

**Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΑΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**



**Ο ποιοτικός έλεγχος των catering και ο ρόλος του στην  
αναβάθμιση του τουρισμού.**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΣΠΗΛΙΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ**  
**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΙΣΠΟΓΛΟΥ ΠΟΛΥΞΕΝΗ**



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	5
Μορφές catering.....	5
Υπηρεσίες catering.....	6
Παροχές catering.....	7
Ανάπτυξη του catering.....	9
Λόγοι που συμβάλλουν στην ανάπτυξη του catering.....	11
Μειονεκτήματα – Πλεονεκτήματα.....	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:.....	17
Υγιεινή και ασφάλεια.....	17
Αλλοιώσεις τροφίμων.....	18
Οι υγειονομικοί κανονισμοί.....	19
Μόλυνση τροφίμων.....	21
Είδη τροφικών δηλητηριάσεων.....	23
Προφύλαξη τροφίμων από αλλοιώσεις.....	27
Ασφάλεια των εργαζόμενων.....	29
Είδη ατυχημάτων πάνω στη δουλειά και πώς να αποφεύγονται.....	30
Αποθηκευτικοί χώροι.....	32
Αγορά τροφίμων.....	32
Παραλαβή τροφίμων.....	33
Συνθήκες αποθήκευσης για κάθε είδος.....	34
Διατήρηση τροφίμων.....	35
Ψυχρή αποθήκευση.....	36
Προετοιμασίας της κουζίνας.....	37
Η κουζίνα.....	38
Ικανότητες προσωπικού.....	40

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	45
ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΜΕ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟ CATERING .....	45
Marmita.....	45
ΛΟΙΣ.....	47
ΦΑΚΑΛΟΥ Δ. ΚΑΙ ΥΙΟΙ Ο.Ε.....	49
CATERING ΑΠΟ ΤΑ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΕΙΑ.....	51
Sugar.....	51
Αύρα.....	51
Αναις.....	53
Λιχουδιές.....	57
Καπετάνος.....	58
Μαντονα.....	59
CATERING ΑΠΟ ΤΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ.....	61
Αίγλη.....	61
Ideal.....	63
Διόνυσος.....	65
Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ CATERING ΣΤΗΝ ΑΝΑΒ/ΣΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ.....	67
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	69
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	73
ΠΗΓΕΣ.....	73

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η έννοια catering αν αποδοθεί ακριβώς στα Ελληνικά σημαίνει τροφοδοσία. Ο κλάδος όμως του catering προσφέρει πολλά περισσότερα από την απλή προμήθεια τροφίμων σε ιδιώτες ή επιχειρήσεις.

Την τελευταία επταετία το catering έχει αναπτυχθεί σημαντικά στην Ελλάδα. Παλαιότερα υπήρχαν ελάχιστες εταιρείες που ασχολιόταν αποκλειστικά με αυτόν τον κλάδο ενώ πολύ λίγες ήταν και οι εταιρείες που ασχολιόταν και με την τροφοδοσία.

Σήμερα οι Έλληνες έχουν αλλάξει συνήθειες και έχουν επηρεαστεί από τις συνήθειες των Δυτικών χωρών. Δεν πιστεύουν πια ότι το catering απευθύνεται σε λίγους και εκλεκτούς. Όλο και περισσότερος κόσμος εμπιστεύεται τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι caterers, δηλαδή αυτοί που ασχολούνται με το catering.

Πάνω από 200 εταιρείες στην Ελλάδα, ασχολούνται σήμερα με το catering. Οι περισσότερες από αυτές δεν έχουν σαν αποκλειστικό τους αντικείμενο το catering. Υπάρχουν πολλά ξενοδοχεία, εστιατόρια ή και ζαχαροπλαστεία που έχουν διευρύνει τον κύκλο των εργασιών τους και σε αυτόν τον τομέα.

Οι πρώτες εταιρείες που ασχολήθηκαν με την τροφοδοσία απευθυνόταν σε πλοία και βρισκόταν σε λιμάνια. Προμήθευαν το πλοίο με τα απαραίτητα για το πλήρωμα και τους επιβάτες. Στην Ελλάδα η πρώτη μορφή catering που έκανε την εμφάνιση της είναι το αεροπορικό catering.

Σήμερα οι εταιρείες που ασχολούνται με το αεροπορικό catering θεωρούνται οι κορυφαίες στο κλάδο. Οι περισσότερες από αυτές ασχολούνται και με άλλες μορφές catering διεκδικώντας ακόμα μεγαλύτερο κομμάτι της αγοράς.

Πολλές εταιρείες ασχολούνται αποκλειστικά με την διοργάνωση εκδηλώσεων και την τροφοδοσία αυτών. Ο ετήσιος κύκλος εργασιών όλων των εταιρειών που ασχολούνται με το catering φτάνει σήμερα τα 75δισ. Το 1990 ο κύκλος εργασιών αυτών των εταιρειών ήταν μόλις 10 δισ.

Τέλος πρέπει να σημειωθεί ότι η ζήτηση των εταιρειών catering αυξάνεται το καλοκαίρι λόγω της αύξησης της τουριστικής κίνησης.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

### ΜΟΡΦΕΣ CATERING

Η έννοια του "Catering" εσσωκλείει ένα μεγάλο φάσμα εργασιών.

Περιλαμβάνει από την τροφοδοσία πλοίων και αεροσκαφών μέχρι την μαζική εστίαση μεγάλων μονάδων. Ακόμα στον όρο catering περιέχονται και η διοργάνωση κάθε είδους εκδηλώσεων από απλές δεξιώσεις μέχρι συνέδρια και σεμινάρια.

Σημαντικότερη μορφή catering είναι το αεροπορικό. Σ' αυτό τον τομέα περιλαμβάνεται η τροφοδοσία και η εξυπηρέτηση των αεροσκαφών των αεροπορικών εταιρειών. Εδώ μπορεί να συμπεριληφθεί και η εκμετάλλευση κυλικείων και εστιατορίων σε αεροδρόμια.

Άλλη μορφή είναι το βιομηχανικό catering.

Αυτή η μορφή catering ασχολείται κυρίως με την καθημερινή ή όχι τροφοδοσία μεγάλων μονάδων. Αυτές οι μονάδες μπορεί να είναι επιχειρήσεις, σχολεία, κατασκηνώσεις ή και ξενοδοχεία που έχουν αναθέσει σε άλλους την τροφοδοσία των εργαζομένων ή και των πελατών τους.

Η διοργάνωση εκδηλώσεων κοινωνικών ή επαγγελματικών είναι ακόμα μια μορφή catering. Ο όρος "διοργάνωση εκδηλώσεων" περιέχει πολλές και διαφορετικές εργασίες. Περιλαμβάνει την διοργάνωση δεξιώσεων για κάθε σκοπό γάμο, βάφτιση, γενέθλια και με κάθε μορφή καθιστό δείπνο, μπουφέ, cocktail. Ακόμα περιλαμβάνει τη διοργάνωση συνεδρίων, σεμιναρίων και ότι άλλο έχει σχέση με επαγγελματικές εκδηλώσεις.

Φυσικά, αυτές είναι οι κυριότερες μορφές catering. Υπάρχουν και άλλες όπως η τροφοδοσία τρένων, η εκμετάλλευση εστιατορίων ή κυλικείων σε οδικούς κόμβους. Υπάρχουν, επίσης, εταιρείες όπως εργοστάσια, που διαθέτουν δική τους μονάδα τροφοδοσίας της επιχείρησης.

Ο διαχωρισμός που γίνεται εδώ ως προς τις μορφές του catering δεν είναι περιοριστικός για τις επιχειρήσεις. Μια επιχείρηση που ασχολείται με το αεροπορικό catering δεν σημαίνει ότι δεν μπορεί να διοργανώσει δεξιώσεις. Σήμερα οι

περισσότερες επιχειρήσεις ασχολούνται με το μεγαλύτερο μέρος των εργασιών του catering. Ελάχιστες είναι οι εταιρείες που ασχολούνται π.χ. μόνο με την διοργάνωση δεξιώσεων.

### ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ CATERING

Στα πρώτα χρόνια της εμφάνισης των εταιρειών τροφοδοσίας στην αγορά, οι υπηρεσίες που προσέφεραν ήταν πολύ λίγες. Τα φαγητά ήταν φτιαγμένα πολύ πρόχειρα και γρήγορα. Ήθελαν να κερδίζουν χρόνο και έτσι δεν πρόσφεραν ποιότητα. Επίσης το μόνο που παρείχαν ήταν μόνο φαγητό και τίποτα άλλο.

Σήμερα όλες οι εταιρείες που ασχολούνται με το catering προσφέρουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες. Δεν διαθέτουν μόνο φαγητό αλλά παρέχουν στον πελάτη ότι και όπως το επιθυμεί. Υπάρχει μεγάλος ανταγωνισμός και αυτό συμβάλλει θετικά στη βελτίωση των υπηρεσιών.

Παλαιότερα όποιος ήθελε μπορούσε να εισέλθει στον κλάδο και να προσφέρει φαγητά. Σήμερα όμως υπάρχουν κάποια στάνταρ που πρέπει να τηρούνται, υπάρχει ειδική νομοθεσία που προστατεύει τόσο τους επαγγελματίες που ασχολούνται με το catering όσο και τους πελάτες. Πρέπει να τηρούνται κάποιοι κανόνες υγιεινής και κάποιες προδιαγραφές.

Όπως προαναφέρθηκε ο όρος catering έχει μια ευρεία έννοια. Έτσι μεγάλο είναι και το φάσμα των επιχειρήσεων που ασχολούνται με το catering.

Εκτός από τις εταιρείες που έχουν το catering σαν αποκλειστικό τους αντικείμενο υπάρχουν και εστιατόρια που ασχολούνται με αυτό. Τα εστιατόρια έχουν κάποια σχέση με την τροφοδοσία αφού αυτό είναι το αντικείμενό τους. Απλά τώρα εκτός από το να φιλοξενούν αυτόνομους πελάτες διοργανώνουν και εκδηλώσεις στους χώρους που ήδη διαθέτουν.

Επίσης με το catering ασχολούνται τα τελευταία χρόνια και τα ξενοδοχεία. Τα ξενοδοχεία έχουν χώρους τους οποίους κάποτε χρησιμοποιούσαν μόνο οι πελάτες που έμεναν εκεί. Τώρα τους διαμορφώνουν ανάλογα και για πελάτες που απευθύνονται εκεί μόνο για την διοργάνωση μιας δεξίωσης. Πολλά ξενοδοχεία

διαθέτουν και τμήμα Outside Catering.

Στο χώρο υπάρχουν και μερικά ζαχαροπλαστεία που ασχολούνται με το catering. Έχουν πλήρως οργανωμένα τμήματα τροφοδοσίας και προσφέρουν υπηρεσίες υψηλού επιπέδου. Οργανώνουν εκδηλώσεις για ιδιώτες και για επιχειρήσεις.

Οι δεξιώσεις που διοργανώνονται στα πλαίσια του catering καλύπτουν όλων των ειδών τις κοινωνικές και επαγγελματικές απαιτήσεις. Ο πελάτης το μόνο που χρειάζεται να κάνει είναι να πάρει την απόφαση και να υπολογίσει τον αριθμό των ατόμων που θα συμμετάσχουν στην εκδήλωση.

Οι δεξιώσεις έχουν την μορφή επισήμων γευμάτων [banquet] ή buffet ή cocktail. Μπορεί να είναι δεξιώσεις γάμου, βαφτίσεων, φιλικές συγκεντρώσεις, επέτειοι, χοροί, πάρτι και ότι άλλο προσφέρεται για γιορτή.

Όσον αφορά τις επαγγελματικές υποχρεώσεις, αυτές αφορούν σεμινάρια, συνέδρια, επαγγελματικές συναντήσεις, meetings, συσκέψεις εταιρειών κα. Ακόμα πολλές εταιρείες catering που οργανώνουν επιδείξεις μόδας, εγκαίνια και ότι άλλο επιθυμεί ο πελάτης.

### ΠΑΡΟΧΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ CATERING

Οι εταιρείες που ασχολούνται με το catering, ανεξάρτητα με το αν έχουν και άλλο τομέα δράσης ή όχι παρέχουν στους πελάτες τους πολλά περισσότερα από απλή τροφοδοσία. Όλο και περισσότερα παρέχονται λόγω του ανταγωνισμού που υπάρχει, ο οποίος συμβάλλει στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Εκτός από την τροφοδοσία μιας εκδήλωσης οι εταιρείες προσφέρουν πολλά περισσότερα. Όλες οι εταιρείες και κυρίως οι μεγάλες μπορούν να αναλάβουν τη διοργάνωση μιας δεξίωσης ή ενός συνεδρίου από την αρχή μέχρι το τέλος. Ικανοποιούν όλες τις απαιτήσεις των πελατών.

Οι εταιρείες διαθέτουν υπεσύγχρονες εγκαταστάσεις όπου παρασκευάζονται τα φαγητά και τα εδέσματα.

Έχουν τα πιο σύγχρονα μηχανήματα και μπορούν να εξυπηρετήσουν μεγάλο

αριθμό πελατών.

Έχουν κάθε απαραίτητο εξοπλισμό. Υπέροχες πορσελάνες, φίνα λινά, ασημικά και κρύσταλλα. Τραπέζια, καρέκλες, μπουφέδες, καρότσια. Ακόμα διαθέτουν τέντες, μετακινούμενες πίστες, ομπρέλες. Χρησιμοποιούν ειδικούς φωτισμούς, εφέ και ότι άλλο χρειάζεται για το στολισμό των τραπεζών και των χώρων. Ο εξοπλισμός καλύπτει όλες τις απαιτήσεις.

Οι εταιρείες εκτός από τις εγκαταστάσεις παραγωγής πολλές φορές διαθέτουν και αίθουσες και χώρους όπου μπορούν να διοργανώσουν εκδηλώσεις. Αυτοί οι χώροι είναι είτε ιδιόκτητοι είτε τους νοικιάζουν. Από το μέγεθος του κάθε χώρου εξαρτάται και ο αριθμός των ατόμων που μπορεί να φιλοξενήσει.

Επίσης οι εταιρείες catering διαθέτουν τα μηχανήματα που απαιτούνται για την παρασκευή φαγητών στον χώρο της εκδήλωσης. Έχουν ακόμα αυτοκίνητα για την μεταφορά των φαγητών και του εξοπλισμού όπου επιθυμεί ο πελάτης.

Εάν πρόκειται για επαγγελματικές εκδηλώσεις συνέδρια, meetings κ.τ.λ., και εκεί οι περισσότερες εταιρείες καλύπτουν τις ανάγκες με τον απαιτούμενο εξοπλισμό. Διαθέτουν οπτικοακουστικά μέσα, projectors, video, ηχητικές εγκαταστάσεις, computer. Ακόμα και αν δεν τα διαθέτουν οι ίδιες συνεργάζονται με άλλες εταιρείες.

Επίσης πολλές εταιρείες έχουν την δυνατότητα για περισσότερες υπηρεσίες ακόμα πιο εξειδικευμένες. Κανονίζουν δελτία τύπου, κάλυψη των εκδηλώσεων από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Επίσης φροντίζουν για την δημοσίευση διαφόρων ανακοινώσεων εάν αυτό ζητηθεί.

Όλες οι εταιρείες έχουν μόνιμο και έκτακτο προσωπικό το οποίο προσλαμβάνουν όποτε χρειάζεται. Το προσωπικό είναι εκπαιδευμένο και έμπειρο σε αυτό που κάνει. Είναι εκπαιδευμένο ή εκπαιδεύεται μετά την πρόσληψή του μέσα στην επιχείρηση. Πολλές μεγάλες επιχειρήσεις διαθέτουν σχολή γι' αυτό το σκοπό.

Το εκπαιδευμένο προσωπικό συμβάλλει στη σωστή διοργάνωση της κάθε εκδήλωσης είτε πρόκειται για πελάτη ιδιώτη είτε για την επιχείρηση. Έτσι το σέρβις που παρέχεται είναι άψογο και η επιχείρηση δημιουργεί καλή εικόνα στην αγορά.

Ακόμα πρέπει να αναφερθεί ότι οι εταιρείες κυρίως οι μικρότερες συχνά συνεργάζονται με άλλους για να καλύψουν τις ελλείψεις τους. Αυτοί οι εξωτερικοί συνεργάτες αναλαμβάνουν από την διακόσμηση μέχρι τη μουσική κάλυψη της



βραδιάς καθώς ότι άλλο δεν προσφέρει η ίδια η εταιρεία.

Οι χώροι και οι αίθουσες που προαναφέρθηκε ότι διαθέτουν οι εταιρείες συχνά χωρίζονται ή συνδέονται με κινητούς τοίχους. Αυτοί οι κινητοί τοίχοι χωρίζουν τις αίθουσες σε μικρότερες για μικρότερες συγκεντρώσεις ή συνδέουν γειτονικές αίθουσες για μεγαλύτερες εκδηλώσεις.

Επίσης αρκετές επιχειρήσεις διαθέτουν show rooms. Εκεί ο πελάτης βλέπει έτοιμα τραπέζια, μπουφέδες, πάγκους και σερβίτσια. Επίσης μπορεί να δοκιμάσει κάποια εδέσματα. Έτσι μπορεί να επιλέξει ότι ακριβώς θέλει για την εκδήλωσή του, αφού πρώτα τα έχει δει.

Υπάρχει δυνατότητα για τη διοργάνωση εκδηλώσεων σε όλη την Ελλάδα. Οι εκδηλώσεις μπορούν να διοργανωθούν σε ανοιχτούς ή κλειστούς χώρους. Σε κήπους, αίθουσες ακόμα και σε γιοτ, εάν αυτό επιθυμεί ο πελάτης.

Οι εταιρείες που δεν ασχολούνται αποκλειστικά με το catering ξενοδοχεία, εστιατόρια κ.α. αναλαμβάνουν και outside catering. Δηλαδή έχουν και τμήμα εξωτερικών εκδηλώσεων το οποίο αναλαμβάνει την διοργάνωση διαφόρων εκδηλώσεων έξω από τους δικούς τους.

Πολλές επιχειρήσεις στους ιδιόκτητους χώρους τους διαθέτουν και πάρκιν για την εξυπηρέτηση των πελατών τους. Προσφέρουν άψογο σέρβις και οι μεγαλύτερες από τις επιχειρήσεις του κλάδου έχουν και πολλούς γνωστούς πελάτες.

### ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ CATERING

Η ανάπτυξη του catering τα τελευταία χρόνια, τόσο στη χώρα μας όσο και στον κόσμο γενικά ήταν ραγδαία. Όλο και περισσότερος κόσμος στρέφεται στις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες catering.

Σήμερα δεν υπάρχει άτομο που να μην γνωρίζει την έννοια του όρου catering. Όλο και πιο πολύ ζητάνε τα έτοιμα ή τα ημιέτοιμα προϊόντα. Ήδη, από πάρα πολύ παλιά οι νοικοκυρές κατέφευγαν στα ημιέτοιμα φαγητά που έπαιρναν από τα ράφια του super market.

Η εξέλιξη προχωράει και τόσο ο κόσμος όσο και οι επιχειρήσεις συμβιβάζονται

με τα νέα δεδομένα. Οι μικρές επιχειρήσεις προσπαθούν να αντεπεξέλθουν και να γίνουν μεγαλύτερες ώστε να αντιμετωπίσουν τον ανταγωνισμό. Οι μεγάλες επιχειρήσεις προσπαθούν να διατηρήσουν και να επεκτείνουν τη θέση τους.

Σημαντικοί παράγοντες είναι ο χρόνος στον οποίο μπορούν να διαθέτουν τα φαγητά και η ποιότητα αυτών. Οι μεγάλες εταιρείες έχουν την δυνατότητα να προσφέρουν μεγάλες ποσότητες φαγητού σε πολύ λίγο χρόνο και σε άριστη ποιότητα. Οι μικρότερες επιχειρήσεις αγωνίζονται να ξεπεράσουν τις χρονικές καθυστερήσεις που έχουν λόγω του μεγέθους τους.

Οι προοπτικές ανάπτυξης του κλάδου είναι πολύ καλές. Εκτός από την μεγάλη ζήτηση που υπάρχει πολύ θετική είναι και η δημιουργία του νέου αεροδρομίου στα Σπάτα. Αυτή η δημιουργία θέτει νέες βάσεις στην αγορά του catering θα επηρεαστούν σημαντικά οι εταιρείες που ασχολούνται με την τροφοδοσία αεροπλάνων ή σημείων διακίνησης επιβατών.

Φυσικά οι άλλες επιχειρήσεις που ασχολούνται με άλλη μορφή catering δεν θα μείνουν ανεπηρέαστες. Θα γίνουν σημαντικές αλλαγές και ανακατατάξεις που θα επηρεάσουν όλες τις επιχειρήσεις μικρές οι μεγάλες.

Στο νέο αεροδρόμιο υπάρχει πρόβλεψη για την λειτουργία δύο μόνο εταιρειών οι οποίες θα εγκατασταθούν εκεί για να καλύψουν την τροφοδοσία του νέου αεροδρομίου.

Η μια από τις δύο εταιρείες θα είναι η OLYMPIC CATERING σαν θυγατρική της Ολυμπιακής Αεροπορίας, η οποία θα δημιουργήσει εκεί μια νέα μονάδα. Για την κάλυψη της άλλης θέσης αναμένεται να γίνουν συγχωνεύσεις ή συνεργασίες μεταξύ μικρότερων εταιρειών ώστε να μπορέσουν να πάρουν την θέση και να καλύψουν τη ζήτηση.

Θετικές είναι οι προοπτικές ανάπτυξης και για τις επιχειρήσεις της Βόρειας Ελλάδας και της Θεσσαλονίκης. Αυτές οι επιχειρήσεις βρίσκονται πιο κοντά στα σύνορα με τα άλλα τα Βαλκανικά κράτη.

Στις γειτονικές χώρες έχει αρχίσει και διαμορφώνεται μια κάποια πολιτική, οικονομική και κοινωνική σταθερότητα. Έτσι οι εταιρείες θα έχουν την δυνατότητα να εξαπλωθούν και στο εξωτερικό. Ήδη έχουν γίνει κάποια βήματα προς τα Σκόπια.

## ΛΟΓΟΙ ΠΟΥ ΣΥΜΒΑΛΛΟΥΝ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ CATERING

Όπως ήδη έχουμε προαναφερθεί το catering έχει αναπτυχθεί πάρα πολύ τα τελευταία χρόνια. Αυτό δεν συνέβη αυθαίρετα αλλά υπάρχουν κάποιοι λόγοι που συνέβαλαν στην ανάπτυξη.

Ένας σημαντικός λόγος για την ανάπτυξη του catering είναι η αλλαγή που έγινε στις συνήθειες και στον τρόπο ζωής των Ελλήνων. Επηρεάστηκαν από τις χώρες της Δυτικής Ευρώπης, βελτίωσαν το βιοτικό τους επίπεδο και έχουν αρχίσει να προτιμούν τις έτοιμες λύσεις.

Επίσης θεωρούν τις υπηρεσίες του catering σαν ένδειξη υψηλού κοινωνικού και οικονομικού επιπέδου. Αν και αυτό είναι σφάλμα. Το catering έχει προσιτές λύσεις και οικονομικές προτάσεις για όλους.

Λόγω των απαιτήσεων της σύγχρονης ζωής οι γυναίκες εργάζονται. Μετά πρέπει να φροντίσουν το σπίτι και τα παιδιά και έτσι δεν τους μένει καθόλου ελεύθερος χρόνος. Κουράζονται και προτιμούν λίγη ησυχία από την φασαρία που προϋποθέτει μια προετοιμασία.

Δεν έχουν τον χρόνο και την όρεξη που απαιτείται για να οργανώσουν μια εκδήλωση και έτσι απευθύνονται σε ειδικούς. Οι άνθρωποι δεν κουράζονται για να το ετοιμάσουν και μοναδικός τους σκοπός είναι να περάσουν καλά και να διασκεδάσουν.

Άλλος ένας λόγος είναι η έλλειψη του απαιτούμενου χώρου. Τα σπίτια δεν είναι μεγάλα όπως ήταν παλαιότερα και έτσι δεν είναι βολικά για να φιλοξενήσουν πολύ κόσμο. Ενώ αντίθετα οι εταιρείες διαθέτουν ή τους προτείνουν χώρους που τους εξυπηρετούν. Επίσης διαθέτουν τον απαιτούμενο εξοπλισμό.

Ο κόσμος θέλει να μιμείται τους άλλους και γι' αυτό απευθύνεται σε catering. Η μίμηση των άλλων είναι ένας ακόμα λόγος για την ανάπτυξη του κλάδου. Καθώς και η συνήθεια που ωθεί τους ανθρώπους στο catering σε κάθε περίπτωση που θέλουν να διοργανώσουν μια εκδήλωση.

Οι γυναίκες συχνά βαριούνται την κούραση και τον κόπο και γι' αυτό δεν θέλουν να τα φτιάξουν μόνες τους. Προτιμούν τις υπηρεσίες των ειδικών.

Η ζήτηση των υπηρεσιών του catering αυξάνεται συνεχώς γι' αυτό αυξάνεται

και η προσφορά τους. Ο ανταγωνισμός που υπάρχει συμβάλλει θετικά στην ανάπτυξη του κλάδου γιατί οι επιχειρήσεις βελτιώνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες και έτσι ωφελούνται οι πελάτες.

Όσον αφορά το catering σε επιχειρήσεις ( βιομηχανικό catering) υπάρχουν και εδώ λόγοι που συμβάλλουν στην ανάπτυξη του.

Τα εργοστάσια, οι επιχειρήσεις, τα σχολεία, τα ξενοδοχεία και κάθε είδους επιχειρήσεις που τροφοδοτούνται από άλλους έχουν μεγάλο όφελος. Καταρχήν εξασφαλίζουν σταθερή ποιότητα και γλιτώνουν το ψηλό κόστος που απαιτείται για την παραγωγή των φαγητών.

Επίσης δεν χρειάζονται να τροφοδοτούνται με πρώτες ύλες που απαιτούνται για τα φαγητά. Δεν χρειάζονται να έχουν αποθηκευτικούς χώρους, ούτε εγκαταστάσεις παραγωγής φαγητών, καθώς και ειδικό εξοπλισμό. Τέλος προμηθεύονται ακριβώς τις μερίδες που χρειάζονται.

Πρέπει, τέλος να αναφερθεί ότι οι υπηρεσίες που προσφέρονται από ειδικές επιχειρήσεις έχουν προσεχθεί μέχρι την τελευταία λεπτομέρεια. Υπάρχει ευελιξία στην επιλογή του μενού και τα φαγητά παρουσιάζονται με πολύ ωραίο τρόπο. Οι πρώτες ύλες είναι ελεγμένες και οι τιμές προσιτές.

---

### **ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ CATERING**

Το catering παρόλα τα θετικά του και τις υπηρεσίες που προσφέρει έχει και κάποια μειονεκτήματα. Αυτά τα μειονεκτήματα είναι σοβαρά αλλά με την σωστή αντιμετώπιση μπορούν να ξεπεραστούν και να συμβάλουν θετικά στην ανάπτυξη του κλάδου.

Δύο είναι τα κυριότερα μειονεκτήματα που έχει να αντιμετωπίσει το catering. Πρώτον οι «αλεξιπτωτιστές όπως ονομάζονται που εισχωρούν στον κλάδο και δεύτερον η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού.

«Αλεξιπτωτιστές» θεωρούνται οι εταιρείες που εισχωρούν στον κλάδο και έχουν σκοπό το γρήγορο και εύκολο κέρδος. Οι υπηρεσίες που προσφέρουν δεν είναι πάντα καλές. Αυτό κλονίζει την εμπιστοσύνη του κόσμου και βλάπτει και τις

αξιόπιστες επιχειρήσεις του χώρου.

Φυσικά, δεν μπορούν να επιβιώσουν για πολύ στην αγορά λόγω του χαμηλού επιπέδου των υπηρεσιών τους, έτσι γρήγορα κλείνουν. Αυτό φυσικά δημιουργεί ανταγωνισμό και οδηγεί τις αξιόπιστες εταιρείες να προσφέρουν όλο και καλύτερες υπηρεσίες.

Η ύπαρξη αυτών των επιχειρήσεων δίνει στον κόσμο τη δυνατότητα να δει ποιος προσφέρει πραγματικά καλές υπηρεσίες. Έτσι, λοιπόν αυτό το σημαντικό μειονέκτημα αν χρησιμοποιηθεί κατάλληλα μπορεί να ενεργήσει σαν θετικό στοιχείο.

Το δεύτερο σημαντικό μειονέκτημα, όπως προαναφέρθηκε είναι η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού στην αγορά. Αυτό είναι πολύ αρνητικό για το catering. Αυτή η έλλειψη οδήγησε πολλές εταιρείες όπως ξενοδοχεία και άλλους φορείς που ασχολούνται με το catering να δημιουργήσουν δικά τους εκπαιδευτικά κέντρα και σχολές.

Σε αυτές τις ιδιόκτητες σχολές εκπαιδεύουν το προσωπικό τους, είτε είχε κάποια προηγούμενη εκπαίδευση είτε όχι. Εκεί το προσωπικό παίρνει κατάρτιση υψηλών προδιαγραφών και προετοιμάζεται σωστά και υπεύθυνα ώστε να αποδίδει καλά και αποδοτικά στη δουλειά του.

Ο εργαζόμενος σε μια εταιρεία catering πρέπει να είναι ευγενικός, να προσαρμόζεται στις απαιτήσεις της δουλειάς και να δουλεύει σκληρά. Όλα αυτά κάνουν πιο επιτακτική την ανάγκη για εκπαίδευση του προσωπικού.

Η δημιουργία σχολών προκαλεί πολλά έξοδα και προβλήματα στην κάθε εταιρεία. Γι' αυτό θα βοηθούσε πολύ και τις εταιρείες αλλά και τον κλάδο του catering γενικότερα η δημιουργία ειδικών σχολών από το κράτος ή από ιδιώτες. Το προσωπικό θα μπορούσε να εκπαιδεύεται πολύ καλά πριν βγει στην αγορά για εργασία.

Εκτός από τα δύο μειονεκτήματα υπάρχουν και άλλα τα οποία πρέπει να επισημάνουμε. Ένα ακόμα σημαντικό μειονέκτημα είναι η παραπληροφόρηση του κόσμου. Αν και όλοι γνωρίζουν τι σημαίνει catering δεν γνωρίζουν τι μπορεί να προσφέρει.

Ο κόσμος πρέπει να μάθει ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται από αυτούς που ασχολούνται με το catering είναι απεριόριστες. Ο κάθε πελάτης που απευθύνεται σε

μια εταιρεία catering φεύγει πάντα ευχαριστημένος και ικανοποιημένος. Σκοπός των επιχειρήσεων είναι η ικανοποίηση των πελατών γιατί έτσι έχουν και εκείνες όφελος.

Ένα ακόμα μειονέκτημα κυρίως για τις μικρές επιχειρήσεις είναι η έλλειψη ιδιοκτητών χώρων και ο αισθητά μικρότερος αριθμός ατόμων που μπορούν να εξυπηρετήσουν σε σχέση με τις μεγάλες. Γι'αυτά το λόγω σε αυτούς απευθύνεται μόνο για μικρές εκδηλώσεις. Εάν όμως βρουν την ευκαιρία μπορούν να αναπτυχθούν και να γίνουν ανταγωνιστικές.

Αρνητικό για την ανάπτυξη του κλάδου του catering είναι οι παρεχόμενες υπηρεσίες. Όπως προαναφέρθηκε οι προσφερόμενες υπηρεσίες είναι πολλές αλλά δυστυχώς δεν είναι όλες του ίδιου ποιοτικού επιπέδου. Οι επιχειρήσεις διαφημίζουν ότι προσφέρουν άριστες υπηρεσίες που καταλήγουν να είναι οι χειρότερες.

Πρέπει να υπάρχει κάποιος τρόπος ώστε να εξασφαλίζονται οι πελάτες. Φυσικά οι μεγάλες εταιρείες είναι αξιόπιστες. Αλλά υπάρχουν πολλοί πελάτες που επιλέγουν μικρές επιχειρήσεις γιατί τις θεωρούν οικονομικότερες. Όμως οι υπηρεσίες τους δεν είναι πάντα καλές.

Ένα ακόμα σημαντικό μειονέκτημα είναι το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών. Εάν υπολογιστεί το κόστος των φαγητών που θα φτιάξει μια νοικοκυρά και το κόστος για τις υπηρεσίες ενός catering η διαφορά δεν είναι μεγάλη. Εάν υπολογιστεί ο κόπος και η φασαρία για την νοικοκυρά τότε είναι πιο κερδοφόρο να απευθυνθεί σε ένα catering.

Δυστυχώς όμως ο πελάτης δεν το βλέπει έτσι, πιστεύει ότι θα πληρώσει άδικα περισσότερα χρήματα και αυτό το θεωρεί σπατάλη. Η νοοτροπία λοιπόν του πελάτη είναι ένα ακόμα μειονέκτημα για την ανάπτυξη του catering. Ο πελάτης πρέπει να πεισθεί ότι θα έχει όφελος πριν «αγοράσει» κάτι.

Φυσικά το κόστος αυξάνεται ανάλογα με το είδος και την ποσότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών. Όσα περισσότερα περιλαμβάνει το πακέτο τόσο μεγαλύτερη είναι η τιμή του, όσο πιο λυτό και απλό είναι τόσο πιο χαμηλή είναι η τιμή. Γι'αυτό οι πελάτες πρέπει να γνωρίζουν ότι πληρώνουν ότι ακριβώς επιθυμούν.

## ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ

Το μεγαλύτερο πλεονέκτημα για όσων απευθύνονται σε κάποιο catering, και κυρίως για τις νοικοκυρές είναι ότι τους μένει ελεύθερος χρόνος. Δεν κάνουν μόνες τους όλες τις προετοιμασίες άρα δεν κουράζονται και έτσι έχουν και την διάθεση και τον χρόνο να απολαύσουν την εκδήλωσή τους.

Τα catering αναλαμβάνουν να επαναφέρουν το χώρο όπως ήταν πριν την εκδήλωση. Έτσι αν η δεξίωση γίνεται σε κάποιο σπίτι η οικοδέσποινα γλιτώνει τον κόπο από την μετέπειτα καθαριότητα. Ο χώρος της παραδίνεται καθαρός και συμμαζεμένος.

Επίσης οι πελάτες πρέπει να γνωρίζουν ότι το να απευθυνθούν σε ένα catering δεν είναι τόσο ακριβό όσο νομίζουν. Αν υπολογίσουν πόσο θα στοίχιζε στις νοικοκυρές αν τα έφτιαχναν μόνες τους ότι θα ξοδέψουν σχεδόν τα ίδια χρήματα.

Αυτό είναι πολύ θετικό. Με το ίδιο ποσό κάνουν την δουλειά τους χωρίς κούραση και κόπο. Αυτό το συνειδητοποιούν όλο και περισσότερες νοικοκυρές και απευθύνονται σε catering.

Ένα ακόμα πλεονέκτημα είναι ότι τα catering μπορούν να προσφέρουν μεγάλη ποιότητα φαγητών και εδεσμάτων. Τόση ποικιλία από την οποία μπορεί να επιλέξει ο πελάτης θα ήταν τρωμερά δύσκολο για μια νοικοκυρά να την προσφέρει.

Πλεονέκτημα είναι η άριστη ποιότητα αλλά και οι πρωτότυπες ιδέες τόσο στα φαγητά όσο και σε όλη τη διοργάνωση της εκδήλωσης. Πρέπει να σημειωθεί ότι αν και πολλές νοικοκυρές ντρέπονται να πουν ότι δεν έχουν φτιάξει τα πάντα μόνες τους αυτό σιγά σιγά μειώνεται.

Οι σημερινές οικοδέσποινες το θεωρούν σημαντικό και καλόγουστο να βλέπουν οι καλεσμένοι τους ότι δέχτηκαν τις υπηρεσίες ενός catering. Θεωρούν ότι έτσι αποκτούν κύρος.

Σε αυτό το σημείο πρέπει να αναφερθούν τα πλεονεκτήματα που έχουν οι ιδιωτικές εταιρείες catering σε αντίθεση με την Olympic catering που είναι δημόσια.

Οι ιδιωτικές εταιρείες catering προσλαμβάνουν προσωπικό όποια στιγμή θέλουν και όποια εποχή το χρειάζονται λόγω της αύξησης της δουλειάς τους. Η Olympic catering μπορεί να προσλάβει έκτακτο προσωπικό μόνο μια συγκεκριμένη

χρονική στιγμή που ορίζεται από τον νόμο.

Ακόμα οι ιδιωτικές επιχειρήσεις έχουν την δυνατότητα να διαθέσουν 3% από τα έσοδά τους για την προώθηση των πωλήσεών τους. Μπορούν να δώσουν μπόνους, δώρα ή αμοιβές στους εργαζόμενούς τους ή σε συνεργάτες χωρίς αποδεικτικά στοιχεία. Ενώ η Olympic catering πρέπει να έχει αποδείξεις από όλες τις συναλλαγές της.



**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2**  
**ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ**  
**ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΡΟΦΗ**

Πρέπει να φρονίζεται ώστε οι τροφές να είναι σε καλή κατάσταση και να είναι υγιεινές. Πρέπει να συντηρούνται κάτω από τις απαιτούμενες κατάλληλες συνθήκες για να μην επηρεάζονται από μικροοργανισμούς. Αυτό αφορά τις ζωικές ή φυτικές τροφές αλλά και αυτές που είναι αυτούσιες ή επεξεργασμένες.

Όλες οι τροφές που προορίζονται για κατανάλωση πρέπει να είναι θρεπτικές, ελκυστικές, καθαρές και χωρίς ξένα σώματα. Διαφορετικά δεν είναι κατάλληλες για την διατροφή του ανθρώπου και πρέπει να αποφεύγονται.

Τα ωμά τρόφιμα επηρεάζονται εύκολα από τους μικροοργανισμούς και γι'αυτό πρέπει να είναι καλοδιατηρημένο και σε καλή κατάσταση πριν την κατανάλωση ή πριν την επεξεργασία τους.

Οι χώροι όπου συντηρούνται και αποθηκεύονται τα τρόφιμα πρέπει να έχουν τις κατάλληλες συνθήκες. Πρέπει να είναι καθαροί, χωρίς μικρόβια και να έχουν την κατάλληλη θερμοκρασία (απλά δωμάτια, ψυγεία, καταψύξεις).

Για την επεξεργασία των τροφίμων πρέπει να υπάρχουν ειδικές εγκαταστάσεις, παρασκευαστήρια και ειδικός εξοπλισμός και σκευή. Σε όλα αυτά πρέπει να τηρούνται κάποιοι όροι υγιεινής και οι συνθήκες εργασίας να είναι άνετες για τους εργαζόμενους. Όλα πρέπει να καθορίζονται και να είναι εύκολα στη χρήση.

Όχι μόνο τα τρόφιμα αλλά και τα άτομα που τα επεξεργάζονται πρέπει να είναι υγιείς και σε καλή κατάσταση. Αυτά τα άτομα πρέπει να γνωρίζουν τουλάχιστον τα βασικά για την υγιεινή τους και την υγιεινή των τροφίμων. Ο κάθε μάγειρας πρέπει να ξέρει πώς να συντηρεί τα φαγητά και να προλαβαίνει τις αλλοιώσεις.

Οι τροφές πρέπει να είναι καθαρές σε όλα τα στάδια της παρασκευής αλλά και κατά το σερβίρισμα. Τα χέρια που αγγίζουν τα τρόφιμα πρέπει να είναι καθαρά και τα νύχια να είναι κομμένα.

Τα ευαίσθητα τρόφιμα πρέπει να μπαίνουν αμέσως μετά το μαγείρεμα στο ψυγείο για να μην μεταβάλλονται τα χαρακτηριστικά τους. Έτσι αποφεύγονται τροφικές δηλητηριάσεις ή άλλες αρρώστιες, δεν αναπτύσσονται μικροοργανισμοί.

Επίσης δεν πρέπει να αποθηκεύονται στο ίδιο ψυγείο κρέας, ψάρια, τυριά, φρούτα και άλλα τρόφιμα. Ακόμα τα φαγητά δεν πρέπει να μένουν εκτός ψυγείου. Προβλήματα μπορεί να δημιουργηθούν και με την χρήση κακοσυντηρημένων σκευών, κυρίως χάλκινων που χρειάζονται συχνή κασσιτέρωση.

### ΑΛΛΟΙΩΣΕΙΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Τα τρόφιμα επηρεάζονται από διάφορους παράγοντες και γίνονται ακατάλληλα για την κατανάλωση. Φυσικά υπάρχουν κάποιοι μέθοδοι που εμποδίζουν τις αλλοιώσεις των τροφίμων. Τέτοιες μέθοδοι και τεχνικές είναι η ψύξη, η κονσερβοποίηση, η αποξηράνση, το κάπνισμα κ.α.

Οι αλλοιώσεις των τροφίμων οφείλονται σε διάφορες αιτίες. Μερικές από αυτές τις αιτίες είναι οι μικροοργανισμοί, τα έντομα, τα τρωκτικά, η θερμοκρασία, η υγρασία, ο αέρας και το οξυγόνο, το φως και ο χρόνος.

Μικροοργανισμοί που επηρεάζουν τα τρόφιμα είναι τα βακτηρίδια, οι ευρωτομύκητες, οι ζυμομύκητες κ.α. Έτσι προκαλούνται διάφορες αρρώστιες, δηλητηριάσεις, γαστρεντερίτιδες και άλλες εντερικές διαταραχές στον άνθρωπο.

Τα βακτηρίδια επηρεάζουν τις ωμές τροφές αλλά και τις μαγειρεμένες και προκαλούν δηλητηριάσεις. Οι ευρωτομύκητες καταστρέφουν το εξωτερικό των τροφίμων και τα τρόφιμα αποκτούν άσχημη οσμή και γεύση μούχλας. Τέλος οι ζυμομύκητες προκαλούν βλαβερές και δηλητηριώδεις ουσίες και κάνουν τα τρόφιμα άχρηστες ουσίες, με άσχημη οσμή και όψη σάπιου.

Τα έντομα επηρεάζουν τα φυτά όταν αυτά βρίσκονται στο φυσικό τους περιβάλλον. Έτσι τα φυτά γίνονται πιο επιρρεπή στους μικροοργανισμούς. Τα τρωκτικά μολύνουν τα τρόφιμα με τις ακαθαρσίες τους. Οι ακαθαρσίες έχουν βακτηρίδια που προκαλούν αρρώστιες στον άνθρωπο.

Άλλη μια αιτία που αλλοιώνει τα τρόφιμα και κυρίως τα ζωικά είναι η υψηλή θερμοκρασία. Αυτά τα είδη πρέπει να αποθηκεύονται σε ειδική για κάθε είδος θερμοκρασία. Ακόμα τα τρόφιμα τα επηρεάζει η υγρασία τους και η υγρασία του περιβάλλοντος.

Φυσικά για τα λαχανικά η υγρασία είναι αναγκαία, στα όσπρια όμως πρέπει να αποφεύγεται. Αλλοιώσεις και κυρίως μούχλα δημιουργούν στα τρόφιμα ο αέρας και το οξυγόνο. Με τον αέρα και το οξυγόνο επηρεάζονται οι βιταμίνες Α και Β, το χρώμα και το άρωμα των τροφίμων καθώς και κάποια συστατικά τους.

Αρνητικό για τα τρόφιμα είναι και το φως, το οποίο επηρεάζει τις βιταμίνες Α και D. Με το φως αλλοιώνεται το χρώμα των τροφίμων οξειδώνεται το λίπος στα ζωικά τρόφιμα και μεταβάλλει τις πρωτεΐνες τους. Μια ακόμα αιτία αλλοίωσης των τροφίμων είναι η μακροχρόνια αποθήκευση και η διατήρησή τους.

Φυσικά τα τρόφιμα επηρεάζονται και από τις οσμές και έτσι μολύνονται. Οι οσμές μπορεί να προέρχονται από ψάρια, χορταρικά, κρεμμύδια αλλά και από καπνό, σκουπίδια, καύσιμα. Οι οσμές πρέπει να αποφεύγονται και γι' αυτό πρέπει τα τρόφιμα να αποθηκεύονται σε κατηγορίες.

Το κρέας μπορεί να αλλοιωθεί και κατά την μεταφορά του, αν δεν τηρούνται οι κανόνες υγιεινής. Τα κρέατα πρέπει να μπαίνουν αμέσως στο ψυγείο, τα τεμάχια να μην έρχονται σε επαφή μεταξύ τους, τα ψυγεία να είναι καθαρά και να μην υπερφορτώνονται.

### ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ

Υγιεινή είναι η επιστήμη που μελετά και εφαρμόζει τους κανόνες που απαιτούνται για την διατήρηση και την προαγωγή της ανθρώπινης υγείας. Όλη η κοινωνία πρέπει να έχει ένα υγιεινό τρόπο ζωής. Και οι επισιτιστικές επιχειρήσεις πρέπει να διατηρούν την υγιεινή τους σε υψηλό επίπεδο.

Πρέπει να εφαρμόζονται οι υγειονομικοί κανονισμοί ώστε να μην βλάπτεται η υγεία των εργαζομένων και των πελατών. Η τήρηση του υγειονομικού κανονισμού έχει νομικό, ηθικό και οικονομικό όφελος για τις επιχειρήσεις.

Κατά την ίδρυση αλλά και κατά την λειτουργία των επισιτιστικών μονάδων γίνεται έλεγχος για την τήρηση των κανόνων υγιεινής. Ο έλεγχος πραγματοποιείται από αστυνομικούς, υγειονομικούς γιατρούς, κτηνίατρους και επόπτες Δημόσιας υγείας. Οι παραβάσεις τιμωρούνται με προσωρινή ή οριστική διακοπή της λειτουργίας της μονάδας.

Τα προσφερόμενα προϊόντα πρέπει να είναι ελεγμένα, να μην έχουν μικρόβια και να προσφέρονται σε άνετους, ευχάριστους και υγιεινούς χώρους. Ο διευθυντής πρέπει να είναι φιλικός και εγκάρδιος προς τους πελάτες και να τους κάνει να αισθάνονται σαν το σπίτι τους.

Η τήρηση του υγειονομικού κανονισμού βοηθάει την επιχείρηση να επιβιώνει κάτι που δεν συμβαίνει με τις επιχειρήσεις που προσφέρουν ανθυγιεινές τροφές. Η τήρηση του κανονισμού δημιουργεί καλή φήμη και οικονομική άνοδο στις επιχειρήσεις.

Για να μπορεί να τηρηθεί σωστά ο υγειονομικός κανονισμός πρέπει να έχει κατασκευαστεί σωστά και η επιχείρηση. Δεν μπορούν να διατηρούνται σωστά τα τρόφιμα αν δεν υπάρχουν οι κατάλληλοι χώροι. Τα κατασκευάσματα θα πρέπει να είναι νόμιμα και γερό και όχι φτιαγμένο πρόχειρα.

Ακόμα πρέπει να υπάρχει ο κατάλληλος χώρος ανάλογα με τον κύκλο εργασιών για να χωράει ο απαιτούμενος εξοπλισμός και να μπορούν οι χώροι να καθαρίζονται. Πρέπει να υπάρχει σωστός φωτισμός και αερισμός και να υπάρχουν αποχετευτικοί χώροι.

Τα σκεύη και ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται πρέπει να είναι καθαρός και να φυλάσσεται σε χωριστούς χώρους από τα τρόφιμα. Πρέπει να υπάρχουν λεκάνες για το πλύσιμο των σκευών όπου θα υπάρχει ζεστό και κρύο νερό.

Για να επιτυγχάνεται η υγιεινή στις επισιτιστικές μονάδες πρέπει να απομακρύνονται γρήγορα τα απορρίμματα από τους χώρους που βρίσκονται τρόφιμα και σκόνη. Τα απορρίμματα είναι εστίες μόλυνσης και πρέπει να τοποθετούνται σε ειδικά δοχεία μέχρι να απομακρυνθούν από την επιχείρηση για να μην μαζεύονται έντομα, ποντίκια, γάτες και σκύλοι.

Όλοι όσοι εργάζονται σε επισιτιστικές επιχειρήσεις πρέπει να συμβάλουν στην τήρηση των μέτρων υγιεινής. Το προσωπικό πρέπει να έχει βιβλιάρια υγείας και ο

κάθε ένας να φροντίζει για την προσωπική του υγιεινή.

Το προσωπικό πρέπει να έχει μεταδοτικά νοσήματα, τυφοειδή, πυρετό, δυσεντερία, φυματίωση καθώς και κάθε μεταδοτική ασθένεια. Επίσης δεν πρέπει να έχουν μολύνσεις του δέρματος, τραυματισμένα χέρια, πληγές, κρουαλόγημα κ.α.

Τα χέρια έχουν βακτηρίδια και πρέπει να πλένονται συχνά, τα νύχια να είναι κοντά και τα μαλλιά πιασμένα για να μην πέφτουν τρίχες στα τρόφιμα. Για το σκούπισμα των χεριών, της μύτης αλλά και των σκευών να χρησιμοποιείται χαρτί μιας χρήσης.

Στους χώρους επεξεργασίας δεν πρέπει οι εργαζόμενοι να μασάνε τσίχλα και απαγορεύεται το κάπνισμα, καθώς και το δοκίμασμα των φαγητών με τα δάχτυλα. Οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι καθαροί και να φοράνε ειδικές στολές που θα αλλάζονται καθημερινά.

Η στολή του προσωπικού πρέπει να προστατεύει το σώμα, να καθαρίζεται εύκολα, να είναι ελαφριά και άνετη. Επίσης πρέπει τα ρούχα να είναι ανθεκτικά, απορροφητικά και να έχουν το κατάλληλο χρώμα. Τέλος, τα παπούτσια πρέπει να έχουν τραχείς σόλες και να μην γλιστράνε.

---

### **ΜΟΛΥΝΣΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ**

Εάν δεν τηρούνται οι κανόνες υγιεινής τότε τα τρόφιμα μολύνονται και έτσι προκαλούν τροφικές δηλητηριάσεις. Οι πηγές που μολύνουν τα τρόφιμα είναι αρκετές και πρέπει να τηρούνται οι κανονισμοί υγιεινής για να αποφεύγονται οι μολύνσεις.

Υπάρχουν κάποια τρόφιμα που χαρακτηρίζονται υψηλού κινδύνου και αυτά μολύνονται γρηγορότερα. Τέτοια τρόφιμα είναι τα κρέατα, τα πουλερικά, τα ψάρια, το γάλα, τα αυγά κ.α. Τα κρέατα έχουν πάντα βακτηρίδια που αν δεν απομακρυνθούν γρήγορα τα αλλοιώνουν. Τα πουλερικά έχουν βακτηρίδιο της σαλμονέλας και χρειάζονται ειδική μεταχείριση.

Τα ψάρια έχουν βακτηρίδια τα οποία βρίσκονται κυρίως στο πεπτικό τους σύστημα γι' αυτό δεν πρέπει να βγαίνουν έγκαιρα τα σπλάχνα. Ακόμα στα σπλάχνα υπάρχουν ένζυμα και επίσης τα λιπαρά ψάρια οξειδώνονται. Επίσης το γάλα αλλοιώνεται εύκολα και γι' αυτό δεν πρέπει να διατηρείται πάνω από πέντε μέρες.

Τα αυγά στο εσωτερικό τους έχουν παθογόνους μικροοργανισμούς, όπως σαλμονέλες, σταφυλόκοκκούς κ.α. που τα αλλοιώνουν. Για να αποφεύγονται οι μολύνσεις πρέπει να τηρούνται οι υγειονομικοί κανονισμοί και να συντηρούνται σωστά τα τρόφιμα.

Τα τρόφιμα πρέπει να συντηρούνται σε χωριστά ψυγεία και να επεξεργάζονται σε χωριστούς χώρους. Τα σκεύη και ο εξοπλισμός πρέπει να καθαρίζονται προσεχτικά. Ακόμα οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι υγιείς και να φροντίζουν για την υγιεινή των χώρων.

Πηγή μόλυνσης των τροφίμων μπορεί να είναι και το προσωπικό που είναι φορέας βακτηριδίων κυρίως σταφυλόκοκκου. Τα βακτηρίδια βρίσκονται στα χέρια, τα νύχια, τη μύτη, το λαιμό και το στόμα. Ο σταφυλόκοκκος βρίσκεται και στα κοψίματα, τα καψίματα και στις πληγές.

Για να επιδράσουν αυτά τα βακτηρίδια και να αρρωστήσει ο άνθρωπος πρέπει να δράσουν στα εντερικά. Οι εργαζόμενοι δεν πρέπει να βήχουν ή να φτερνίζονται πάνω από τα τρόφιμα. Να έχουν καθαρά χέρια, να μην έχουν πληγές και κοψίματα. Να μην πιάνουν τρόφιμα με γυμνά χέρια και να μην παρασκευάζουν τρόφιμα όταν είναι στην ανάρρωση.

Μολύνσεις προκαλούν και τα κατοικίδια ζώα, όπως γάτες και σκύλοι, τα πουλιά, τα έντιμα και τα τρωκτικά. Όλα αυτά τα ζώα δεν πρέπει να κυκλοφορούν στην κουζίνα και να έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα. Γι' αυτό το λόγο πρέπει να καθαρίζονται και να ψεκάζονται οι χώροι και να μην επιτρέπεται στα κατοικίδια να κυκλοφορούν στην κουζίνα.

Μια ακόμα πηγή μόλυνσης των τροφίμων είναι η σκόνη και τα απορρίμματα. Για να αποφεύγονται οι μολύνσεις πρέπει κατά την διάρκεια του καθαρισμού των χώρων τα τρόφιμα να είναι καλυμμένα και να μην έρχονται σε επαφή με την σκόνη. Επίσης τα λαχανικά που έχουν χώμα πρέπει να καθαρίζονται σε χώρο ειδικό για τα λαχανικά.

Τα απορρίμματα πρέπει να συγκεντρώνονται σε ειδικά δοχεία. Αυτά τα δοχεία δεν πρέπει να ξεχειλίζουν, πρέπει να είναι καλυμμένα και να βρίσκονται έξω από την κουζίνα. Τα απορρίμματα πρέπει να απομακρύνονται αμέσως από την κουζίνα και να μένουν σε ειδικό χώρο μέχρι να περισυλλέγουν και να φύγουν εκτός επιχείρησης.

### **ΕΙΔΗ ΤΡΟΦΙΚΩΝ ΔΗΛΗΤΗΡΙΑΣΕΩΝ**

Τροφικές δηλητηριάσεις είναι διάφορες νοσηρές διαταραχές του πεπτικού και του νευρικού συστήματος. Αυτές οι διαταραχές προέρχονται από την κατανάλωση τροφίμων που είναι φορείς διαφόρων βακτηριδίων. Δηλητηριάσεις προκαλούν τα βακτηρίδια που βρίσκονται στις τροφές, οι δηλητηριώδεις τροφές και τροφές που ήρθαν σε επαφή με τοξικά χημικά στοιχεία.

Δηλητηριάσεις από τροφές που έχουν βακτηρίδια προκαλούνται από νωπά ή μαγειρεμένα τρόφιμα όταν αυτά διατηρούνται σε θερμοκρασία περιβάλλοντος. Ενώ παλιά ήταν συχνές τέτοιου είδους δηλητηριάσεις, σήμερα λόγω της χρήσης της ψύξης έχουν μειωθεί κατά πολύ.

Οι δηλητηριώδεις τροφές μπορεί να είναι ζωικής ή φυτικής προέλευσης. Δηλητηριώδεις ζωικές τροφές μπορεί να είναι τα οστρακοειδή (όταν τρέφονται με δηλητηριώδεις τροφές ή όταν είναι κοντά σε λιμάνια πλοίων ή σε βρώμικες περιοχές). Άλλες δηλητηριώδεις τροφές ζωικής προέλευσης είναι κάποια ψάρια που έχουν δηλητηριώδεις σάρκες και όργανα (συκώτι, χολή).

Δηλητηριώδεις τροφές υπάρχουν και φυτικής προέλευσης, εκτός της ζωικής, όπως προαναφέρθηκε. Τέτοιες τροφές είναι τα σπέρματα των νωπών ή ξηρών κυάμων, τα πράσινα μέρη της πατάτας, τα μανιτάρια, κυρίως εκείνα που βρίσκονται στα δάση. Η κατανάλωση αυτών των τροφών προκαλούν δηλητηριάσεις στον άνθρωπο.

Επικίνδυνες τροφές που μπορούν να προκαλέσουν τροφικές δηλητηριάσεις είναι και αυτές που ήρθαν σε επαφή με τοξικά χημικά στοιχεία. Αυτού του είδους δηλητηριάσεις εκδηλώνονται σε 30' λεπτά από τη στιγμή της κατανάλωσης των χαλασμένων τροφών. Ακόμα και η επαφή με πολύ μικρή ποσότητα χημικών

στοιχείων είναι επικίνδυνη.

Χημικά στοιχεία που μπορούν να επηρεάσουν τις τροφές είναι ο χαλκός, ο ψευδάργυρος, ο μόλυβδος, το αντιμόνιο και το κάδμιο. Ο χαλκός βρίσκεται σε σκεύη που δεν έχουν κασσιτερωμένο εσωτερικό ή σε χάλκινους σωλήνες από όπου διέρχονται ανθρακούχα ποτά. Ο ψευδάργυρος επηρεάζει τις τροφές όταν αυτές μαγειρεύονται σε σκεύη που έχουν εσωτερικό επενδεδυμένο με ψευδάργυρο.

Ο μόλυβδος είναι πολύ τοξικός και δεν αποβάλλεται από τον οργανισμό. Επηρεάζει το νερό όταν αυτό διέρχεται από σωλήνες μολύβδου και τις τροφές που μαγειρεύονται σε σκεύη με ενώσεις που έγιναν με μόλυβδο ή που έχουν εσωτερικό με επίστρωση μολύβδου. Το αντιμόνιο βρίσκεται σε χτυπημένα εμαγιέ σκεύη και το κάδμιο βρίσκεται σε δοχεία για παγοκύβους που έχουν φθορές.

Υπάρχουν πολλών ειδών τροφικές δηλητηριάσεις που προκαλούνται από βακτηρίδια που προέρχονται από το περιβάλλον, τα ζώα ή τον άνθρωπο. Ορισμένες από αυτές τις δηλητηριάσεις δεν είναι επικίνδυνες για τον άνθρωπο απλά τον ταλαιπωρούν για κάποιες μέρες. Άλλες από αυτές είναι πιο επικίνδυνες και έχουν άσχημες συνέπειες για την υγεία και την ζωή του ανθρώπου.

Ορισμένα είδη τροφικών δηλητηριάσεων είναι:

*Η αλλαντίαση ή βοτούλισμός είναι ένα σπάνιο είδος τροφικής δηλητηρίασης.*

~~Προκαλείται από τρόφιμα που επεξεργάστηκαν ατελώς, επηρεάζει το νευρικό σύστημα και είναι ασθένεια συνήθως θανατηφόρος. Εμφανίζεται 12-72 ώρες μετά την λήψη των χαλασμένων τροφίμων και διαρκεί 1-10 μέρες.~~

Τα συμπτώματα της αλλαντίασης είναι ναυτία, εμετό, ζαλάδα, πονοκέφαλο, ξηρότητα του στόματος του λάρυγγα και του δέρματος. Άλλα συμπτώματα είναι η δυσκοιλιότητα, η μυϊκή κούραση, η δυσαρθρία (διαταραχή στην προφορά των λέξεων), η διπλωπία (τα βλέπεις διπλά), η μυδρίαση (διαστολή της κόρης), αναπνευστική ανεπάρκεια και θάνατο. Τρόπος αντιμετώπισης είναι η έγκαιρη τραχειοτομία και η άμεση χρήση μηχανικής βοήθειας για την αναπνοή.

*Κλωστηρίδιο το διαθλαστικό είναι θερμοανθεκτικό βακτηρίδιο με ίχνη τοξίνης. Βρίσκεται στο χώμα, το νερό, τη σκόνη, το νωπό κρέας και στα έντερα ζώων και ανθρώπων. Η ασθένεια διαρκεί 1 μέρα και εκδηλώνεται 8-22 ώρες μετά την κατανάλωση της μολυσμένης τροφής. Τα συμπτώματα της είναι υπογάστριο πόνο, η*



διάρροια, η ναυτία και σπάνια εμετό.

Ο Σταφυλόκοκκος είναι βακτηρίδιο που βρίσκεται στη μύτη, το στόμα, το δέρμα και τα έντερα. Το βακτηρίδιο αντέχει στις υψηλές θερμοκρασίες μόνο για 1-2' ενώ η τοξίνη που παράγει αντέχει για 30'. Καταστρέφεται με την ψύξη και την παστερίωση των τροφών.

Τα συμπτώματα της τροφικής δηλητηρίασης από σταφυλόκοκκο είναι ναυτία, εμετός, διάρροια, πονοκέφαλος, υπογάστριο πόνο και κατάπτωση. Διαρκεί 6-24 ώρες και εκδηλώνεται σε 1-4 ώρες από την κατανάλωσή της μολυσμένης τροφής.

Ο στρεπτόκοκκος είναι ένας μικροοργανισμός που προσβάλλει τρόφιμα όπως γάλα, τυρί, κρέας, πουλερικά, αλατισμένο χοιρινό, σαλάμι. Οι άνθρωποι όταν καταναλώσουν αυτές τις τροφές παθαίνουν τροφική δηλητηρίαση. Η δηλητηρίαση εμφανίζεται 2-22 ώρες μετά την κατανάλωση των μολυσμένων τροφών και τα συμπτώματα της είναι εμετός, υπογάστριο πόνο και διάρροια.

Οι σαλμονέλες είναι πολλών ειδών βακτηρίδια με πιο γνωστά αυτά του τύπου και του παρατύπου. Τα ζώα και κυρίως τα πουλερικά έχουν τις σαλμονέλες και προκαλούν τροφικές δηλητηριάσεις. Σαλμονέλες έχουν επίσης τα αυγά και τα προϊόντα τους, τα τρωκτικά, τα έντομα και ο άνθρωπος.

Η δηλητηρίαση από σαλμονέλες διαρκεί 2-3 μέρες και παρουσιάζεται 12-24 ώρες μετά την κατανάλωση των τροφίμων. Τα συμπτώματα της δηλητηρίασης από σαλμονέλες είναι ναυτία, εμετός, υπογάστριο πόνο, πονοκέφαλος και διάρροια.

Λιστερία, η ασθένεια από τα βακτηρίδια της λιστερίας είναι σπάνια, αλλά εξετάζεται με μεγάλη προσοχή από τους ειδικούς. Αυτή η ασθένεια μπορεί να έχει άσχημες επιπτώσεις για την υγεία του ανθρώπου, μπορεί να επιφέρει και το θάνατο.

Υπάρχει περίπτωση ο άνθρωπος να μην αρρωστήσει από τα βακτηρίδια της λιστερίας και αν κάποιος αρρωστήσει τα συμπτώματα είναι χαμηλός πυρετός για λίγες ώρες. Τα βακτηρίδια της λιστερίας είναι επικίνδυνα για τις έγκυες γυναίκες και για μια κατηγορία ασθενών.

Η λιστερία μπορεί να προκαλέσει αποβολή στις εγκύους γυναίκες και μηνιγγίτιδα και σηψαιμία στα νεογνά και στους αρρώστους. Αυτές οι κατηγορίες ανθρώπων πρέπει να αποφεύγουν τα μαλακά κρεμώδη τυριά, τα πατέ, τα κρύα φαγητά, τη σαλάτα λάχανο, τις συσκευασμένες σαλάτες, το σαλάμι, το λουκάνικο και

το γάλα.

*Οι Σιγγέλες* είναι βακτηρίδια που προκαλούν δυσεντερία και άλλες στομαχικές διαταραχές. Η τροφική δηλητηρίαση εκδηλώνεται σε 4 μέρες από την κατανάλωση της μολυσμένης τροφής. Κυριότερος φορέας αυτού του βακτηριδίου είναι το γάλα, το οποίο μολύνεται από τον άνθρωπο, εξοπλισμό συλλογής του, από τις μύγες, τα έντομα και το νερό. Η ανάπτυξη της σιγγέλωσης προσλαμβάνεται με την παστερίωση και τη διατήρηση του γάλακτος κάτω από τους 4 C.

*Τριχίνες*, είναι μικροί σκώληκες που είναι σφηνωμένοι στους μυς του κρέατος και έτσι μεταφέρονται στον άνθρωπο. Τα συμπτώματα της τριχίνωσης διαρκούν 1-4 μέρες και είναι ναυτία, εμετός και διάρροια. Άλλα συμπτώματα είναι η σκλήρυνση και ο πόνος των μυών, εξανθήματα στο δέρμα και πυρετός που μπορεί να φτάσει 40 C.

*Οι Βρουκέλλες* είναι βακτηρίδια που προκαλούν βρουκέλλωση και μελιταίο πυρετό. Η βρουκέλλωση μεταδίδεται με ταχύτητα ανάμεσα στα ζώα αλλά και από τα ζώα στον άνθρωπο. Τα συμπτώματα της διαρκούν 3-6 μήνες και είναι πυρετός, πονοκέφαλος, υπογάστριο πόνο, πόνος στις αρθρώσεις και στους μυς, ρίγη, ιδρώτας και αδυναμία.

*Τα κολοβακτηρίδια* εμφανίζονται στον άνθρωπο σαν δηλητηρίαση ή σαν μόλυνση. Είναι διαδεδομένα στη φύση και έχουν διάφορες ποικιλίες. Μπορούν να γίνουν παθογόνα και να προκαλέσουν διάφορες ασθένειες. Φορείς των κολοβακτηριδίων είναι τα κόκκινα κρέατα, απαστερίωτα γαλακτοκομικά προϊόντα, ψάρια από μολυσμένα νερά κ.α. Η δηλητηρίαση διαρκεί 1-3 μέρες και παρουσιάζει εμετούς, διάρροια, πονόκοιλο και ναυτία.

*Ο Αφθώδης πυρετός* είναι ένας ιός που σε ελάχιστες περιπτώσεις μεταφέρεται στον άνθρωπο από γαλακτοφόρα ζώα που είναι αρρώστια μέσω του γάλακτος. Επηρεάζει ελαφρά, εκτός από ορισμένες φορές που εμφανίζεται υψηλός πυρετός, άφθες στο στόμα και το φάρυγγα, στη βάση των νυχιών, και των χεριών και των ποδιών, Άλλα συμπτώματα είναι πονοκέφαλος, ίλιγγος και κυκλοφοριακές διαταραχές.

Οι υπεύθυνοι αλλά και οι εργαζόμενοι στις επισιτιστικές επιχειρήσεις πρέπει να φροντίζουν ώστε τα φαγητά να είναι κατάλληλα και να μην προκαλούν τροφικές δηλητηριάσεις. Όχι μόνο κατά την διάρκεια του μαγειρέματος αλλά σε όλη την

παραγωγική διαδικασία τα τρόφιμα πρέπει να ελέγχονται ώστε να αποφεύγονται οι παραπάνω δηλητηριάσεις.

Η επικίνδυνη ζώνη για την ανάπτυξη των μικροβίων είναι οι θερμοκρασίες από 5 C -63 C. Για να αποφεύγονται οι μολύνσεις δεν πρέπει τα τρόφιμα να διατηρούνται για πολύ σε θερμοκρασία περιβάλλοντος. Επίσης τα τρόφιμα δεν πρέπει να μαγειρεύονται σε θερμοκρασίες 5 C- 63 C για περισσότερο χρόνο από όσο χρειάζεται.

Η υγιεινή λοιπόν στο μαγείρεμα είναι πολύ σημαντική, καθώς πρέπει όλα τα φαγητά να είναι υγιεινά και όχι μολυσμένα. Η επιχείρηση πρέπει να απομακρύνει και να μην χρησιμοποιεί ακατάλληλα προϊόντα. Έτσι αποφεύγονται οι μολύνσεις και οι δηλητηριάσεις και κερδίζει την εμπιστοσύνη των πελατών.

### ΠΡΟΦΥΛΑΞΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΑΠΟ ΑΛΛΟΙΩΣΕΙΣ

Η χρήση μολυσμένων τροφίμων δημιουργεί τροφικές δηλητηριάσεις σε αυτούς που καταναλώνουν τις μολυσμένες τροφές. Αυτό δημιουργεί κακή φήμη για μια επισιτιστική επιχείρηση. Για να αποφεύγονται, λοιπόν, οι μολύνσεις και οι αλλοιώσεις των τροφίμων υπάρχουν κάποιοι κανόνες που πρέπει να εφαρμόζονται σε όλη την παραγωγική διαδικασία.

Ένας σημαντικός κανόνας είναι ότι τα κατεψυγμένα τρόφιμα πριν μαγειρευτούν πρέπει να αποψυχθούν πλήρως. Από αυτό εξαρτάται κάποια λαχανικά που μπορούν να μαγειρευτούν και κατεψυγμένα. Η απόψυξη πρέπει να πραγματοποιείται σε συγκεκριμένη θερμοκρασία και σε ειδικούς χώρους.

Τα ημιαποψυγμένα τρόφιμα δεν μαγειρεύονται σωστά. Η θερμότητα δεν εισχωρεί στο κέντρο τους και έτσι μένει ωμή. Χρειάζονται περισσότερο χρόνο για να ψηθούν και αυτό σημαίνει κατανάλωση περισσότερης ενέργειας και απώλεια βάρους

για το κρέας που μαγειρεύεται περισσότερο χρόνο από όσο χρειάζεται.

Το σωστό μαγείρεμα των φαγητών και το γρήγορο σερβίρισμα τους είναι ένας κανόνας που πρέπει να τηρείται. Με το μαγείρεμα τα φαγητά γίνονται γευστικά, θρεπτικά, αποκτούν εμφάνιση και η θερμότητα καταστρέφει τα βακτηρίδια.

Τα τρόφιμα δεν πρέπει να μένουν πολύ ώρα εκτός ψυγείου πριν μαγειρευτούν, γιατί πολλά από αυτά αλλοιώνονται γρήγορα. Η υγιεινή των τροφίμων πρέπει να είναι η πρώτη σκέψη όσων εργάζονται σε μια επισιτιστική μονάδα. Πρέπει να χρησιμοποιείται η σωστή θερμοκρασία και για ορισμένο χρόνο ώστε το μαγείρεμα να είναι σωστό.

Τα μαγειρεμένα φαγητά πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασία πάνω από 63 C, μέχρι να σερβιριστούν, ώστε να μην αναπτύσσονται βακτηρίδια. Έτσι τα φαγητά μένουν όπως ήταν τη στιγμή που μαγειρεύτηκαν χωρίς βακτηρίδια και δεν προκαλούν δηλητηριάσεις.

Ένας ακόμα κανόνας για να αποφεύγονται οι αλλοιώσεις των τροφίμων είναι να παγώσουν λίγο μετά το πλήρες μαγείρεμά τους. Τα φαγητά δεν διατηρούνται ζεστά αλλά κρυώνουν σε ειδικό εξοπλισμό 10' μετά το τελείωμα του μαγειρέματος και σε 1.30' μπαίνουν στο ψυγείο. Αυτή η μέθοδος χρησιμοποιείται σε μεγάλες επιχειρήσεις που παράγουν μεγάλες ποσότητες φαγητών αλλά και σε μικρές που λειτουργούν με αυτό τον τρόπο. Τα φαγητά διατηρούνται σε ειδικά ψυγεία για 5 ημέρες.

Με αυτόν τον τρόπο διατηρείται η ποιότητα των φαγητών και δεν αναπτύσσονται βακτηρίδια. Διατηρούνται σε θερμοκρασία 0C - 3 C γιατί σε αυτή την θερμοκρασία βρίσκονται εκτός επικίνδυνης ζώνης στην οποία αναπτύσσονται και πολλαπλασιάζονται τα βακτηρίδια.

Υπάρχει άλλος ένας κανόνας που αφορά την αναθέρμανση των φαγητών. Η αναθέρμανση πρέπει να γίνεται από εργαζόμενο με ειδικές γνώσεις με μεγάλη προσοχή και φροντίδα. Πρέπει να εφαρμόζονται οι κανόνες υγιεινής για να αποφεύγονται οι κίνδυνοι.

Πριν αναθερμανθούν τα φαγητά πρέπει να μένουν εκτός ψυγείου τουλάχιστον για 30'. Η αναθέρμανση γίνεται σε θερμοκρασία 70 C για 10 - 12'. Διαφορετική θερμοκρασία και διάρκεια αναθέρμανσης θα επαναψήσει τα φαγητά και θα τα

αλλοιώσει.

Τα περισσότερα φαγητά πρέπει να αναθερμαίνονται μόνο μια φορά. Πριν την αναθέρμανση προηγείται το πάγωμα των φαγητών και τα βακτηρίδια έχουν δύο ευκαιρίες για να αναπτυχθούν. Όσες περισσότερες φορές επαναλαμβάνεται όλη αυτή η διαδικασία τόσο μεγαλώνει ο κίνδυνος για την ανάπτυξη.

Αυτοί λοιπόν είναι μερικοί κανόνες που πρέπει να τηρούνται σε μια επισιτιστική επιχείρηση. Έτσι όλα γίνονται βάση του υγειονομικού κανονισμού και δεν αλλοιώνονται τα τρόφιμα.

### **ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ**

Σε μια επισιτιστική επιχείρηση εκτός από την υγιεινή πολύ σημαντικό ρόλο παίζει και η ασφάλεια των εργαζομένων. Για να αποφεύγονται τα ατυχήματα υπάρχουν κάποιοι κανόνες του κράτους που πρέπει να τηρούνται. Αυτούς τους κανόνες πρέπει να τους γνωρίζουν οι υπεύθυνοι αλλά και όλοι οι εργαζόμενοι στις επισιτιστικές επιχειρήσεις.

Τα περισσότερα ατυχήματα προκαλούνται από αμέλεια, απροσεξία ή λάθος χειρισμό των μηχανημάτων. Όλα τα μηχανήματα και οι εξοπλισμοί που αγοράζονται και χρησιμοποιούνται πρέπει να έχουν αυτόματη προφύλαξη. Τεχνικοί πρέπει να τα επιβλέπουν και να τα συντηρούν σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Ειδικά σεμινάρια, για το χειρισμό των μηχανημάτων και για την προφύλαξη από αυτά, πρέπει να γίνονται στους εργαζόμενους. Επίσης οι εργαζόμενοι πρέπει να εκπαιδεύονται για να αντιμετωπίζουν πυρκαγιές, εκρήξεις και ατυχήματα. Η αποφυγή των ατυχημάτων εκτός από την ασφάλεια των εργαζομένων εξασφαλίζει το κύρος και την φήμη της επιχείρησης. Ο τραυματισμός ενός εργαζομένου είναι χάσιμο χρόνου και χρήματος για την επιχείρηση.

Σε κάθε επιχείρηση γίνονται έλεγχοι από το κράτος για να ελέγχονται οι

συνθήκες ασφαλείας. Επιβάλλονται κυρώσεις όταν οι συνθήκες ασφαλείας δεν είναι σωστές. Σε αρκετές περιπτώσεις απαγορεύεται η λειτουργία σε επιχειρήσεις, όταν αυτό είναι αναγκαίο.

Ένα πρόγραμμα ασφαλείας πρέπει να ισχύει σε κάθε επιχείρηση και υπεύθυνη για την τήρηση του είναι η διεύθυνση. Πρέπει να εφαρμόζονται σωστοί μέθοδοι εργασίας, να υπάρχουν κανόνες συμπεριφοράς, καλές συνθήκες εργασίας και τα κατάλληλα μηχανήματα και σκεύη.

Τα μηχανήματα πρέπει να είναι εύκολα στην χρήση για τον καθένα. Σε κάθε περίπτωση ατυχήματος πρέπει να διευρύνονται οι συνθήκες και να βελτιώνονται για να μην επαναληφθούν.

Ο κάθε εργαζόμενος πρέπει να τηρεί τους κανόνες ασφαλείας. Κάθε λάθος κίνηση ή χρήση του εξοπλισμού μπορεί να προκαλέσει ατύχημα. Οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι προστατευτικοί, επιμελείς και να φροντίζουν για την υγεία τους.

Οι σωστές ενέργειες και κινήσεις συμβάλλουν ώστε η εργασία να έχει όφελος για τους εργαζομένους αλλά και γι την επιχείρηση. Πρέπει να ακολουθούνται κάποιοι βασικοί κανόνες και έτσι μειώνονται οι πιθανότητες να συμβούν ατυχήματα.

Οι κανόνες αυτοί αφορούν τη χρήση και την μετακίνηση δοχείων και σκευών με ζεστά υγρά και φαγητά. Αφορούν το χειρισμό των μαχαιριών και αιχμηρών εξαρτημάτων, τη χρήση του ηλεκτρικού εξοπλισμού, τον εξοπλισμό από πορσελάνη και γυαλί καθώς και τα δάπεδα της κουζίνας.

Λόγω αμέλειας, απροσεξίας ή άγνοιάς μπορούν να προκληθούν πυρκαγιές. Οι πυρκαγιές είναι τριών κατηγοριών. Πρώτη κατηγορία είναι αυτή που προκαλείται από καύση απορριμμάτων, ξύλου ή χαρτιών και σβήνεται με νερό.

Δεύτερη κατηγορία πυρκαγιάς είναι αυτή που προκαλείται από την καύση λαδιών ή λιπαρών υλών και κατασβήνεται με αφρό ή σόδα μαγειρικής. Η τρίτη κατηγορία προκαλείται από ηλεκτρισμό και κατασβήνεται με CO<sub>2</sub> (διοξείδιο του άνθρακα).

## ΕΙΔΗ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΩΣ ΑΠΟΦΕΥΓΟΝΤΑΙ

Υπάρχουν τεσσάρων ειδών ατυχήματα. Ατυχήματα από κοψίματα, από εγκαύματα, ατυχήματα από πτώση και από υπερένταση. Κάθε είδος ατυχημάτων έχει διαφόρους τρόπους για την αποφυγή τους.

Τα ατυχήματα από κοψίματα αποφεύγονται με την χρήση των κατάλληλων μαχαιριών τα οποία πρέπει να φυλάσσονται σε εμφανή μέρη. Επίσης πρέπει να αποφεύγεται η συλλογή σπασμένων ειδών πορσελάνης ή γυαλικών με τα χέρια.

Για την αποφυγή ατυχημάτων από εγκαύματα πρέπει να χρησιμοποιούνται στεγνές πετσέτες για την μεταφορά ζεστών σκευών. Να στραγγίζονται οι τροφές από τα υγρά τους πριν το τηγάνισμα, κάνουλες των σκευών που περιέχουν καυτό υγρό να ανοίγονται με προσοχή.

Επίσης κατά το βράσιμο των φαγητών τα καπάκια των σκευών πρέπει να ανοίγονται προσεχτικά. Ένας ακόμα τρόπος για να αποφεύγονται τα ατυχήματα από εγκαύματα είναι η γνώση του τρόπου λειτουργίας των βραστήρων ατμού και του υπόλοιπου εξοπλισμού που λειτουργεί με πίεση. Επίσης οι εργαζόμενοι πρέπει να ζητούν βοήθεια για να μεταφέρουν χύτρες με ζεστά υγρά. Τα ατυχήματα από πτώση αποφεύγονται εάν τα δάπεδα διατηρούνται στεγνά και αν τα υγρά σκουπίζονται αμέσως. ~~Οι διάδρομοι δεν πρέπει να έχουν εμπόδια για να μπορούν να κινούνται ελεύθερα οι εργαζόμενοι όταν μεταφέρουν αντικείμενα ή όχι και να μπορούν να βλέπουν.~~

Πρέπει να χρησιμοποιείται σκάλα, και όχι καρέκλες, κιβώτια ή τραπέζια, για να τοποθετήσουν ή να πάρουν αντικείμενα από υψηλά μέρη. Επίσης όταν χρησιμοποιείται σκάλα πρέπει να είναι εύκολη η πρόσβαση των αντικειμένων και να μην χρειάζεται οι εργαζόμενοι να καταβάλουν μεγάλη προσπάθεια από όση είναι αναγκαία.

Για να αποφεύγονται τα ατυχήματα από υπερένταση πρέπει να αποφεύγουν οι εργαζόμενοι να μεταφέρουν μεγάλα αντικείμενα. Τα αντικείμενα να σηκώνονται μόνο όταν απαιτείται και με ειδικό τρόπο. Τέλος να μετακινούν όλο το σώμα όταν σηκώνουν μεγάλα αντικείμενα και θέλουν να γυρίσουν και όχι μόνο την μέση.

## ΑΠΟΘΗΚΕΥΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ

Κάθε επιχείρηση που ασχολείται με την τροφοδοσία διαθέτει κάποιους χώρους στους οποίους αποθηκεύει τα τρόφιμα που προμηθεύεται, μέχρι να τα χρησιμοποιήσει. Οι αποθηκευτικοί χώροι κάθε επιχείρησης είναι διαφορετικοί σε μέγεθος και ανάλογα με τον τύπο της επιχείρησης και της πολιτικής της.

Συνήθως οι επιχειρήσεις θεωρούν τους αποθηκευτικούς χώρους μη παραγωγικούς και γι' αυτό τους φτιάχνουν όσο μικρότερους γίνεται. Αυτό φυσικά είναι μειονέκτημα γιατί δεν μπορούν να προμηθεύονται μεγάλες ποσότητες τροφίμων κάτι που συμφέρει.

Όταν οι χώροι είναι μικροί τα τρόφιμα δεν διατηρούνται σωστά, όλα στριμώχνονται και δεν μπορούν να ελεγχθούν για να χρησιμοποιηθούν τα παλαιότερα. Ο μεγάλος αποθηκευτικός χώρος είναι χρήσιμος και αναγκαίος για τις επιχειρήσεις.

Φυσικά υπάρχουν και κάποιοι παράγοντες από τους οποίους εξαρτάται το μέγεθος των αποθηκευτικών χώρων. Τέτοιοι παράγοντες είναι ο αριθμός των φαγητών που φτιάχνονται καθημερινά, ο τύπος του σέρβις, η ποικιλία και η τιμή των εδεσμάτων.

Οι επιχειρήσεις που μπορούν εύκολα να προμηθευτούν τα προϊόντα που χρειάζονται, έχουν την δυνατότητα να διαθέτουν μικρούς χώρους αποθήκευσης. Ενώ η επιχειρήσεις που είναι απομονωμένες ή μακριά από προμηθευτές χρειάζονται μεγαλύτερες αποθήκες για τις ανάγκες τους.

## ΑΓΟΡΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Η αγορά τροφίμων από κάθε επιχείρηση γίνεται με διαφορετικό τρόπο. Μερικοί τρόποι προμήθειας τροφίμων είναι: χονδρικά, λιανικά, ογκώδης αγοράς, αγοράς με συμβόλαιο. Ο τρόπος προμήθειας των τροφίμων είναι σημαντικός παράγοντας για το μέγεθος των αποθηκευτικών χώρων.



Όσο μεγαλύτερες ποσότητες τροφίμων αγοράζονται τόσο μεγαλύτερες αποθήκες χρειάζονται. Εάν οι επιχειρήσεις αγοράζουν τα τρόφιμα τους χονδρικά έχουν κέρδος 20-25%, γιατί οι ποσότητες είναι μεγαλύτερες και οι προμηθευτές πωλούν σε χαμηλότερες τιμές.

Λίγες είναι οι επιχειρήσεις που αγοράζουν τα είδη της διατροφής λιανικός. Αυτές οι επιχειρήσεις συνήθως συνεργάζονται με τοπικούς λιανοπωλητές οι οποίοι κάνουν συχνές παραδώσεις. Αυτός ο τρόπος προμήθειας όμως δεν είναι κερδοφόρος.

Οι ογκώδεις αγορές προτιμούνται από μεγάλες επιχειρήσεις ή από αλυσίδες επιχειρήσεων. Με αυτό τον τρόπο γίνεται μεγάλη οικονομία. Τα είδη διατροφής αγοράζονται μαζικά από εμπόρους χονδρικής πώλησης ή από τους παραγωγούς τους ίδιους.

Τέλος, οι αγορές με τα συμβόλαια προτιμούνται κυρίως από τις δημόσιες υπηρεσίες, ιδρύματα ή οργανισμούς. Σε αυτή την περίπτωση υπογράφεται ένα συμβόλαιο μεταξύ αγοραστή και προμηθευτή για την προμήθεια ειδικών τροφίμων για ορισμένο χρονικό διάστημα 12 μηνών ή λιγότερο.

---

## ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Η παραλαβή των τροφίμων από τις επιχειρήσεις πρέπει να γίνεται προσεχτικά. Όλα τα προϊόντα πρέπει να ελέγχονται πριν αποθηκευτούν. Υπάρχει ειδικός χώρος παραλαβής όπου τα προϊόντα παραλαμβάνονται, καταμετρούνται, ζυγίζονται και ελέγχονται.

Ο χώρος παραλαβής εξαρτάται από τη θέση της αποθήκης και από το μέγεθος της επιχείρησης. Σε μερικές επιχειρήσεις υπάρχει στην είσοδο υπηρεσίας μόνο ένα τραπέζι και μια ζυγαριά. Ενώ στις μεγάλες επιχειρήσεις υπάρχει ειδικός χώρος κοντά στην είσοδο.

Εάν ο χώρος παραλαβής είναι μακριά από την είσοδο τότε δημιουργούνται προβλήματα. Η παραλαβή καθυστερεί, οι υπάλληλοι μπερδεύονται, τα εύθραυστα προϊόντα αλλοιώνονται και γενικά επηρεάζεται η λειτουργία της επιχείρησης.

Ο χώρος παραλαβής όπως και όλοι οι χώροι όπου εργάζονται οι υπάλληλοι πρέπει να έχουν δάπεδα και διαδρόμους που να είναι φτιαγμένοι από υλικά που δεν φθείρονται, που καθαρίζονται εύκολα και που δεν γλιστράνε. Οι τοίχοι πρέπει να είναι λείοι, να μην απορροφούν βρωμιές και να υπάρχει στους χώρους καλό αποχετευτικό σύστημα.

Οι πόρτες πρέπει να είναι μεγάλες, να έχουν κλειδαριές ασφάλειας και να αντέχουν τα χτυπήματα. Τα σκαλάκια πρέπει να αποφεύγονται, αλλά μια κλίση 10 μοιρών μπορεί να υπάρχει στα δάπεδα.

### ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ

Το κάθε είδος των τροφίμων πρέπει να αποθηκεύεται σε διαφορετικές συνθήκες. Οι συνθήκες αποθήκευσης του κάθε είδους εξαρτώνται από την ατμόσφαιρα (δροσερή ή ξηρή) και από την ευπάθεια των τροφίμων.

Φυσικά το κάθε είδος των τροφίμων πρέπει να αποθηκεύεται χωριστά από τα υπόλοιπα. Γι' αυτό υπάρχουν χώροι αποθήκευσης λαχανικών, χώροι ξηρών τροφίμων και χώροι ψυγείων.

*Συνθήκες αποθήκευσης για κάθε είδος:*

- ❖ Παγωμένες τροφές: Αποθηκεύονται σε κατάψυξη σε -20 C κάτι που εξαρτάται από το χρόνο αποθήκευσης τους.
- ❖ Ψυχρές φθαρτές και προκατασκευασμένες τροφές: Σε ψύξη 0 - 4 C, πάνω από το σημείο πήξης.
- ❖ Αφυδατωμένες ή ξηρές τροφές: Σε θερμοκρασία 5 C - 15 C, σε ξηρή ατμόσφαιρα.
- ❖ Φρέσκα λαχανικά και φρούτα: Σε θερμοκρασία 5 C - 10 C σε αποθήκες καλά αεριζόμενες χωρίς υγρασία, χωρίς το φως του ήλιου ή τεχνητό.
- ❖ Κονσερβοποιημένες - Εμφιαλωμένες τροφές: Δεν χρειάζονται ειδικές συνθήκες αποθήκευσης αλλά πρέπει να αποφεύγονται οι υψηλές θερμοκρασίες, η υγρασία και οι κακοί χειρισμοί.
- ❖ Κρασιά - Μπίρες: Σε θερμοκρασία 10 C - 12 C.

## ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Εκτός από την αποθήκευση σε ψυγείο τα είδη διατροφής μπορούν να διατηρηθούν και με την χρήση κάποιων τεχνικών. Τέτοιες τεχνικές είναι: Η αποθήκευση σε τεχνητό αέριο π.χ. διοξείδιο του άνθρακα. Αυτή η τεχνική δεν επιτρέπει την αναπνοή των τροφίμων και την ωρίμανσή τους. Υπάρχει και η προσθήκη τεχνητών συντηρητικών π.χ. αλάτι, ξύδι, ζάχαρη. Έτσι δεν αναπτύσσονται μικροοργανισμοί που καταστρέφουν τις τροφές.

Άλλη μια τεχνική είναι η προσθήκη κάποιων άλλων τεχνητών συντηρητικών, όπως διοξείδιο του θείου και βενζοϊκό νάτριο. Αυτή η τεχνική ελέγχεται από τον νόμο αυστηρά.

Η αφυδάτωση είναι ακόμα μια τεχνική. Με αυτή τη μέθοδο αφαιρείται η υγρασία και εμποδίζεται η ανάπτυξη βακτηριδίων και μούχλας. Επίσης για την διατήρηση των τροφίμων χρησιμοποιείται και η θερμότητα και έτσι καταστρέφονται οι μικροοργανισμοί.

Ένας τρόπος χρήσης της θερμότητας είναι η αποστείρωση. Καταστρέφονται οι μικροοργανισμοί με υψηλή θερμοκρασία και οι τροφές διατηρούνται για καιρό σε δοχεία. Μια ακόμα χρήση της θερμότητας είναι η παστερίωση.

Με την παστερίωση τα τρόφιμα θερμαίνονται για λίγο σε μικρή θερμοκρασία και έτσι καταστρέφονται οι παθογόνοι μικροοργανισμοί. Μια τελευταία τεχνική διατήρησης είναι το πακετάρισμα.

Τα τρόφιμα καλύπτονται με προστατευτικό κάλυμμα και έτσι μειώνονται οι μολύνσεις και η καταστροφή τους για το πακετάρισμα χρησιμοποιείται αλουμινόχαρτο ή ταινίες πολυθενίου.

## ΨΥΧΡΗ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ

Η ψυχρή αποθήκευση, όπως προαναφέρθηκε είναι ένας τρόπος διατήρησης των τροφίμων. Τα είδη της ψυχρής αποθήκευσης είναι δύο: Η αποθήκευση σε ψυγεία και η αποθήκευση σε βαθιές ψύξεις (κατάψυξη).

Τα ψυγεία έχουν θερμοκρασία ακριβώς πάνω από το σημείο πήξεως των υγρών. Διατηρούν την εμφάνιση και παρατείνουν τη ζωή των τροφών. Με την ψύξη επιτυγχάνεται το κρύωμα των έτοιμων τροφών και των ποτών πριν σερβιριστούν.

Οι καταψύξεις έχουν θερμοκρασία κάτω από 0 C, περίπου -18 C. Χρησιμοποιούνται για τη μακροχρόνια αποθήκευση κατεψυγμένων τροφών και υπάρχει περίπτωση να είναι χτισμένα δωμάτια ή ερμάρια.

Υπάρχουν τρεις τύποι ψυγείων που χρησιμοποιούνται για την διατήρηση των τροφίμων. Τα ατομικά ψυγεία, οι ψυκτικοί θάλαμοι και οι εξοπλισμοί κατάψυξης.

Τα ατομικά ψυγεία είναι μονωμένα ερμάρια με μικρή χωρητικότητα και ενσωματωμένο τον ψυκτικό μηχανισμό. Αυτά τα ψυγεία χρησιμοποιούνται για το πάγωμα και τη διατήρηση λίγων ποτών και αναψυκτικών. Κυρίως τοποθετούνται σε υπνοδωμάτια ξενοδοχείων.

Οι ψυκτικοί θάλαμοι έχουν διάφορα μεγέθη. Το μέγεθος τους εξαρτάται από το μέγεθος της επιχείρησης και από την ποσότητα των τροφίμων που θα διατηρούνται σε αυτούς. Έχουν μηχανισμό παραγωγής ψύχους που λειτουργεί με ηλεκτρικό ρεύμα. Είναι ειδικά δωμάτια και ο εξοπλισμός τους πρέπει να είναι κινητός για να καθαρίζονται εύκολα.

Οι εξοπλισμοί κατάψυξης είναι εξοπλισμοί για ειδικούς σκοπούς και ειδικές χρήσεις. Φτάνουν σε πολύ χαμηλές θερμοκρασίες έως -20C. Μπορούν να συντηρήσουν παγωτά, να διατηρήσουν κατεψυγμένα τρόφιμα όπως κρέας, ψάρια, και να κατασκευάσουν παγοκύβους.

Φυσικά, υπάρχουν κάποιοι παράγοντες που επηρεάζουν την απόδοση όλων των ειδών των ψυγείων. Ένας τέτοιος παράγοντας είναι η ποσότητα των τροφίμων

που υπάρχουν στο ψυγείο και η αρχική τους θερμοκρασία.

Το συνεχές άνοιγμα της πόρτας και για πολύ χρόνο επηρεάζουν την ψύξη. Πρέπει να γίνεται συχνή απόψυξη για να μην υπάρχει πάγος μέσα στο ψυγείο. Τέλος, ένας παράγοντας που επηρεάζει τα ψυγεία είναι η θέση του ψυκτικού μηχανήματος και η ικανότητα του να διασκορπίζει τη θερμότητα.

### ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

#### - MISE EN PLACE -

Σε κάθε κουζίνα, είτε αυτή είναι τμήμα ενός εστιατορίου είτε μιας οποιαδήποτε άλλης επισιτιστικής επιχείρησης, γίνονται κάποιες προκαταρκτικές εργασίες. Αυτές οι εργασίες γίνονται πριν αρχίσει η εκτέλεση μιας συνταγής και είναι απαραίτητες για τη σωστή εκτέλεση της.

Όλες αυτές οι προκαταρκτικές εργασίες περιέχονται στον όρο *Mise en place*, που σημαίνει "κάνω κάτι από πριν". Όταν οι προκαταρκτικές γίνονται σωστά και προσεκτικά εκτελούνται πιο καλά και οι συνταγές χωρίς προβλήματα.

~~Πριν την εκτέλεση μιας συνταγής οι εργασίες που πρέπει να γίνουν είναι:~~

Πρέπει να γίνει μια ανάγνωση της συνταγής για να καθοριστεί κάποια σειρά με την οποία θα εκτελεστεί. Τα σκεύη και τα εργαλεία που χρειάζονται πρέπει να βρίσκονται κοντά στο χώρο και στον πάγκο εργασίας, καθώς και τα απαραίτητα υλικά.

Τα υλικά που θα χρησιμοποιηθούν πρέπει να είναι ζυγισμένα και μετρημένα στην ποσότητα που είναι αναγκαία για την κάθε συνταγή. Επίσης πρέπει να έχουν πλυθεί και να χρειάζεται να είναι κομμένα. Τέλος πρέπει να έχει προθερμανθεί ο φούρνος ή οι εστίες.

Εκτός από τις ενέργειες που προαναφέρθηκαν υπάρχουν και κάποιες άλλες που πρέπει να γίνουν πριν αρχίσουν να ετοιμάζονται τα φαγητά. Αυτές οι εργασίες αφορούν το χειρισμό των ωμών τροφίμων και το προκαταρκτικό μαγείρεμα κάποιων από αυτών.

Τα ωμά τρόφιμα χωρίζονται σε ομάδες και επεξεργάζονται ανάλογα. Τα λαχανικά καθαρίζονται και κόβονται ανάλογα με τη χρήση τους. Επίσης καθαρίζονται και κόβονται κάποια φρούτα που χρησιμοποιούνται για γαρνιτούρες και διακοσμήσεις. Καθαρίζεται και κόβεται το κρέας, τα πουλερικά και τα ψάρια.

Ορισμένα τρόφιμα χρειάζονται προκαταρκτικό μαγείρεμα πριν το τελικό τους ψήσιμο που απαιτείται για τη συνταγή. Κάποιοι τρόποι προκαταρκτικού μαγειρέματος είναι το άσπρισμα [σύντομο βράσιμο των τροφίμων], το μαρινάρισμα [εμποτισμός του κρέατος με κάποιο υγρό], το τηγάνισμα στη φριτέζα [εκτός από τις πατάτες].

## 2.2.2 Η ΚΟΥΖΙΝΑ

Σε κάθε επισιτιστική μονάδα, είτε catering είτε εστιατόριο ή οτιδήποτε άλλο έχει μια κουζίνα στην οποία ετοιμάζονται τα φαγητά και τα εδέσματα. Αυτή η κουζίνα χωρίζεται σε διάφορα τμήματα, όπου φτιάχνονται διαφορετικά φαγητά.

Το σημαντικότερο τμήμα είναι η ζέστη κουζίνα όπου παρασκευάζονται όλα τα ζεστά φαγητά. Υπάρχει η κρύα κουζίνα όπου ετοιμάζονται οι σαλάτες και τα διάφορα σάντουιτς. Υπάρχει το τμήμα ζαχαροπλαστικής και σε ορισμένες περιπτώσεις και αρτοποιείο. Επίσης υπάρχει τμήμα λαχανικών καθώς και ειδικός χώρος για τον τεμαχισμό του κρέατος.

Σε μια κουζίνα, εκτός από τα τμήματα παρασκευής τροφίμων υπάρχουν και κάποια άλλα. Υπάρχει ένας ειδικός χώρος από όπου οι σερβιτόροι παίρνουν τα έτοιμα φαγητά για να μεταφέρουν στους πελάτες. Υπάρχει αποθηκευτικός χώρος τόσο για τα τρόφιμα όσο και για τον εξοπλισμό καθώς επίσης και χώροι για το πλύσιμο των λερωμένων σκευών και εξοπλισμού.

Ο προϊστάμενος του τμήματος της κουζίνας είναι ο σεφ, που αρκετές φορές είναι και υπεύθυνος για τον σχεδιασμό του μενού. Ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης ο σεφ μπορεί να έχει ένα ή περισσότερους βοηθούς σε κάθε τμήμα, π.χ. υπεύθυνος τμήματος ζαχαροπλαστικής ή αποθήκης κ.λ.π.

Επίσης υπάρχουν οι μάγειρες και οι βοηθοί τους που παρασκευάζουν τα φαγητά και εκτελούν τις παραγγελίες. Εάν το τμήμα catering είναι ένας κλάδος εκμετάλλευσης μιας άλλης επιχείρησης, π.χ. ξενοδοχείου, υπάρχει και ειδικός χώρος

υπεύθυνος. Ο υπεύθυνος catering ή Food and Beverage Manager ο οποίος έρχεται σε επαφή με τους πελάτες και μετά σε συνεργασία με τον σεφ εκτελούν την παραγγελία.

Εκτός από τους μαγείρους και τους βοηθούς τους υπάρχει και άλλο προσωπικό σε μια κουζίνα. Αυτά τα άτομα μπορεί να εργάζονται στις αποθήκες τροφίμων και εξοπλισμού ή να ασχολούνται με τον καθαρισμό των πιατικών και των σκευών. Στις λάντζες όπως ονομάζονται οι χώροι καθαρισμού του εξοπλισμού, ο καθαρισμός μπορεί να γίνεται με τα χέρια από το προσωπικό ή να χρησιμοποιούνται ειδικά πλυντήρια.

Φυσικά ο αριθμός του προσωπικού μιας κουζίνας εξαρτάται από το μέγεθος της επιχείρησης και από τον κύκλο των εργασιών της. Υπάρχουν μικρές επιχειρήσεις που στην κουζίνα τους απασχολούνται ένας ή δύο μάγειρες και ένα ή δύο άτομα για τον καθαρισμό. Όλο το προσωπικό της κουζίνας δέχεται μεγάλη πίεση κατά την εκτέλεση της εργασίας τους. Αυτός ο παράγοντας είναι το ζεστό περιβάλλον. Όσο σύγχρονα κλιματιστικά συστήματα και να υπάρχουν η ζεστή σε μια κουζίνα είναι πάντα μεγάλη. Υπάρχει πολύ φασαρία και κίνδυνος να προκληθούν μικροατυχήματα από πτώση ή κάψιμο.

Ειδικοί πάγκοι για να τοποθετούνται τα έτοιμα φαγητά υπάρχουν σε κάθε κουζίνα για να διευκολύνονται οι εργαζόμενοι. Έτσι αδειάζουν οι πάγκοι εργασίας και υπάρχει ευκολία στις κινήσεις. Στις κουζίνες υπάρχουν φούρνοι, εστίες, μαντέμια, γκρίλ και μια μεγάλη γκάμα εξοπλισμού για την παρασκευή και το μαγείρεμα των φαγητών.

Το μέγεθος και το είδος του εξοπλισμού που απαιτείται για την παρασκευή των φαγητών εξαρτάται από τον αριθμό των πελατών που μπορεί και θέλει να εξυπηρετεί η επιχείρηση. Επίσης εξαρτάται και από το είδος των φαγητών και τον τρόπο του σερβιρίσματος. Υπάρχει πολύ μεγάλη γκάμα εξοπλισμού και μηχανημάτων κατάλληλα για κάθε εργασία.

Ο σύγχρονος εξοπλισμός είναι πιο ακριβός και μεγάλο έξοδο για μια επιχείρηση αλλά είναι καλύτερος ποιοτικά και πιο γρήγορος. Η ποιότητα τους και η απόδοση τους είναι καλύτερη από αυτή των φτηνών μηχανημάτων που συχνά χαλάνε και δημιουργούν προβλήματα. Έτσι παρά το μεγάλο κόστος τους συμφέρει

τις τροφοδοτικές επιχειρήσεις να τα αγοράζουν.

Σημαντική για την σωστή λειτουργία μιας επιχείρησης είναι και η επιλογή του κατάλληλου προσωπικού για την κάθε θέση. Πρέπει να είναι εκπαιδευμένο και με τα απαραίτητα προσόντα. Το προσωπικό στη δουλειά του φοράει ειδικές στολές και σκουφάκια για να συγκρατούνται τα μαλλιά και να μην πέφτουν τρίχες στα φαγητά.

Η επισιτιστική επιχείρηση πρέπει να διαθέτει ένα κατάλληλο χώρο για να μπορούν να αλλάζουν οι εργαζόμενοι και όπου θα φυλάσσουν τα ρούχα και ερμάρια για τον κάθε εργαζόμενο.

Ο χώρος της κουζίνας πρέπει να έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να είναι λειτουργικός και ασφαλής για όλους τους εργαζόμενους. Πρέπει να είναι καθαρός για να αποφεύγονται οι μολύνσεις και οι δηλητηριάσεις των πελατών. Όταν σχεδιάζεται η κουζίνα πρέπει να ελέγχεται και η πιο μικρή λεπτομέρεια γιατί αργότερα είναι δύσκολο και δαπανηρό να γίνουν αλλαγές στο κτίριο.

Πρέπει να υπάρχει πολύ καλό εξαεριστικό σύστημα που θα διώχνει το ζεστό αέρα και τις μυρωδιές από τα φαγητά και θα τροφοδοτεί το χώρο με καθαρό, δροσερό αέρα. Επίσης τα δάπεδα και οι επιφάνειες πρέπει να είναι καθαρά για να αποφεύγονται τα ατυχήματα.

Η δουλειά σε μια κουζίνα είναι δύσκολη και σκληρή, λόγω των συνθηκών ζέστη, θόρυβος, μυρωδιές. Το προσωπικό δουλεύει κάτω από στρες και πίεση. Αλλά παρ' όλα αυτά η κουζίνα και το προσωπικό της είναι η καρδιά κάθε επισιτιστικής επιχείρησης όποια μορφή και να έχει.

### ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού μιας επισιτιστικής επιχείρησης έρχεται σε επαφή με του πελάτες κατά την διάρκεια της εργασίας του. Κυρίως οι εργαζόμενοι που ασχολούνται με το σερβίρισμα των πελατών. Το προσωπικό πρέπει να είναι ευχάριστο και έμπειρο για να ικανοποιούνται οι πελάτες.

Υπάρχουν κάποιες ικανότητες που είναι αναγκαίες στο προσωπικό μιας επισιτιστικής μονάδας. Τέτοιες ικανότητες είναι αυτές που ακολουθούν παρακάτω και



τις οποίες εάν δεν διαθέτει το προσωπικό πρέπει να τις αποκτήσει όσο γίνεται γρηγορότερα.

### Ευκινησία

Το σέρβις χρειάζεται κάποια ταχύτητα και γι' αυτό το προσωπικό πρέπει να μπορεί να κινείται γρήγορα και άνετα στο χώρο της δουλειάς του. Οι κινήσεις του πρέπει να είναι συγχρονισμένες, όχι κοπιαστικές και να μην ενοχλούν τους πελάτες.

### Ικανότητα Επικοινωνίας

Μέσα στα καθήκοντα του προσωπικού είναι να προσανατολίζει - διευκολύνει τους πελάτες και γι' αυτό πρέπει να επικοινωνεί με τον κόσμο. Να έχει ευφράδεια λόγου και καλή γλώσσα σώματος ώστε ο πελάτης να τον καταλαβαίνει, όταν τον σερβίρει ή όταν δίνει παραγγελία. Είναι ένα από τα κυριότερα προσόντα που πρέπει να έχει ο εργαζόμενος σε μια επισιτιστική μονάδα.

### Διακριτικότητα

Οι πελάτες κατά την διάρκεια μιας εκδήλωσης μπορεί να εκμεταλλευτούν την ευκαιρία και να συζητήσουν για δουλειές ή για προσωπικά θέματα με την παρέα τους. Το προσωπικό του catering ή του εστιατορίου ή μιας άλλης επιχείρησης που εξυπηρετεί κόσμο πρέπει να έχει μεγάλη διακριτικότητα σε περίπτωση που ακούσει κάποια συζήτηση.

Οι συζητήσεις των πελατών δεν πρέπει ποτέ να κρυφακούγονται και να συζητούνται μεταξύ του προσωπικού. Στην πολιτική της κάθε επιχείρησης υπάρχει κανονισμός που δεν επιτρέπει στους εργαζόμενους να κάνουν αποκαλύψεις για τους πελάτες ή στους πελάτες.

### Τιμότητα

Επειδή συχνά στο προσωπικό έρχεται σε επαφή με χρήμα κατά την διάρκεια της εργασίας του πρέπει να είναι τίμιο. Όποιος θέλει να διατηρήσει τη δουλειά του πρέπει να είναι τίμιος και να μην προσπαθεί να επωφεληθεί εις βάρος της επιχείρησης ή των πελατών.

Πρέπει να πηγαίνει τα χρήματα στο ταμείο και να επιστρέφει τα ρέστα στον πελάτη στο ακέραιο. Εάν βρίσκει προσωπικά αντικείμενα των πελατών να μην τα κρατάει αλλά να ψάχνει να βρίσκει τους ιδιοκτήτες και να τα επιστρέφει.

### Υγεία και Υγιεινή

Οι εργαζόμενοι που εργάζονται σε επιχειρήσεις επισιτιστικές και έρχονται σε άμεση επαφή με τρόφιμα πρέπει να είναι υγιείς και να φροντίζουν για την προσωπική τους υγιεινή. Πρέπει να περνάνε από ιατρικό έλεγχο και να τρέφονται υγιεινά ώστε να μην αρρωσταίνουν. Κάθε αρρώστια πρέπει να αντιμετωπίζεται αμέσως.

Ο εργαζόμενος πρέπει να κάνει καθημερινά μπάνιο, να έχει καθαρά και μαζεμένα μαλλιά. Πρέπει να έχει καθαρά δόντια, κοντά και καθαρά νύχια. Επίσης πρέπει να φοράει καθαρή στολή, την οποία θα αλλάζει καθημερινά και παπούτσια που να μη γλιστράνε για να αποφεύγονται τα ατυχήματα. Πρέπει να φοράει όσο το δυνατό λιγότερα κοσμήματα, ελαφρύ make - up και όχι έντονα αρώματα.

### Γνώση της Περιοχής

Συχνά οι πελάτες θέλουν να γνωρίζουν για τις υπηρεσίες της περιοχής, τα έθιμα, τα αξιοθέατα και τυχών εκδηλώσεις. Για να τα μάθουν όλα αυτά ρωτούν τους σερβιτόρους και όσους τους εξυπηρετούν. Γι' αυτό το προσωπικό πρέπει να ενημερώνεται για όλα αυτά ή αν αυτό δεν είναι δυνατό θα πρέπει να συστήνει στους πελάτες κάποιον που να είναι ενήμερος.

### Λογική Σκέψη - Πρωτοβουλία

Όλοι οι εργαζόμενοι μιας επιχείρησης που ασχολείται με την τροφοδοσία πρέπει να προγραμματίζουν, σκέφτονται και να εργάζονται με λογικό τρόπο. Πρέπει να φροντίζουν να στρώσουν το τραπέζι πριν πάνε το φαγητό στους πελάτες ή να το καθαρίζουν πριν το κόψουν.

Όλοι έχουν μια λογική σειρά με την οποία πρέπει να γίνονται και αν οι εργαζόμενοι την θυμούνται δουλεύουν καλύτερα. Δεν πρέπει να περνάνε γρήγορα από το ένα θέμα στο άλλο γιατί έτσι ξεχνάνε κάποια πράγματα που πρέπει να γίνονται. Επίσης πρέπει να παίρνουν πρωτοβουλίες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

### Ικανότητα Χρήσης Εξοπλισμού

Η επιδεξιότητα και η ικανότητα χρήσης του εξοπλισμού είναι απαραίτητα προσόντα. Η χρήση των πλυντηρίων, του ασημένιου εξοπλισμού, των

ανοιχτηριών μπορεί να διδαχτούν σε κάποιους αλλά αν κάποιος δεν έχει τη θέληση ποτέ δεν θα μάθει κάτι καλά.

#### Αριθμητική

Σήμερα χρησιμοποιούνται σύγχρονες ταμειακές μηχανές και δεν χρειάζεται να γίνονται οι πράξεις με το μυαλό. Αλλά είναι αναγκαίο το προσωπικό να μπορεί να κάνει προσθέσεις στους λογαριασμούς των πελατών και να δίνει σωστά ρέστα. Οι μικρές επιχειρήσεις δεν διαθέτουν πάντα ειδικές μηχανές και γι' αυτό οι λογαριασμοί γίνονται χωρίς αυτές. Εκεί χρειάζονται οι αριθμητικές γνώσεις των εργαζομένων. Αλλά και στις μεγάλες επιχειρήσεις.

#### Θετική - Σωστή Συμπεριφορά

Είναι απαραίτητο οι εργαζόμενοι να έχουν σωστή και ευγενική συμπεριφορά προς τους πελάτες. Η άμεση επαφή με τους πελάτες είναι καθημερινό φαινόμενο σε αυτή την δουλειά. Πρέπει να δείχνουν ενθουσιασμό για τη δουλειά τους και ενδιαφέρον για την εξυπηρέτηση των πελατών.

#### Γνώση του Προϊόντος

Όποια και αν είναι η μορφή της επιχείρησης που έχει αναλάβει την οργάνωση μιας εκδήλωσης - catering, εστιατόριο κ.α. - ο εργαζόμενος σε αυτή πρέπει να γνωρίζει ακριβώς το αντικείμενο της. Πρέπει να μπορεί να περιγράψει το προϊόν και τις υπηρεσίες που παρέχονται.

Πρέπει να είναι σε θέση να προτείνει φαγητά και ποτά αμέσως μόλις του ζητηθεί. Επίσης απαιτείται να γνωρίζει τα φαγητά του μενού και πως παρασκευάζονται.

#### Ικανότητα Πωλητού

Κάθε εργαζόμενος σε ένα catering ή επισιτιστική μονάδα είναι κατά κάποιο τρόπο πωλητής της επιχείρησης. Προωθεί για πώληση τα φαγητά και τα ποτά. Παρουσιάζει τα φαγητά στους πελάτες με τέτοιο τρόπο που να τα κάνει επιθυμητά και κάνει θετικά σχόλια για αυτά.

#### Πνεύμα Ομαδικότητας

Οι εργαζόμενοι πρέπει να διακατέχονται από πνεύμα ομαδικότητας, να προσαρμόζονται στην ομαδική δουλειά και να συνεργάζονται με τους συναδέλφους τους. Εάν συνεργάζονται όλοι μαζί το αποτέλεσμα είναι καλύτερο

για όλους και για τους πελάτες, αλλά και για τους εργαζόμενους.

#### Βοήθεια σε Πελάτες με Ειδικές Ανάγκες

Κάποιοι πελάτες, συμπεριλαμβανομένων και ηλικιωμένων, των ατόμων με φυσικές ανάγκες και αυτών που έχουν μειωμένη φάση και ακοή, χρειάζονται ειδική εξυπηρέτηση. Το προσωπικό πρέπει να προσέχει τις ανάγκες αυτών των ατόμων και να εξυπηρετεί κατάλληλα.

Μετά τις ικανότητες που αναφέρθηκαν και που πρέπει να διαθέτουν οι εργαζόμενοι στις επισιτιστικές μονάδες πρέπει να σημειωθεί ότι οι εργαζόμενοι σε αυτές τις επιχειρήσεις είναι οι καλύτεροι. Είναι η "αφρόκρεμα" του χώρου.

Οι εταιρείες απασχολούν μόνιμο και extra προσωπικό το οποίο πρέπει να είναι εκπαιδευμένο, έμπειρο και με γνώσεις. Συνήθως είναι απόφοιτοι σχολών. Πολλές επιχειρήσεις επιλέγουν άτομα χωρίς εμπειρία για να τους "πλάσουν" εκείνοι. Εάν δεν έχουν προηγούμενη εμπειρία είναι πιο εύκολο να μάθουν πως δουλεύει μια εταιρεία αφού πριν δεν εργαζόταν κάπου που λειτουργούσαν διαφορετικά.

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

#### ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΜΕ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟ CATERING

Πάρα πολλές είναι οι εταιρείες που έχουν δημιουργηθεί τα τελευταία χρόνια με αποκλειστικό αντικείμενο δράσης το catering. Δεν προϋπήρχαν από πριν και απλά επεκτάθηκαν σε αυτό τον κλάδο αλλά δημιουργήθηκαν γι' αυτό.

Εκπληρώνουν κάθε επιθυμία και απαίτηση που έχουν οι πελάτες. Οι μεγαλύτερες διαθέτουν ιδιόκτητους χώρους και οι υπόλοιπες νοικιάζουν ή συνεργάζονται με κάποιους χώρους ή χρησιμοποιούν χώρους των πελατών.

Προσφέρουν μεγάλη ποικιλία φαγητών και εδεσμάτων άριστης ποιότητας. Διαθέτουν πλήρες και σύγχρονο εξοπλισμό και απασχολούν εκπαιδευμένο και έμπειρο προσωπικό.

Υπάρχει μεγάλος ανταγωνισμός στην αγορά και έτσι οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι υψηλών προδιαγραφών.

#### “MARMITA”

Το catering “MARMITA” έχει 24 χρόνια πείρα στο χώρο της τροφοδοσίας. Η πείρα της σε συνδυασμό με τον σύγχρονο εξοπλισμό είναι τα στοιχεία που την κάνουν να είναι η αρτιότερη επιχείρηση στο catering όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν οι υπεύθυνοι της.

Η επιχείρηση βρίσκεται στην Ηλιούπολη (Πλατεία Σικελιανού) και αναλαμβάνει όλων των ειδών τις δεξιώσεις. Επίσης τροφοδοτούν νοσοκομεία, γηροκομεία, εστιατόρια, fast food, καντίνες. Μπορεί να εξυπηρετήσει για μπουφέ 2000 άτομα και σε καθιστό γεύμα 2000 άτομα.

Το μόνιμο προσωπικό της είναι άρτια εξειδικευμένο και αποτελείται από έντεκα άτομα (σε περίπτωση ανάγκης προσλαμβάνεται και έκτακτο προσωπικό). Ενημερώνεται συνεχώς για οτιδήποτε συμβαίνει στο χώρο του catering με διάφορα σεμινάρια.

Εάν χρειαστεί χρησιμοποιούν και δικούς τους χώρους. Για το χειμώνα υπάρχουν δύο αίθουσες όπου η κάθε αίθουσα μπορεί να εξυπηρετήσει 1000

άτομα.

Όλα τα φαγητά και τα εδέσματα ετοιμάζονται και ψήνονται στα εργαστήρια της επιχείρησης και πηγαίνουν έτοιμα στον πελάτη. Στο χώρο του πελάτη υπάρχει η δυνατότητα να ζεσταθεί κάτι εάν χρειαστεί.

Οι συνταγές που χρησιμοποιούνται είναι από την παραδοσιακή κουζίνα αλλά και από όλες τις χώρες. Τα μενού καθορίζονται πάντα σε συνεννόηση με τον πελάτη. Εάν ζητηθεί μπορούν να προμηθευτούν ακόμα και τα ποτά της κάθε εκδήλωσης.

Η επιχείρηση συνεργάζεται με ειδικούς για να μπορεί να παρέχει στον πελάτη ένα πλήρες πακέτο. Αυτοί οι συνεργάτες αναλαμβάνουν την διακόσμηση, τη μικροφωνική, ηχητική και μουσική κάλυψη και τα διάφορα happenings.

Φυσικά υπάρχει και ένας πλήρης, πολυτελής εξοπλισμός. Υπάρχουν φίνα σερβίτσια και σκεύη πολυτελείας άριστης ποιότητας. Πανέμορφα κηροπήγια, προβολείς και ειδικός φωτισμός - φωτιστικές κολώνες. Τέλος υπάρχουν εντυπωσιακές, διακοσμητικές τέντες, ξύλινη μεταφερόμενη πίστα, ζωντανή ορχήστρα.



## “ΛΟΙΣ”

Το “ΛΟΙΣ” catering έχει δεκαπέντε έτη παρουσίας στο χώρο της τροφοδοσίας. Ιδιοκτήτης είναι ο κύριος Λόις Νικόλαος.

Το προσωπικό της επιχείρησης, αποτελείται από δύο εξειδικευμένα άτομα ως μόνιμους υπαλλήλους και άλλους που εργάζονται περιστασιακά. Όλοι είναι απόφοιτοι των Τ.Ε.Ι., αλλά δεν τους παρέχεται από την επιχείρηση η δυνατότητα εκπαίδευσης και συνεχούς ενημέρωσης.

Το μενού καθορίζεται πάντα σε συνεννόηση με τον πελάτη ενώ υπάρχει μεγάλη ποικιλία όσον αφορά τις λιχουδιές που προσφέρουν οι ελληνικές συνταγές. Ακόμα το ΛΟΙΣ απαλλάσσει τους πελάτες του από το άγχος της διάθεσης ποτών στις δεξιώσεις τους, αφού μπορεί να τα προμηθεύσει το ίδιο το catering.

Διαθέτει ιδιόκτητο χώρο (αίθουσα), όπου μπορεί να φιλοξενήσει κατά την καλοκαιρινή περίοδο έως και 800 άτομα, ενώ κατά την χειμερινή περίοδο έως και 200 άτομα. Εκτός αυτού όμως είναι σε θέση να οργανώσει κάθε είδους δεξίωση σε όποιο χώρο ζητηθεί από τον πελάτη. Γι’ αυτό το λόγο η επιχείρηση είναι πλήρως εξοπλισμένη ακόμα και για την περίπτωση διεξαγωγής κάποιας δεξίωσης στην ύπαιθρο. Πέρα όμως από εκδηλώσεις, συνελεύσεις και δεξιώσεις, αναλαμβάνει και απλά μενού για το γεύμα στο σπίτι.

Σε περιπτώσεις οργάνωσης δεξιώσεων, διατίθεται ειδικό προσωπικό που αναλαμβάνει την υποδοχή των προσκεκλημένων με πίνακα. Ακόμα οι υπεύθυνοι του catering μπορούν να προσθέσουν το δικό τους πάντα προσεγμένο, γούστο στη διακόσμηση κάθε χώρου. Ενδεικτικό της πολλής καλής δουλειάς και προσφοράς στο χώρο των catering, είναι ότι όλα τα σερβίτσια είναι Ιωνίας. Αυτό γιατί, σύμφωνα με τους υπεύθυνους του ΛΟΙΣ, η λεπτομέρεια και το μεράκι στη δουλειά, δίνουν μεγαλύτερη αίσθηση ικανοποίησης στις γαστρονομικές απολαύσεις. Την ίδια εγγυημένη ικανοποίηση, μπορούν να απολαύσουν όλοι οι πελάτες τους, χωρίς να γίνεται διαχωρισμός σε τακτικούς ή μη πελάτες.





### “ΦΑΚΑΛΟΥ Δ. και ΥΙΟΙ Ο.Ε.

Η εταιρεία ΦΑΚΑΛΟΥ Δ. και ΥΙΟΙ Ο.Ε., υπό την ιδιοκτησία του κυρίου Φάκαλου Αλέξανδρου, έχει δωδεκαετή πείρα στον χώρο των catering αποκλειστικά.

Το προσωπικό που χρησιμοποιεί είναι μόνιμο, αποτελείται από εικοσιπέντε άτομα, τα οποία προέρχονται όλα από σχολές και είναι εξειδικευμένα πάνω στην εργασία τους. Προκειμένου δε να βρίσκεται πάντα εντός των εξελίξεων που αφορούν το χώρο των catering, φροντίζει ώστε οι υπάλληλοι να εκπαιδεύονται και να ενημερώνονται κάθε χρόνο με κάποια σεμινάρια. Το μενού του catering αποτελείται από ανάμεικτες συνταγές και προκύπτει πάντα κατόπιν συνεννόησης με τον πελάτη. Δεν υπάρχει η δυνατότητα προμήθευσης των ποτών από το catering.



Η εταιρεία δεν διαθέτει ιδιόκτητους χώρους, αλλά έχει πλήρη εξοπλισμό για την διεξαγωγή όλων των κοινωνικών και γαμήλιων δεξιώσεων και συνεδρίων, ακόμα και στην ύπαιθρο, εάν αυτό ζητηθεί. Επίσης διαθέτει ειδικό προσωπικό, που αναλαμβάνει την υποδοχή του κόσμου στην είσοδο με πίνακα. Πέρα από την οργάνωση μιας δεξίωσης όσον αφορά το διατροφικό τομέα, δεν έχει την δυνατότητα να αναλάβει για παράδειγμα τη μουσική κάλυψη ή την διακόσμηση. Παρ' όλα αυτά οι υπεύθυνοι του catering μπορούν να μεσολαβήσουν και να συστήσουν ανθρώπους που μπορούν να πραγματοποιήσουν αυτές τις απαιτήσεις των πελατών τους.

Η εταιρεία Φάκαλου Δ και ΥΙΟΙ Ο.Ε., προσφέρει την δυνατότητα εξυπηρέτησης 1200 ατόμων σε μπουφέ και 750 άτομα σε καθιστό γεύμα. Θέλοντας δε να δείξει έμπρακτα την εκτίμηση της στους τακτικούς πελάτες και κατά συνέπεια "καλούς" πελάτες της, προσφέρει επιπλέον κάποιο γλυκό και fruit rance στις δεξιώσεις τους.



## CATERING ΑΠΟ ΤΑ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΕΙΑ

Με το catering ασχολούνται και αρκετά ζαχαροπλαστεία. Τα περισσότερα από αυτά αναλαμβάνουν μικρού μεγέθους δεξιώσεις και δεν διαθέτουν δικούς τους χώρους. Υπάρχουν, όμως, και ζαχαροπλαστεία που έχουν πλήρες οργανωμένα τμήματα catering.

Ήταν μια φυσική συνέχεια για τα ζαχαροπλαστεία να εξελιχθούν στο χώρο του catering. Βρισκόταν ήδη στην αγορά και γνώριζαν τους πελάτες καθώς αναλάμβαναν την παρασκευή των γλυκών για τις γιορτές τους.

Είχαν εργαστήρια για την παρασκευή γλυκών τα οποία επέκτειναν για να εντάξουν σε αυτά και το τμήμα catering. Προσέλαβαν ειδικευμένο προσωπικό και άρχισαν να ασχολούνται με την διοργάνωση δεξιώσεων και εκδηλώσεων.

Τώρα τα ζαχαροπλαστεία εντάχθηκαν στον κλάδο του catering και κρατούν ένα σημαντικό μερίδιο αυτής της αγοράς.

## SUGAR

Το ζαχαροπλαστείο-catering SUGAR, λειτουργεί εδώ και ένα χρόνο επί της οδού Δημητρακοπούλου, στον κορυδάλλο. Ιδιοκτήτης και υπεύθυνος για την επιχείρηση, είναι ο κύριος Ραπτόπουλος Στράτος.

Το προσωπικό που εργάζεται στο SUGAR είναι εξειδικευμένο στον τομέα της ζαχαροπλαστικής. Αποτελείται από δύο μόνιμους υπαλλήλους και μερικούς επιπλέον που εργάζονται σ' αυτό προσωρινά και ανάλογα με τις ανάγκες του. Το προσωπικό δεν έχει την δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης και εκπαίδευσης πάνω στις εξελίξεις του χώρου τους, αλλά ενημερώνεται έμμεσα από τους ιδιοκτήτες, οι οποίοι φροντίζουν να εκμεταλλεύονται ιδέες που αποκτούν από εκθέσεις, για την βελτίωση της επιχείρησής τους.

Χρησιμοποιούνται συνταγές της μεσογειακής κουζίνας, ενώ τα μενού προκύπτουν πάντα, μετά από συνεννόηση του πελάτη με τον υπεύθυνο του catering. Δεν υπάρχει η δυνατότητα χρήσης κάποιου ιδιόκτητου χώρου, αλλά διατίθεται πλήρης εξοπλισμός για τη διεξαγωγή κάθε είδους δεξίωσης σε χώρο της επιλογής του πελάτη.



Πέρα από την προμήθεια φαγητού το catering Sugar, μπορεί να οργανώσει τέλεια κάθε δεξίωση προμηθεύοντας και τα ποτά, ενώ προβλέπει ακόμα και την διάθεση ειδικού προσωπικού, που θα υποδέχεται τους πελάτες στην είσοδο. Τέλος, θέλοντας να προσφέρει απόλυτη ικανοποίηση, αναλαμβάνει τα πάντα όσον αφορά ειδικά εφέ, μουσική κάλυψη, διακόσμηση, λειτουργικότητα χώρου, πυροτεχνήματα και ότι άλλο χρειάζεται για μια άριστα οργανωμένη δεξίωση.

Σε ερώτηση που υποβλήθηκε στον υπεύθυνο του καταστήματος κύριο Ραπτόπουλο, περί ειδικής μεταχείρισης στους τακτικούς πελάτες, απάντησε ότι κάτι τέτοιο δεν είναι δυνατό να γίνει, αφού η επιχείρηση διανύει ακόμα τον πρώτο χρόνο λειτουργίας της και ως εκ' τούτου δεν έχει

αποκτήσει ακόμα κάποιους πελάτες που θα μπορούν να θεωρηθούν τακτικοί.

Τέλος, όπως αναφέρθηκε από τους υπευθύνους του catering, αν και θα υπήρχε η δυνατότητα εξυπηρέτησης πολλών ατόμων σε μια δεξίωση, αυτοί αποφεύγουν να ξεπεράσουν τα 200 άτομα, γιατί κάτι τέτοιο θα είχε αρνητικό αντίκτυπο στην ποιότητα και αυτό θα αποτελούσε δυσφήμιση για το ζαχαροπλασείο – catering Sugar.

### “ΑΥΡΑ”

Τα “ΑΥΡΑ” είναι μια αλυσίδα ζαχαροπλαστειών με πολλά υποκαταστήματα που ασχολούνται και με το catering. Ένα από αυτά βρίσκεται στην ταξιαρχών 24 - 26 στον κορυθαλλό με υπεύθυνο τον κύριο Μιχάλη Ευθυμιάδη. Η εταιρεία “ΑΥΡΑ” βρίσκεται πολλά χρόνια στο χώρο του catering, αλλά το συγκεκριμένο υποκατάστημα λειτουργεί δύο χρόνια.

Αναλαμβάνουν την διεξαγωγή πάσης φύσεως δεξιώσεων. Διαθέτουν δικό τους εξοπλισμό και κατάλληλο προσωπικό για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους.

Οι δημιουργίες και τα φαγητά που χρησιμοποιούν είναι υπέροχα, φτιαγμένα με αγνά υλικά και με συνταγές της ελληνικής κουζίνας. Αυτές οι δημιουργίες, ολόφρεσκες και εντυπωσιακές, μπορούν να μεταφερθούν με τα ιδιόκτητα αυτοκίνητα ψυγεία της εταιρείας σε όποιο μέρος της Ελλάδας επιθυμούν οι πελάτες.



Τα μενού καθορίζονται πάντα σε συνεννόηση με τον πελάτη. Στόχος του catering "ΑΥΡΑ" είναι η ποιότητα, να είναι όλα τα φαγητά φρέσκα. Μπορούν να εξυπηρετήσουν σε καθιστό γεύμα έως και 3000 άτομα και σε μπουφέ έως και 7000 άτομα. Εάν χρειαστεί χρησιμοποιούν και δικούς τους χώρους τους οποίους έχουν νοικιάσει.

Πρέπει να αναφερθεί ότι η εταιρεία "ΑΥΡΑ" οργανώνει την τέλεια δεξίωση. Με τη σωστά επιλεγμένη μουσική, τον ειδικό φωτισμό, τα σπέσιαλ εφέ - όπως πυρσούς που τοποθετεί γύρω από το χώρο της δεξίωσης. Επίσης υπάρχει ειδικό προσωπικό που υποδέχεται τους πελάτες στην πόρτα και σε περίπτωση δεξίωσης γάμου προσφέρει σε όλες τις κυρίες από ένα τριαντάφυλλο κατά την προέλευση τους στην δεξίωση.

Στους τακτικούς πελάτες υπάρχει ειδική μεταχείριση. Γίνονται ειδικές τιμές με εκπτώσεις που μπορούν να φτάσουν έως και 30%.

Ο κύριος Ευθυμιάδης πιστεύει ότι το catering γίνεται όλο και πιο αναγκαίο στο σύγχρονο άνθρωπο γιατί όλο και περισσότεροι προτιμούν να οργανώσουν τις εκδηλώσεις τους σε εξωτερικούς χώρους και όχι μέσα στο σπίτι τους.

## “ΑΝΑΙΣ”

Το ζαχαροπλασείο - catering “ΑΝΑΙΣ” λειτουργεί εδώ και πέντε χρόνια και βρίσκεται στην Ηλιούπολη. Ο ιδιοκτήτης και ο υπεύθυνος του catering “ΑΝΑΙΣ” είναι ο κύριος Καραγιάννης. Αναλαμβάνει την οργάνωση δεξιώσεων για γάμους, βαφτίσεις ακόμα και παιδικά πάρτυ.

Το προσωπικό του “ΑΝΑΙΣ” είναι πολύ καλά εκπαιδευμένο για να είναι όσο το δυνατόν καλύτερη η εξυπηρέτηση των καλεσμένων. Στα εργαστήρια εργάζονται άριστοι ειδικοί. Τα φαγητά είναι από αγνά υλικά και τόσο η γεύση όσο και η παρουσίασή τους είναι απολαυστικά.

Η επιλογή του μενού γίνεται πάντα σε συνεννόηση με τον πελάτη. Ο υπεύθυνος του catering προτείνει και ο πελάτης διαλέγει αυτό που θέλει. Η τιμή διαμορφώνεται ανάλογα με τις επιλογές του πελάτη για το μενού. Οι πρώτες ύλες των εδεσμάτων και των φαγητών είναι άριστης ποιότητας. Οι συνταγές που χρησιμοποιούνται είναι από την διεθνή κουζίνα. Πρωταρχικός στόχος είναι η καλή ποιότητα και μετά η καλή τιμή.

Το catering “ΑΝΑΙΣ” δεν διαθέτει δικές του αίθουσες, τους χώρους πάντα τους βρίσκει ο πελάτης. Το προσωπικό που εργάζεται στην κουζίνα είναι μόνιμο και είναι έξι άτομα. Το προσωπικό για το σέρβις είναι με παροχή υπηρεσιών, το χρησιμοποιεί όποτε χρειάζεται, δεν είναι μόνιμο.





Υπάρχει κατάλληλος εξοπλισμός για την κάλυψη εκδηλώσεων 300 ατόμων. Τα ποτά εάν ζητηθεί μπορούν να τα προμηθεύσουν. Υπάρχει ειδικό προσωπικό που υποδέχεται τους πελάτες για την τακτοποίηση τους στα τραπέζια. Στους τακτικούς πελάτες υπάρχει ειδική μεταχείριση δηλαδή προσφορές, εκπτώσεις.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω πολύ την κυρία Κορομηλιά Δήμητρα για τον χρόνο που μου διέθεσε.



## “ΛΙΧΟΥΔΙΕΣ”

Οι “ΛΙΧΟΥΔΙΕΣ” είναι ζαχαροπλαστείο - catering που λειτουργεί δύο χρόνια. Ιδιοκτήτρια είναι η κυρία Μαθιοπούλου Φωτεινή. Από την αρχή της λειτουργίας κέρδισε την εμπιστοσύνη του κόσμου. Τα προϊόντα είναι υψηλής ποιότητας και η επιχείρηση σέβεται τον πελάτη. Το προσωπικό που χρησιμοποιεί είναι εξειδικευμένο. Υπάρχουν δύο μόνιμοι υπάλληλοι και ανάλογα με την ανάγκη της κάθε δεξίωσης υπάρχει και έκτακτο προσωπικό. Ο υπεύθυνος ενημερώνεται σε διάφορα σεμινάρια για να ενημερώσει με την σειρά του το προσωπικό.



Το μενού καθορίζεται πάντα σε συνεννόηση με τον πελάτη για να έχει ο καθένας την ευκαιρία να δημιουργήσει το μενού που ονειρεύεται. Οι συνταγές είναι κυρίως ελληνικές παραδοσιακές. Η επιχείρηση χρησιμοποιεί

και δικούς της χώρους τους οποίους νοικιάζει και διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό για την διεξαγωγή κάθε εκδήλωσης στην ύπαιθρο.

Δεν διατίθεται προσωπικό για την υποδοχή των καλεσμένων στην είσοδο, οι ίδιοι οι πελάτες φροντίζουν για την υποδοχή των καλεσμένων τους. Πέρα από το φαγητό το "ΑΝΑΙΣ" αναλαμβάνει και άλλες υπηρεσίες προς τον πελάτη όπως την μουσική κάλυψη, τα πυροτεχνήματα και ότι άλλο ζητηθεί.

Μπορούν να εξυπηρετηθούν 500 άτομα σε μπουφέ ή σε καθιστό γεύμα. Διαθέτει ιστοσελίδα στο internet [www.lixoudies.gr](http://www.lixoudies.gr).

Θέλω να ευχαριστήσω ιδιαίτερω τον υπεύθυνο του catering τον κύριο Γιώργο Κουφόπουλο για την πολύτιμη βοήθειά του

### ""ΚΑΠΕΤΑΝΟΣ""

Ο "ΚΑΠΕΤΑΝΟΣ" που βρίσκεται στη Νίκαια στην Αθήνα είναι ένα ζαχαροπλαστείο που ασχολείται και με το catering, αλλά όχι συστηματικά. Ο ιδιοκτήτης και ο υπεύθυνος είναι ο κύριος Καπετάνος Φίλιππος.

Ασχολείται με το catering σε μικρή κλίμακα, δηλαδή το κύριο αντικείμενο της επιχείρησης είναι το ζαχαροπλαστείο και όχι το catering, παρόλα αυτά μπορεί να εξυπηρετήσει μέχρι και 1000 άτομα για όρθιο και 500 άτομα για καθιστό. Δικούς τους χώρους δεν διαθέτουν, αναλαμβάνουν μόνο δεξιώσεις που γίνονται σε χώρους του πελάτη.

Οι δεξιώσεις που αναλαμβάνουν είναι γάμοι, αρραβώνες, επετείους, βαφτίσια, γιορτές, γενέθλια, πάρτυ. Διαθέτει μόνιμο προσωπικό που αποτελείται από πέντε άτομα και ανάλογα με την περίπτωση παίρνει

έκτακτο προσωπικό που συνήθως είναι πάντα οι ίδιοι.

Το μενού καθορίζεται πάντα σε συνεννόηση με τον πελάτη. Όλα τα εδέσματα ετοιμάζονται στα εργαστήρια του catering και είναι άριστης ποιότητας. Για τα γλυκά τους επιλέγουν τα πιο αγνά και καλά υλικά.

Το catering διαθέτει τέσσερα φορτηγάκια από τα οποία το ένα είναι ψυγείο. Στους τακτικούς πελάτες κάνουν καλύτερες τιμές.

### “MANTONA”

Το ζαχαροπλαστείο – catering Μαντονα είναι μια οργανωμένη επιχείρηση με υπεύθυνο τον κύριο Παπαδόπουλο Λευτέρη. Μπορεί κανείς να το βρει στην περιοχή της Αγίας Βαρβάρας, στην οδό Μ. Αλεξάνδρου 104. Λειτουργεί εδώ τρία χρόνια και αναλαμβάνει την οργάνωση γαμήλιων δεξιώσεων, βαφτίσεων, αρραβώνων, γιορτών και άλλων εκδηλώσεων.

Το προσωπικό που χρησιμοποιείται από το catering, αποτελείται από πέντε μόνιμα άτομα και επιπλέον κάποιους άλλους έκτακτους υπαλλήλους, ανάλογα με τις ανάγκες που απορρέουν από κάθε δεξίωση. Οι υπεύθυνοι φροντίζουν όλοι οι υπάλληλοι να είναι έμπειροι και εξειδικευμένοι στον τομέα τους, ενώ παράλληλα τους ενημερώνουν οι ίδιοι για κάθε νέα εξέλιξη που αφορά το χώρο τους.



Τα μενού, που αποτελούνται από ελληνικές παραδοσιακές συνταγές, καθορίζονται πάντα κατόπιν συνεννόησης με τον πελάτη. Μεγάλη σημασία, σύμφωνα με τους υπευθύνους του catering, έχει η ποιότητα των τροφίμων και γι' αυτό προτιμούν να φτιάχνουν οι ίδιοι ακόμα και τις πρώτες ύλες, ενώ δεν χρησιμοποιούν κανένα τυποποιημένο προϊόν.

Συνήθως προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε χώρους που επιλέγουν οι πελάτες. Ωστόσο, σπάνια και αν αυτό ζητηθεί, νοικιάζουν άλλους χώρους, πάντα όμως με την συγκατάθεση των πελατών τους. Είναι σε θέση να οργανώσουν μια δεξίωση σωστά και προσεγμένα και στην ύπαιθρο, αφού διαθέτουν εξοπλισμό ακόμα και γι' αυτήν την περίπτωση. Επιπλέον το catering Μαντονα μπορεί να εγγυηθεί το τέλειο αποτέλεσμα σε κάθε δεξίωση και εκδήλωση, αναλαμβάνοντας έως και την παραμικρή λεπτομέρεια. Εκτός του φαγητού, προμηθεύει και τα ποτά, ενώ ακόμα έχει μεριμνήσει και για την υποδοχή στην είσοδο από τους υπεύθυνους του καταστήματος και τις κοπέλες του προσωπικού. Φυσικά για να ολοκληρώσει την εικόνα της τέλειας δεξίωσης, συνεργάζεται με γραφείο που αναλαμβάνει ότι επιπλέον χρειαστεί, από μουσική κάλυψη και διακόσμηση,

έως πυροτεχνήματα και ειδικά εφέ, προσθέτοντας έτσι μια τελευταία “πινελιά” σε κάθε τους εργασία.

Διακρίσεις ανάμεσα σε τακτικούς ή μη πελάτες δεν γίνονται, αλλά όλοι απολαμβάνουν την ίδια πολύ καλή εξυπηρέτηση και μεταχείριση. Αυτή την μεταχείριση μπορούν να την γνωρίσουν σε μπουφέ ή καθιστό γεύμα, όλοι οι παρευρισκόμενοι σε κάθε δεξίωση. Ο αριθμός των τελευταίων δεν περιορίζεται, αφού οι υπεύθυνοι του catering μπορούν να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους για όσα άτομα ζητηθούν από τον κάθε πελάτη τους.

### CATERING ΑΠΟ ΤΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ

Εκτός από τα ζαχαροπλαστεία τώρα και πολλά εστιατόρια έχουν ενταχθεί στον κλάδο του catering. Οι υπηρεσίες που παρέχουν είναι υψηλών προδιαγραφών.

Το αντικείμενο με το οποίο άρχισαν να απασχολούνται δεν απέχει και πολύ από το αρχικό τους αντικείμενο. Μιας και ο αρχικός τους σκοπός ήταν επίσης η εστίαση του κόσμου σε ένα συγκεκριμένο χώρο.

### “ΑΙΓΛΗ”

Το catering “ΑΙΓΛΗ” το οποίο βρίσκεται στο Ζάππειο, λειτουργεί σχεδόν τριάντα χρόνια. Ανήκει στον κύριο Πλατή Θανάση και στον κύριο Κοντομινά Δημήτρη. Αναλαμβάνει όλων των ειδών τις δεξιώσεις όπως γάμους, βαφτίσια, αρραβώνες, συνεντεύξεις τύπου, συνεστιάσεις. Η πείρα της σε συνδυασμό με τον σύγχρονο εξοπλισμό είναι τα στοιχεία που την κάνουν να είναι η αρτιότερη επιχείρηση στο catering όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν οι υπεύθυνοι της.

Το προσωπικό της αποτελείται από την "αφρόκρεμα" των στελεχών του χώρου όπως υποστηρίζουν οι υπεύθυνοι. Έχει βραβευμένους σέφ, καταρτισμένους μετρ, πολυτάλαντους στυλίστες και πεπειραμένους σερβιτόρους. Επίσης το προσωπικό της εκπαιδεύεται συνεχώς στον τρόπο λειτουργίας των μηχανημάτων και στην υγιεινή.



Υπέροχα είδη σερβιρίσματος, πορσελάνες, κρύσταλλα, μεταξωτά τραπεζομάντηλα, υπέροχα κηροπήγια, ελκυστικά ντεκόρ, όλα αυτά αποτελούν τον πολυτελή εξοπλισμό της επιχείρησης.

Οι πελάτες της "Αίγλης" έχουν την δυνατότητα να επιλέξουν το μενού της εκδήλωσης τους μέσα από μια ποικιλία πολλών διαφορετικών πιάτων από την ελληνική, μεσογειακή, γαλλική και κινέζικη κουζίνα. Οι σέφ χρησιμοποιούν τα πιο αγνά φυσικά υλικά για τις δημιουργίες τους. Επιπλέον το catering αναλαμβάνει την μουσική κάλυψη, τα πυροτεχνήματα,



τα ειδικά εφέ, την διακόσμηση για να είναι η ατμόσφαιρα ιδανική.

*Το catering "Αίγλη" διαθέτει τις εξής αίθουσες για τις δεξιώσεις:*

Την αίθουσα "ΟΛΥΜΠΙΑ" η οποία εξυπηρετεί 400 άτομα για μπουφέ και 70 άτομα για καθιστό γεύμα.

Την αίθουσα "ΖΑΠΑΣ" έχει χωρητικότητα 200 ατόμων για μπουφέ και 80 ατόμων για καθιστό γεύμα.

Τέλος την αίθουσα "PRIVE" η οποία μπορεί να φιλοξενήσει 200 άτομα για μπουφέ και 90 άτομα για καθιστό γεύμα.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι από το catering "Αίγλη" παρατέθηκε το επίσημο γεύμα των μελών της ευρωπαϊκής συνδιάσκεψης κατά τις μέρες της παραμονής τους στην Αθήνα. Σερβιρίστηκαν πιάτα από την ελληνική παραδοσιακή κουζίνα και οι συνδαιτυμόνες δήλωσαν ικανοποιημένοι και ενθουσιασμένοι από τις εκλεκτικές γεύσεις.

Ευχαριστώ τον κύριο Μπίθα Διονύση για την βοήθεια και τις πληροφορίες που μου έδωσε.

### "IDEAL"

Το "IDEAL" είναι ένα φημισμένο εστιατόριο που λειτουργεί 76 χρόνια στην Πανεπιστημίου 46 στην Αθήνα. Ο ιδιοκτήτης του "IDEAL" είναι ο κύριος Βλασόπουλος Σπύρος και ο υπεύθυνος για το catering ο κύριος Παππανίκος Επαμεινώνδας.

Είναι από τα πρώτα στις προτιμήσεις του κόσμου για τα υπέροχα πιάτα του από την Ελληνική και Διεθνή κουζίνα αλλά και για την άριστη ποιότητα του. Στο εστιατόριο λειτουργεί και υπηρεσία catering. Το προσωπικό που χρησιμοποιεί είναι έμπειρο και καταρτισμένο και αποτελείται από 50 άτομα, οι οποίοι είναι μόνιμοι στην επιχείρηση και εκπαιδεύονται συνεχώς με σεμινάρια.

Η ποιότητα και των υπηρεσιών και των εδεσμάτων είναι άριστη όπως και στο εστιατόριο. Τα μενού καθορίζονται πάντα σε συνεννόηση με τον πελάτη. Στο χώρο τους μπορούν να εξυπηρετήσουν 200 άτομα, διαθέτουν όμως και τον κατάλληλο εξοπλισμό για την εξυπηρέτηση 1500 ατόμων σε χώρο του πελάτη.



Συνεργάζονται με ειδικούς και έτσι μπορούν να αναλάβουν τα πάντα, μέχρι και την μουσική κάλυψη της δεξίωσης. Δεν υπάρχει ειδική μεταχείριση στους τακτικούς πελάτες γιατί όλους τους αντιμετωπίζουν το ίδιο.

Τέλος πρέπει να αναφερθεί ότι οι τιμές του "IDEAL" είναι πολύ προσιτές.



## ΔΙΟΝΥΣΟΣ

Το εστιατόριο Διόνυσος λειτουργεί εδώ και 39 χρόνια (από το 1964) και προσφέρει τις υπηρεσίες του στο χώρο των γαστρονομικών απολαύσεων. Η πολυετής πείρα, σε συνδυασμό με την άρτια επαγγελματική κατάρτιση του προσωπικού του, το κάνουν να ξεχωρίζει όχι μόνο στην περιοχή της Ακρόπολης Αττικής, όπου εδρεύει, αλλά και ευρύτερα.

Συγκεκριμένα το 80% του προσωπικού του προέρχεται από σχολές. Διαθέτει 80 άτομα μόνιμο προσωπικό και άλλα 10 περίπου άτομα ως εποχιακό προσωπικό. Η εμπειρία σε συνδυασμό με κάποια σεμινάρια στα οποία φροντίζει να συμμετάσχει το προσωπικό του, το καθιστούν ικανό να ανταποκριθεί πλήρως σε κάθε απαίτηση των πελατών της, γύρω από την ελληνική, γαλλική, κινέζικη και γενικά διεθνή κουζίνα.

Τα μενού καθορίζονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πελάτη, ο οποίος έχει την δυνατότητα εξυπηρέτησης του, είτε σε ιδιόκτητους χώρους του εστιατορίου είτε σε δικό του χώρο, ενώ δεν υπάρχει περιορισμός στον αριθμό των ατόμων που δύναται να εξυπηρετηθούν σε μπουφέ ή καθιστό γεύμα. Χαρακτηριστικό δε είναι ότι ο εξοπλισμός του Διόνυσος, παρέχει την δυνατότητα οργάνωσης κάθε είδους δεξιώσεων, με δική του προμήθεια σε ποτά εάν αυτό ζητηθεί, σε κάθε χώρο ακόμα και εκτός Ελλάδος, σε Βουκουρέστι και Αγγλία.



Η καλή περιποίηση του πελάτη από το εστιατόριο, είναι εμφανής από το ειδικό προσωπικό που θα τον υποδεχτεί στην πόρτα, καθώς και από την σωστή και ευγενική αντιμετώπισή του από το ειδικά εκπαιδευμένο για δεξιώσεις προσωπικό του. Ακόμα μεγαλύτερη εντύπωση μπορούν να προκαλέσουν σε κάθε πελάτη η διακόσμηση, τα πυροτεχνήματα και η μουσική κάλυψη, αφού το εν λόγω εστιατόριο συνεργάζεται με ειδικούς που μπορούν να τα αναλάβουν.

Ωστόσο οι τακτικοί και "καλοί" πελάτες, δεν θα πρέπει να περιμένουν κάποια ειδική μεταχείριση, αφού οι συχνοί απουσία των ιδιοκτητών του Διόνυσος δεν επιτρέπει στους υπαλλήλους του κανένα είδος ειδικής αντιμετώπισης ή κατηγοριοποίησης των πελατών.

## Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ CATERING ΣΤΗΝ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Οι εταιρείες catering, όσον αφορά στις εντυπώσεις που μπορούν να αφήσουν στους πελάτες τους και στο ρόλο τους στον τουρισμό, διαθέτουν ένα σημαντικό πλεονέκτημα. Δραστηριοποιούνται σε γεγονότα με έντονο κοινωνικό περιεχόμενο και ως εκ τούτου απευθύνονται σε μεγάλο αριθμό ατόμων διαφορετικής κοινωνικοπολιτιστικής ιδεολογίας. Αυτό φαίνεται πιο έντονα σε εκδηλώσεις που έχουν ως πελάτες, άτομα από άλλες χώρες, όπως είναι τα συνέδρια.

Σε αυτές τις περιπτώσεις μπορούν να αναδείξουν και να προβάλλουν την ελληνική κουζίνα που αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι του πολιτισμού μας και να ενισχύσουν την τουριστική έλξη ως προς την χώρα μας. Αυτό όχι μόνο όσον αφορά την παραδοσιακή μας κουζίνα αλλά και την εξυπηρέτηση, την φιλοξενία και την αισθητική μας.

*Ερωτήθηκαν οι ιδιοκτήτες των catering που επισκέφτηκα για την γνώμη τους πάνω στον ρόλο του θεσμού των catering στην αναβάθμιση του τουρισμού και πιο κάτω παρατίθενται οι απόψεις τους.*

Ο ιδιοκτήτης του ζαχαροπλαστείου – catering Sugar, ο κύριος Ραπτόπουλος, πιστεύει ότι η οργάνωση του catering σε κάποιο συνέδριο, θα άφηνε τις καλύτερες των εντυπώσεων στους ξένους. Άλλωστε αν κάτι τέτοιο δεν ήταν ωφέλιμο ή πρακτικό δεν θα εξελισσόταν. Η εξέλιξη αυτή φαίνεται και μέσα από ένα υγιή συναγωνισμό σε ποιότητα και τιμές, ενώ σημαντικό ρόλο έχει και η ευκολία που προσφέρει στον κόσμο. Δυστυχώς όμως όσον αφορά το συνεδριακό τουρισμό, είμαστε ακόμα πίσω.

Από το catering Φάκαλου Δ. και Υιοί Ο.Ε. μας είπαν ότι έχει σημαντικό ρόλο, γιατί οι ανάγκες για την αισθητική βελτίωση ενός συνεδρίου ή δεξίωσης συνεχώς μεγαλώνουν, επομένως η υποδομή, η ετοιμότητα και η άρτια οργάνωση των catering, που ευθύνονται για αυτήν την βελτίωση, παίζουν σημαντικό ρόλο στην αποτύπωση της αγοράς. Με αυτό τον τρόπο

καθορίζονται οι εντυπώσεις που θα αποκτήσει ο όποιος ξένος από την αναβάθμιση του τουρισμού στη χώρα μας.

Ο κύριος Παπαδόπουλος από το ζαχαροπλασείο - catering Μαντόνα, πιστεύει ότι τα catering βοηθάνε στην αναβάθμιση του τουρισμού, αναλόγως όμως της οργάνωσης που διαθέτει. Χαρακτηριστικά αναφέρει πως *«Το όμορφο αρέσει σε όλους, ότι είναι εντυπωσιακό αρέσει, το μάτι πουλάει, το σώμα αγοράζει»*. Επίσης οτιδήποτε κάνει ο Έλληνας το κάνει καλύτερα από τον ξένο, ενώ στο εξωτερικό τα κάνουν πρόχειρα.

Σε όλες τις επιχειρήσεις που πήγαμε ετέθη η ίδια ερώτηση στους υπευθύνους, η πλειοψηφία των οποίων δεν απάντησε, ή μάλλον συμφώνησε με το ότι τα καλά οργανωμένα catering προάγουν τον τουρισμό αλλά δεν μπορούσαν να τεκμηριώσουν την άποψη τους. Αυτό οφείλεται στο ότι οι επιχειρήσεις αυτές είναι μικρές με λίγο προσωπικό, χωρίς κάποιον υπεύθυνο δημοσίων επιχειρήσεων για να ασχολείται με την εικόνα της επιχείρησης και να μπορέσει να μας δώσει κάποια επιχειρηματολογημένη άποψη.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### BUFFET

#### Ορεκτικά

Μπριός με: μισό αυγό με σως και γαρίδες  
Χοιρινό κρύο με σως μουστάρδας, σπανακοπιτάκι,  
Τζατζίκι

#### Κυρίως πιάτο

Γαλοπούλα:  
Ολόκληρη γαλοπούλα, σε μεγάλη πιατέλα, διακοσμημένη με φρούτα  
Γκαρνί: πατάτες φούρνου, ριζότο με εντόσθια γαλοπούλας και κάστανα

#### Σαλάτες

Σαλάτα χωριάτικη

#### Επιδόρπιο

Μικρά γλυκά του ταψιού

## BUFFET

### Ορεκτικά

Κριός: μισό αυγό με μαγιονέζα

Σπανακόπιτα

Κεφτεδάκια

Ταρτλέτες με τόνο

Δαμάσκηνα με μπέικον

### Σαλάτες

Σαλάτα "Εγκώμιον"

### Κυρίως πιάτο

Χοιρινό:

Ολόκληρο το ζώο ψημένο μέσα σε κρούστα από διάφορες σάλτσες

Παρουσιάζεται με λαχανικά, και φρούτα

### Τυριά

Δίσκος με ποικιλία τυριών

### Επιδόρπιο

Μικρά γλυκά του ταψιού

## ΜΕΝΟΥ ΔΕΙΠΝΟ

### Ορεκτικό

Σούπα κρεμ ανταλούζ

### Πρώτο πιάτο

Ψάρι φιλέτο σχάρας, συνοδεύεται με πατάτες βουτύρου

### Κυρίως πιάτο

Νουά μοσχάρι ψητό με πατάτες καρέ φούρνου  
και χόρτα βουτύρου

### Σαλάτες

Σαλάτα εποχής

### Επιδόρπιο

Τάρτα φρούτου

## ΜΕΝΟΥ ΔΕΙΠΝΟ

### Ορεκτικό

Χορτόσουπα

### Πρώτο πιάτο

Ξιφίας σχάρας με λαχανικά βουτύρου

### Κυρίως πιάτο

Χοιρινή σωτέ κρασάτη με πουρέ

### Σαλάτες

Σαλάτα του καίσαρα

### Επιδόρπιο

Φρουτοσαλάτα ή Παγωτό



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Hospitality and catering – «closer look by Ursula Jones and Shirley Newton, Cassel 1997»
2. The language of restaurant and catering in English – «Engene J Hall, English for careers»
3. Food Service Operations - «Peter Jones, Cassel»
4. Εισαγωγή στην επαγγελματική μαγειρική – «Νίκος Δ. Ράπτης, interbooks Τουρισμός και Οικονομία. Τεύχη – τόμοι του περιοδικού
5. Catering, Ένθετο της εφημερίδας «ΚΕΡΔΟΣ»

## ΠΗΓΕΣ

Λοίς Ν. – “ΛΟΙΣ”  
Φάκαλος Α. – “ΦΑΚΑΛΟΥ Δ. ΚΑΙ ΥΙΟΙ Ο.Ε.  
Λίμιος Α. – “MARMITA  
Ραπτόπουλος Σ. – “SUGAR”  
Ευθυμιάδης Μ. – “ΑΥΡΑ”  
Καραγιάννης Μ. – “ΑΝΑΙΣ”  
Κουφόπουλος Γ. – “ΛΙΧΟΥΔΙΕΣ”  
Καπετάνος Φ. – “ΚΑΠΕΤΑΝΟΣ”  
Παπαδόπουλος Λ. – “MANTONA”  
Μπίθας Δ. – “ΑΙΓΛΗ”  
Παπανίκος Ε. – “IDEAL”  
Μεσιακάρης Φ. – “ΔΙΟΝΥΣΟΣ”

