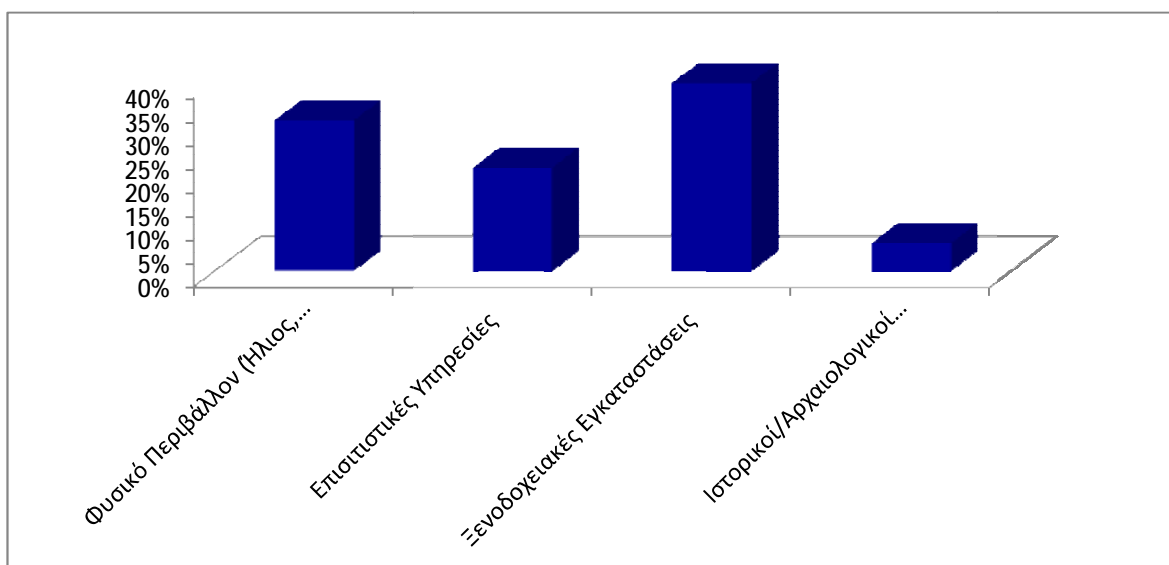


Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, σε ποσοστό 68% εργάζεται από 1 έως 5 έτη στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο. Ποσοστό 22% εργάζεται από 6 έως 10 έτη και τέλος ποσοστό της τάξεως του 10% εργάζεται από 11 έως 20 έτη στη συγκεκριμένη μονάδα.

## ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΟΥΝΤΑ

Παρακαλώ αναφέρετε τον κυριότερο λόγο επιλογής της Ελούντα ως τουριστικό προορισμό.

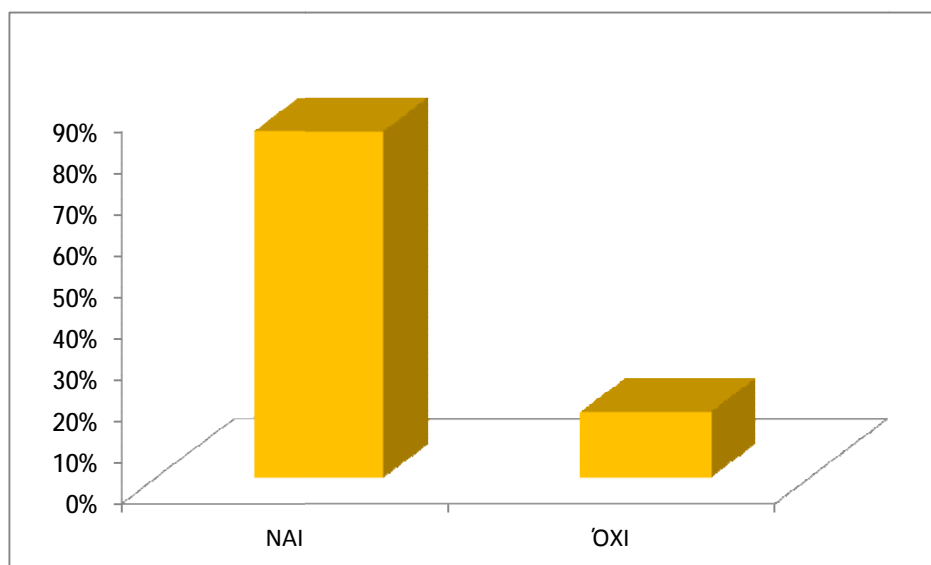
	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Φυσικό Περιβάλλον (Ήλιος, θάλασσα)	16	32%
Επισιτιστικές Υπηρεσίες	11	22%
Ξενοδοχειακές Εγκαταστάσεις	20	40%
Ιστορικοί/Αρχαιολογικοί Χώροι	3	6%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



Οι ερωτούμενοι στο μεγαλύτερο ποσοστό 40% θεωρούν σαν κυριότερο λόγο επιλογής της Ελούντα της ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις, στη συνέχεια σε ποσοστό 32% επιλέγουν το φυσικό περιβάλλον και σε ποσοστό 22% επιλέγουν τις επισιτιστικές επιχειρήσεις και τέλος σε ποσοστό 6% τους ιστορικούς αρχαιολογικούς χώρους.

**Ο αριθμός των επισιτιστικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην περιοχή της Ελούντα είναι ικανοποιητικός.**

	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	42	84%
ΌΧΙ	8	16%
ΣΥΝΟΛΟ	50	100%

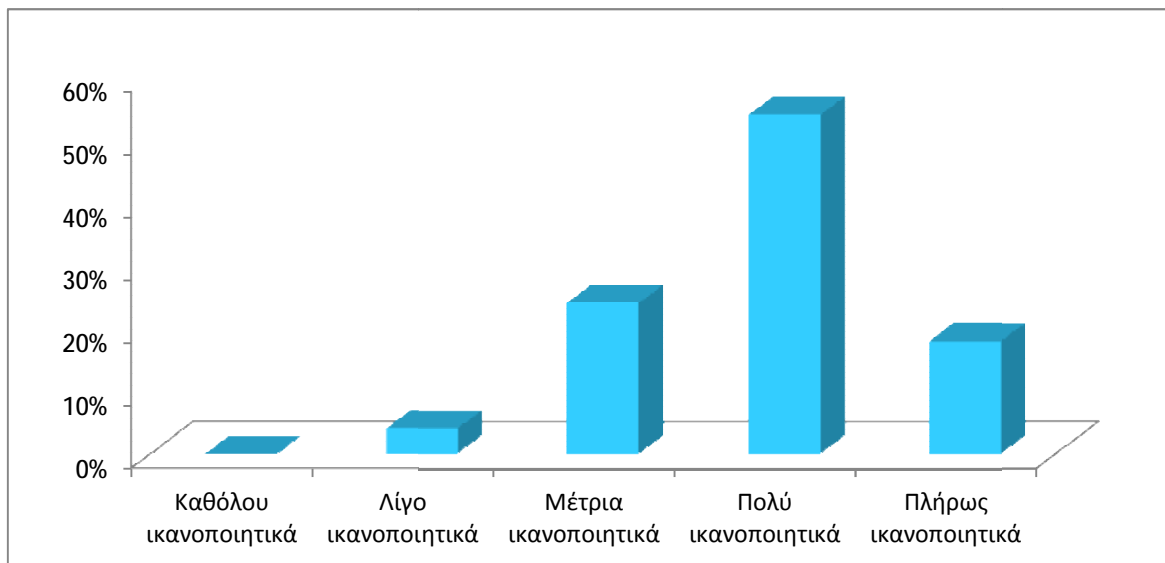


Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτούμενων σε ποσοστό 84% θεωρεί ικανοποιητικό τον αριθμό των επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ελούντα ενώ ποσοστό 16% τον θεωρεί ανεπαρκή.

**Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:**

**Οι επισιτιστικές επιχειρήσεις/υπηρεσίες που προσφέρονται στην περιοχή της Ελούντα είναι ικανοποιητικές.**

	<b>ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>Καθόλου ικανοποιητικά</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Λίγο ικανοποιητικά</b>	<b>2</b>	<b>4%</b>
<b>Μέτρια ικανοποιητικά</b>	<b>12</b>	<b>24%</b>
<b>Πολύ ικανοποιητικά</b>	<b>27</b>	<b>54%</b>
<b>Πλήρως ικανοποιητικά</b>	<b>9</b>	<b>18%</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

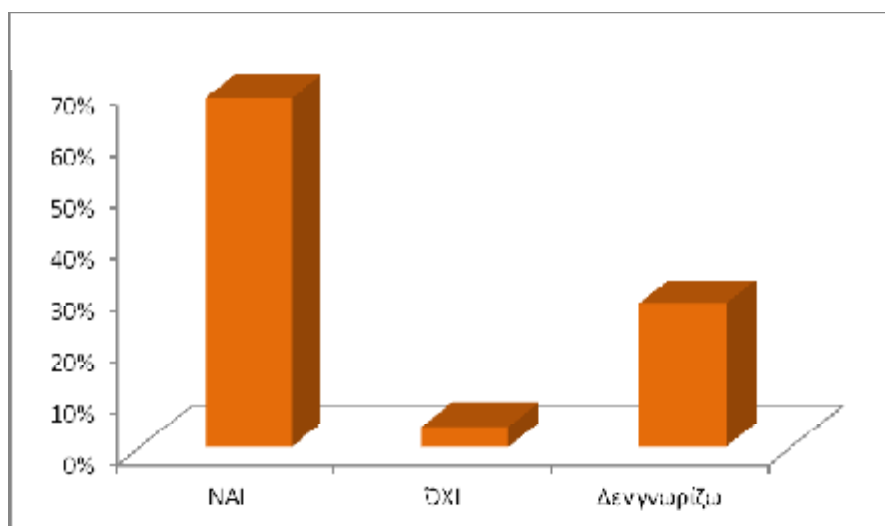


Η κρίση των ερωτούμενων σχετικά με τις επισιτιστικές επιχειρήσεις στην Ελούντα φαίνεται να κυμαίνεται στην ικανοποίηση. Συγκεκριμένα ποσοστό 54% θεωρεί τις υπηρεσίες πολύ ικανοποιητικές, ποσοστό 24% μέτρια ικανοποιητικές, ποσοστό 18% πλήρως ικανοποιητικές και τέλος το μικρότερο ποσοστό 4% τις θεωρεί λίγο ικανοποιητικές.

## ΕΠΙΣΤΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΟΥΝΤΑ

1. Ακολουθείται κάποιο πρότυπο διασφάλισης ποιότητας (ISO) τροφίμων στο ξενοδοχείο;

	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	34	68%
ΌΧΙ	2	4%
Δεν γνωρίζω	14	28%
ΣΥΝΟΛΟ	50	100%

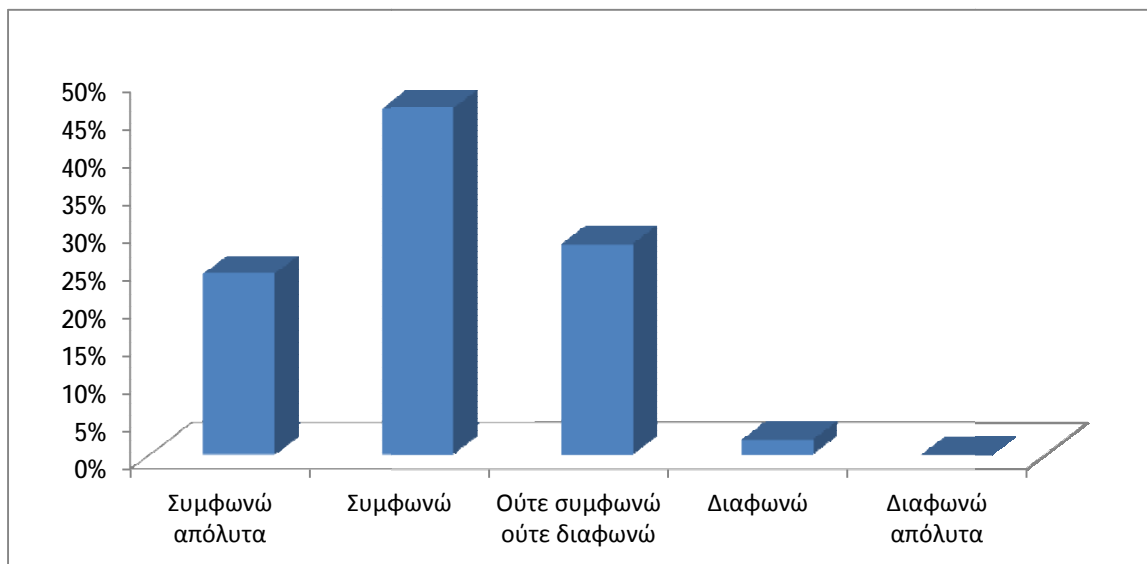


Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 68% υποστηρίζει ότι τηρείται η ύπαρξη πρότυπου διασφάλισης ποιότητας τροφίμων στο ξενοδοχείο που εργάζεται. Ποσοστό 28% αναφέρει ότι το ξενοδοχείο που εργάζεται δε χρησιμοποιεί ISO ενώ ποσοστό 4% δε γνωρίζει για την ύπαρξη ISO.

**2. Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:**

**Το μενού του ξενοδοχείου ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πελατών.**

	<b>ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>Συμφωνώ απόλυτα</b>	<b>12</b>	<b>24%</b>
<b>Συμφωνώ</b>	<b>23</b>	<b>46%</b>
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	<b>14</b>	<b>28%</b>
<b>Διαφωνώ</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>
<b>Διαφωνώ απόλυτα</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

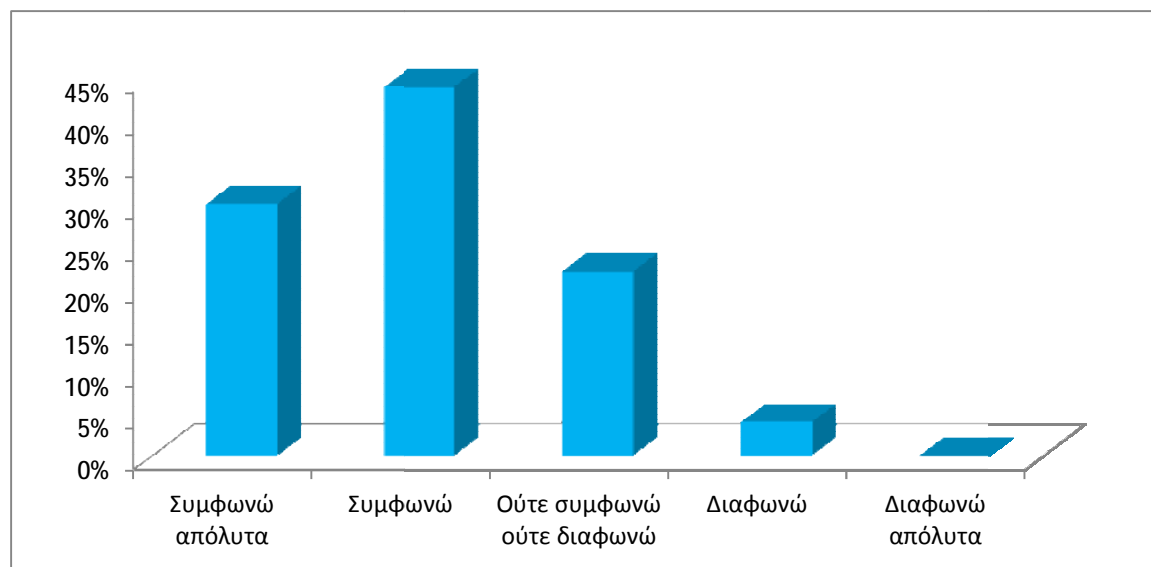


Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος συμφωνεί στο ότι το μενού του ξενοδοχείου ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πελατών. Στη συνέχεια ποσοστό της τάξεως του 28% δηλώνει ουδετερότητα ενώ ποσοστό 24% συμφωνεί απόλυτα. Τέλος ποσοστό 2% διαφωνεί με την ανταπόκριση του μενού του ξενοδοχείου στις ανάγκες των πελατών.

### 3. Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:

**Το κάθε πιάτο μπορεί να προσαρμοστεί ανάλογα με την επιθυμία του κάθε πελάτη.**

	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Συμφωνώ απόλυτα	15	30%
Συμφωνώ	22	44%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	11	22%
Διαφωνώ	2	4%
Διαφωνώ απόλυτα	0	0%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

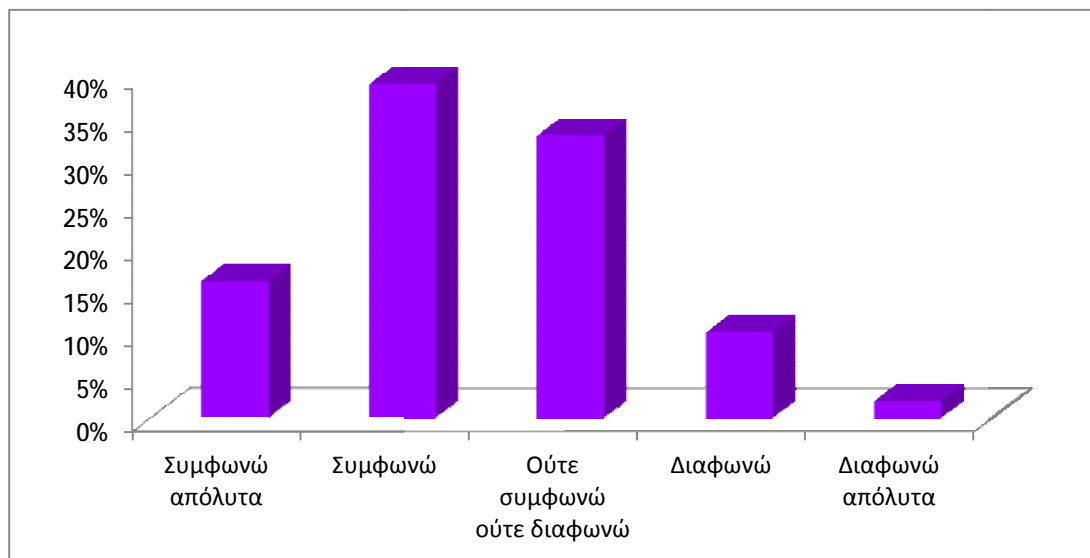




Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων συμφωνεί ως προς την δυνατότητα προσαρμογής του πιάτου ανάλογα με την επιθυμία του πελάτη. Ποσοστό της τάξεως του 22% δηλώνει ουδετερότητα ενώ ποσοστό 30% συμφωνεί απόλυτα. Στον αντίποδα ποσοστό της τάξεως του 4% διαφωνεί ως προς αυτή τη δυνατότητα.

**4. Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:**

**Η τιμολογιακή πολιτική είναι ανάλογη των υπηρεσιών που λαμβάνει ο πελάτης.**



Σχετικά με την τιμολογιακή πολιτική το μεγαλύτερο ποσοστό συμφωνεί με την αναλογία της ως προς τις υπηρεσίες, 31% δηλώνει ουδετερότητα ενώ

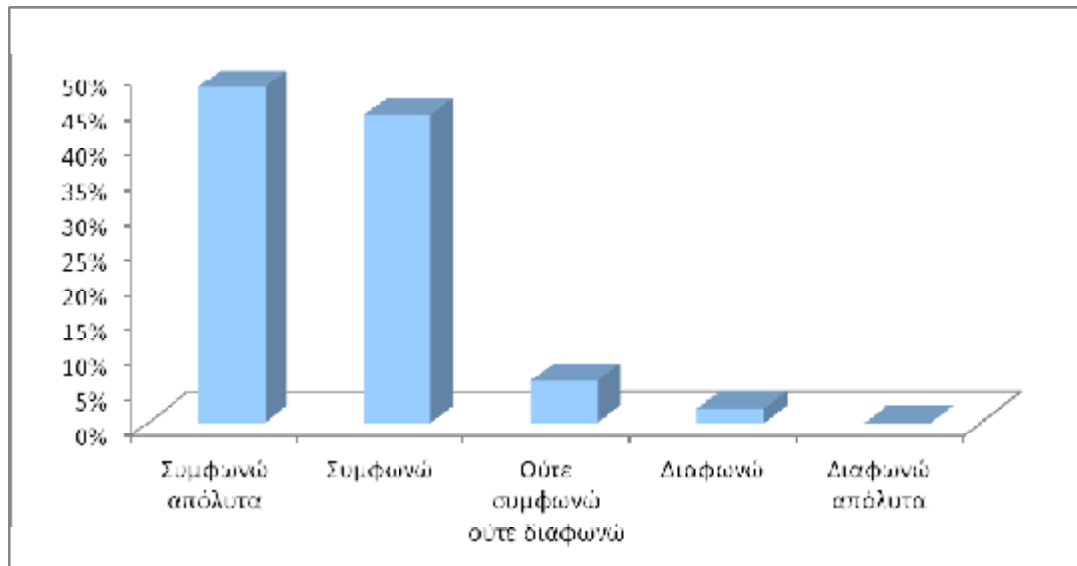
ποσοστό 16% συμφωνεί απόλυτα. Στον αντίποδα ποσοστό της τάξεως του 10% διαφωνεί ως προς την αναλογία τιμολογιακής πολιτικής και υπηρεσιών και τέλος το ποσοστό 2% διαφωνεί απόλυτα.

	<b>ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>Συμφωνώ απόλυτα</b>	<b>8</b>	<b>16%</b>
<b>Συμφωνώ</b>	<b>20</b>	<b>39%</b>
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	<b>16</b>	<b>31%</b>
<b>Διαφωνώ</b>	<b>5</b>	<b>10%</b>
<b>Διαφωνώ απόλυτα</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**5. Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:**

**Το προσωπικό του Food & Beverage του ξενοδοχείου είναι πάντα ευγενικό με τους πελάτες**

	<b>ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>Συμφωνώ απόλυτα</b>	<b>24</b>	<b>48%</b>
<b>Συμφωνώ</b>	<b>22</b>	<b>44%</b>
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	<b>3</b>	<b>6%</b>
<b>Διαφωνώ</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>
<b>Διαφωνώ απόλυτα</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

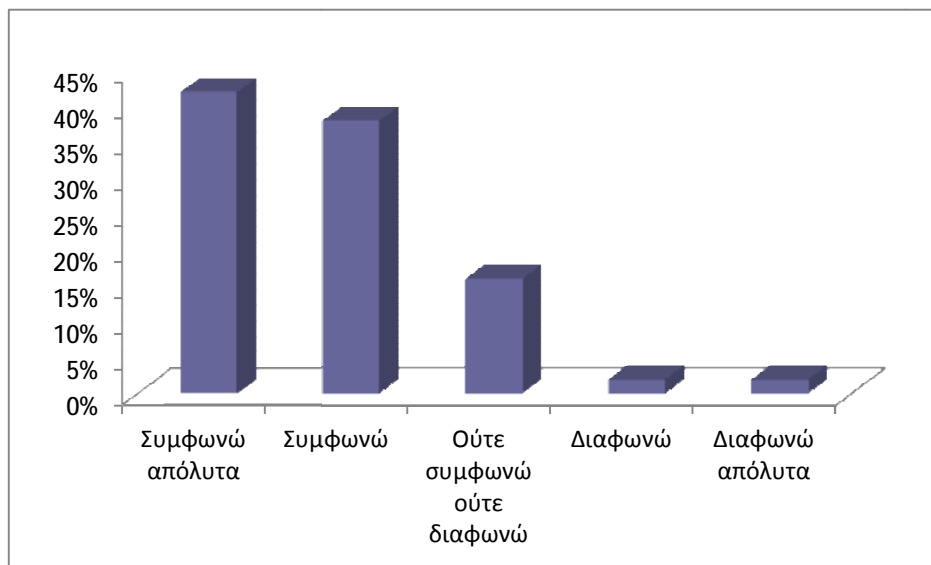


Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτούμενων κινείται με θετική σκέψη ως προς την ευγένεια του προσωπικού, 48% συμφωνεί απόλυτα και 44% συμφωνεί. Μικρό ποσοστό της τάξεως του 6% δηλώνει ουδετερότητα ενώ μόνο 2% διαφωνεί.

#### **6. Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:**

**Το ξενοδοχείο δίνει έμφαση στην εμφάνιση και την ατομική υγιεινή των εργαζομένων.**

	<b>ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>Συμφωνώ απόλυτα</b>	<b>21</b>	<b>42%</b>
<b>Συμφωνώ</b>	<b>19</b>	<b>38%</b>
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	<b>8</b>	<b>16%</b>
<b>Διαφωνώ</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>
<b>Διαφωνώ απόλυτα</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



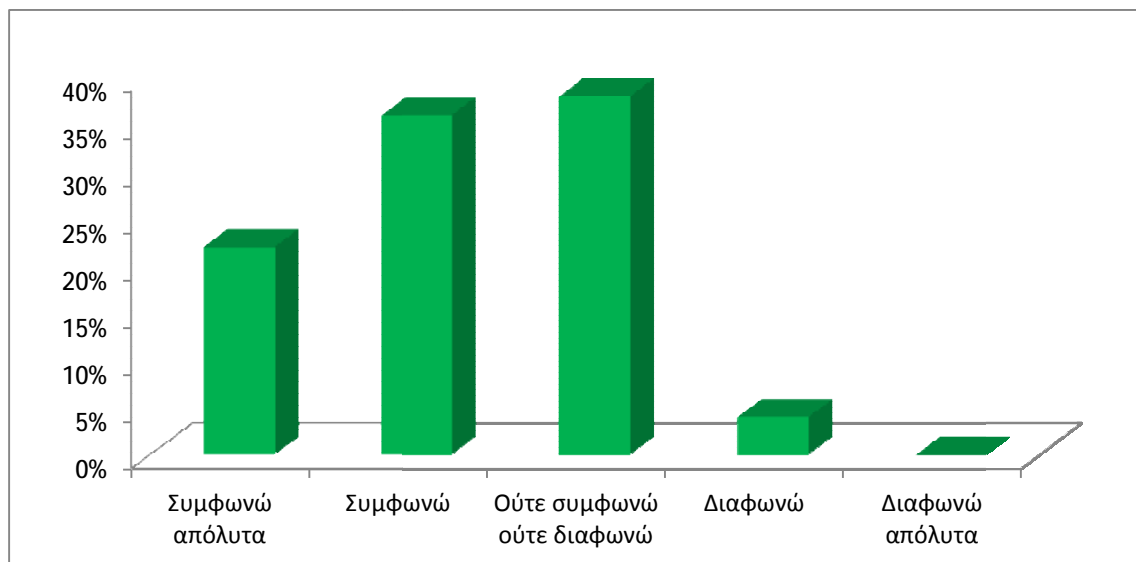
Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων συμφωνεί απόλυτα με τη λογική της έμφασης του ξενοδοχείου στην εμφάνιση και την ατομική υγιεινή των εργαζομένων. 30% συμφωνεί ενώ 16% δηλώνει ουδετερότητα.

Στον αντίποδα 2% διαφωνεί ενώ όμοιο ποσοστό διαφωνεί απόλυτα.

#### **7. Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:**

**Οι εγκαταστάσεις του τμήματος F & B συντηρούνται ανά τακτικά χρονικά διαστήματα**

	<b>ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>Συμφωνώ απόλυτα</b>	<b>11</b>	<b>22%</b>
<b>Συμφωνώ</b>	<b>18</b>	<b>36%</b>
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	<b>19</b>	<b>38%</b>
<b>Διαφωνώ</b>	<b>2</b>	<b>4%</b>
<b>Διαφωνώ απόλυτα</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



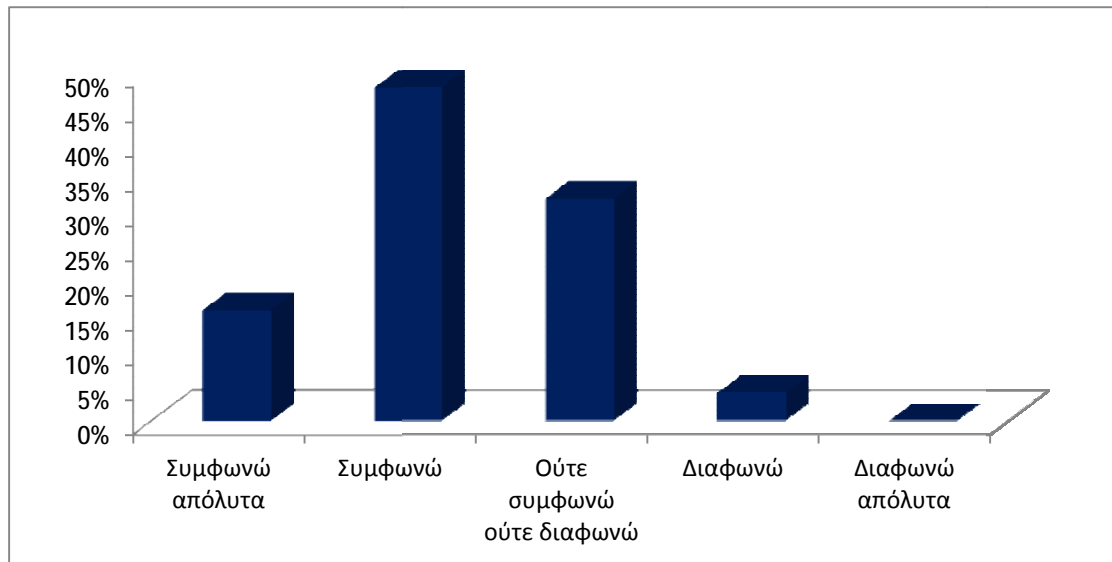
Ως προς τη συντήρηση των εγκαταστάσεων ποσοστό της τάξεως του 38% δηλώνει μετριότητα ως προς την τακτικότητά της. Ποσοστό 36% συμφωνεί ενώ ποσοστό 22% συμφωνεί απόλυτα. Τέλος ποσοστό 4% διαφωνεί.

#### **8. Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:**

**Η αρχιτεκτονική(φωτισμός, διακόσμηση) στους χώρους του F&B είναι διαμορφωμένη με αυστηρά ποιοτικά κριτήρια.**

	<b>ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>Συμφωνώ απόλυτα</b>	<b>8</b>	<b>16%</b>
<b>Συμφωνώ</b>	<b>24</b>	<b>48%</b>
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	<b>16</b>	<b>32%</b>
<b>Διαφωνώ</b>	<b>2</b>	<b>4%</b>
<b>Διαφωνώ απόλυτα</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
---------------	-----------	-------------

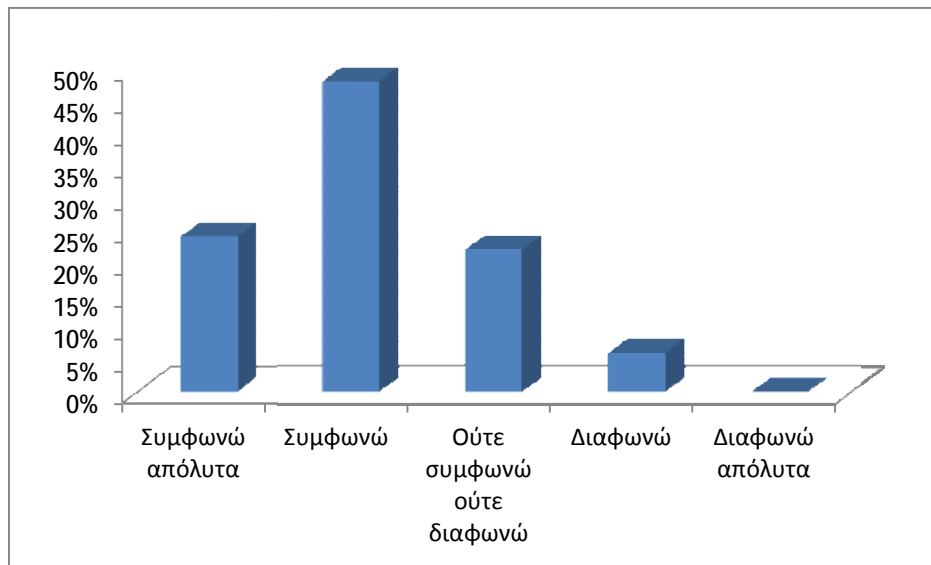


Ως προς την αρχιτεκτονική και τη διακόσμηση του χώρου ποσοστό 48% συμφωνεί με τη χρησιμοποίηση αυστηρών και ποιοτικών κριτηρίων, 16% συμφωνεί απόλυτα ενώ 32% δηλώνει ουδετερότητα. Τέλος ποσοστό 4% διαφωνεί.

#### **9. Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:**

**Ο εξοπλισμός του τμήματος F&B του ξενοδοχείου είναι ο κατάλληλος**

	<b>ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>Συμφωνώ απόλυτα</b>	<b>12</b>	<b>24%</b>
<b>Συμφωνώ</b>	<b>24</b>	<b>48%</b>
<b>Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ</b>	<b>11</b>	<b>22%</b>
<b>Διαφωνώ</b>	<b>3</b>	<b>6%</b>
<b>Διαφωνώ απόλυτα</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



Τέλος σχετικά με τον εξοπλισμό 48% των ερωτηθέντων συμφωνεί ότι είναι κατάλληλος, 24% συμφωνεί, ενώ ποσοστό της τάξεως του 22% δηλώνει ουδετερότητα. Τέλος ποσοστό 6% διαφωνεί με αυτή τη θέση.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΠΗΓΕΣ**

### **ΕΛΛΗΝΙΚΗ**

1. Αμβροσιάδης Γιάννης, (2001) «Το Σύστημα HACCP στην μαζική εστίαση, Έλεγχοι κατά την παραγωγική διαδικασία», Food Service-Επαγγελματική Εστίαση. Τεύχος 4, Ιανουάριος- Φεβρουάριος
2. Αναστασόπουλος Γεώργιος- Κανελλόπουλος Χρήστος (2001)«ISO-HACCP: Από τη Διασφάλιση κι Διαχείριση της Ποιότητας», Τουριστική Αγορά,
3. Ηγουμενάκης, Ν. (1991). Τουριστική Οικονομία, τόμος Α'. INTERBOOKS: Αθήνα  
Κανελλόπουλος Χρήστος, (1998) «Επιχείρηση Φαγητό», Τουριστική Αγορά, Τεύχος 104, Μάιος
4. Κανελλόπουλος Χρήστος,(2002) (α) «Αποθήκευση και Συντήρηση Τροφίμων- Βασικό Βήμα για την Ποιότητα», Τουριστική Αγορά. Τεύχος 148, Μάιος
5. Συλλογικό έργο, (2010) Παναγιώτης Σωτήρης, Γιώργος Σφήκας, Φίλιππος Μοκοτόπουλος, Αριστείδης Μιχαλόπουλος, ΚΡΗΤΗ, Explorer,



6. Υπουργείο Ανάπτυξης ΕΦΕΤ (2001)"Οδηγός Υγιεινής" για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις Αθήνα
7. Λαλούμης Δ. & Ρούπας Β. (1996) "Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων"
8. Λαλούμης & Στεφανακίδης (2005) "Οργάνωση και λειτουργία Επισιτιστικών Τμημάτων" Τόμος δεύτερος

## **ΞΕΝΗ**

1. Consolidated version hotel classification survey, (2004) The Joint WTO&IH&RA study on hotel classification) του Παγκοσμίου Οργανισμού Τουρισμού και του IHRA (International Hotel and Restaurant Association)
2. Hiltrop, J. (1995) The Changing Psychological Contract: The Human Resource
3. Challenge on the 1990s'. European Management Journal
4. Dibb, Simkin, Pride and Ferrell, (1994) "Marketing, concepts and strategies" Houghton Mifflin

5. Bernard Davis- Sally Stones, (1992) "Food & beverage management"

### ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

1. <http://www.kritesad.gr/touristikos-odigos>
2. <http://www.cretanbeaches.com/paralies/lasithi/paralies-elounda/?Itemid>
3. <http://www.cretanbeaches.com/hrisimes-plir%CE%BFf%CE%BFries/poleis/komopoli-elounda/>
4. <http://www.athinorama.gr/travel/greece/destination.aspx?did=291&aid=730367>
5. <http://www.helleniczeus.gr/gr/guide/crete/elounda.html>
6. <http://www.dimosagn.gr/index.php/gr/dim-topik-koinotites/2045-2012-10-08-12-07-08-5/94-%CE%95%CE%BB%CE%BF%CF%8D%CE%BD%CF%84%CE%B1%20-%20%CE%A0%CE%B9%CE%BD%CE%AD%CF%82>
7. [http://www.explorecrete.com/hotels-crete/GR-hotels\\_Elounda.html](http://www.explorecrete.com/hotels-crete/GR-hotels_Elounda.html)
8. <http://www.crete.gov.gr/attachments/article/6034/%CE%A0.%CE%95.%20%CE%A7%CE%B1%CE%BD%CE%AF%CF%89%CE%BD%CE%9C%CE%B5%CE%BB%CE%AD%CF%84%CE%B7%20%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D%202013.pdf>

