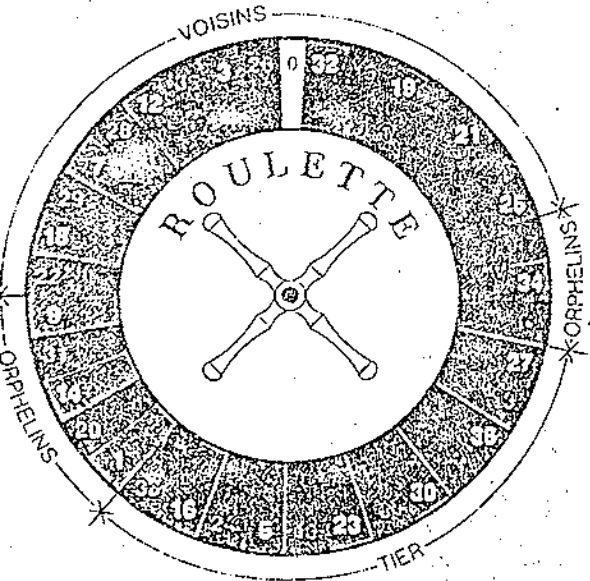
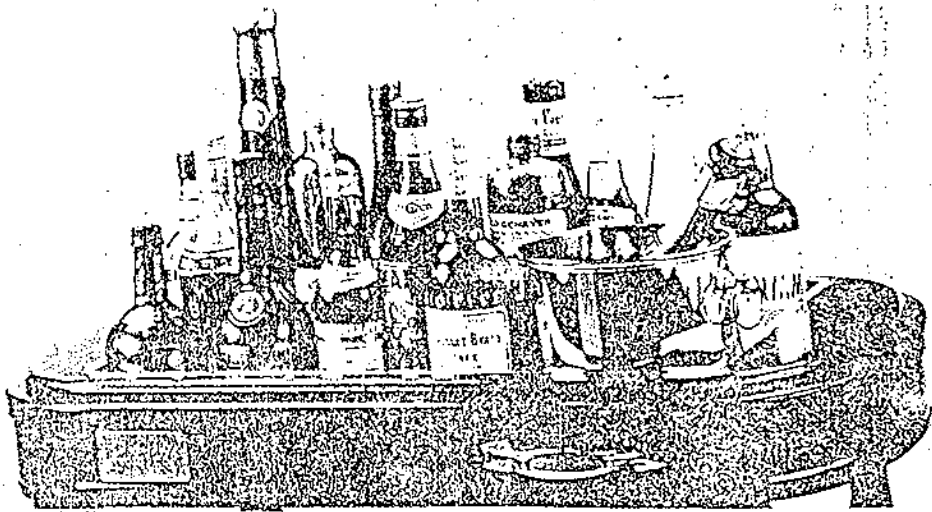
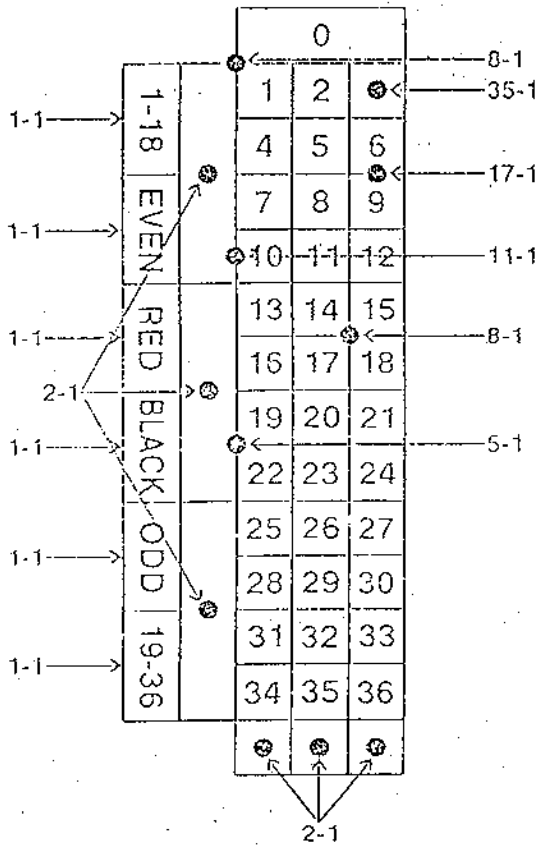




CLUB HOTEL CASINO LOUTRAKI



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ
ΣΤΟ ΚΑΖΙΝΟ ΛΟΥΤΡΑΚΙΟΥ
F/B DEPARTMENT PROCEDURES
CLUB HOTEL CASINO LOUTRAKI



ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΛΥΜΠΕΡΟΠΟΥΛΟΣ

47

ABOVE	6292
ETERNAL	

F & B DEPARTMENT PROCEDURES

Ο ΣΤΟΧΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Στο τέλος της ημέρας, οι άνθρωποι αγοράζουν ανθρώπους, και είναι η εικόνα του προσωπικού μέσα στο Καζίνο η οποία επηρεάζει τους πελάτες, και πράγματι αυτή η εικόνα συνδέεται με την εικόνα του Καζίνο στο εξής. Γι' αυτό οτιδήποτε και αν συμβαίνει **ΧΑΜΟΓΕΛΑΤΕ**, και μην αφήνετε τα προβλήματά σας να εκδηλώνονται στους πελάτες.

Με λίγα λόγια, το μέλλον μας βρίσκεται στα χέρια των πελατών μας. Εάν δεν επιστρέψουν, δεν έχουμε πλέον δουλειά. Γι' αυτό θυμηθείτε, ο πελάτης έρχεται πάντοτε πρώτος.

ΠΑΡΟΧΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Διαλείμματα καφέ/τσάι πρέπει να λαμβάνουν χώρα στην καντίνα ή σε ειδικά σχεδιασμένες περιοχές και πουθενά αλλού. Παρακαλώ σιγουρευτείτε ότι τα πιάτα, μαχαιροπίρουνα, ποτήρια που χρησιμοποιήσατε έχουν απομακρυνθεί από την περιοχή όπου φάγατε.

Τηλέφωνα προσωπικού

Όποιος από το προσωπικό επιθυμεί να τηλεφωνήσει θα πρέπει να χρησιμοποιήσει τα καρτοτηλέφωνα που βρίσκονται στην είσοδο προσωπικού ή στο επάνω επίπεδο όπου βρίσκονται τα ντουλάπια προσωπικού.

Εκπαίδευση

Διάφορες εκπαιδευτικές συναντήσεις να προγραμματιστούν τις οποίες θα πρέπει και να παρακολουθείτε, εάν σας ζητηθεί. Εκτενείς εκπαιδευτικές συναντήσεις θα κανονιστούν από την επιχείρηση και θα ειδοποιηθείτε εάν χρειάζεται να συμμετάσχετε. Αυτές οι συναντήσεις στοχεύουν στην καριέρα σας.

Στολή

Παρακαλώ ελέγξτε με τον Επικεφαλή του τμήματός σας για όποιες συννενοήσεις σχετικές με την προμήθεια ή περιποίηση των στολών σας.

Πίνακες ανακοινώσεων προσωπικού

Όλες οι πληροφορίες που αναρτώνται στους πίνακες ανακοινώσεων είναι για δικό σας όφελος και είναι σημαντικό να διαβάζεται όλα τα άρθρα που εκτείνονται. Ο πίνακας ανακοινώσεων βρίσκεται έξω από τα αποδυτήρια των γυναικών.

Αποδοχές

Ο εργάσιμος μήνας αναφορικά με την καταβολή των αποδοχών ξεκινά από τις 8 του προηγούμενου μηνός έως τις 8 του τρέχοντα μήνα. Η καταβολή των αποδοχών γίνεται απευθείας στον τραπεζικό σας λογαριασμό και τα εκκαθαριστικά μηνιαίων αποδοχών μπορούν να συλλεχθούν την επομένη ημέρα.

Διακοπές

Οποιοσδήποτε διακοπές πρέπει να ξεκαθαρίζονται από τον Επικεφαλή Τμήματος αφού δοθεί όσον το δυνατόν περισσότερη προειδοποίηση. Εάν δεν είναι βολικό, δεν υποχρεούμαστε να σας επιτρέψουμε διακοπές σε αυτές τις ημέρες.

Ειδοποίηση ασθένειας

Εάν αρρωστήσετε, οι ακόλουθες είναι οι διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσετε σε περίπτωση ασθένειας εκτός εργασίας

- ① Ο εργαζόμενος πρέπει να ειδοποιήσει τον προϊστάμενο βάρδιας για την ασθένειά του.
- ② Μετά καλείτε το Τμήμα Πρώτων Βοηθειών (εσωτερικό 217) και ενημερώνετε την νοσοκόμα βάρδιας.
- ③ Όταν ο εργαζόμενος επιστρέψει στην εργασία του, αυτός ή αυτή πρέπει να προσκομίσει ιατρική βεβαίωση στον Επικεφαλή Τμήματος, ο οποίος στην συνέχεια πρέπει να παραδώσει αυτές τις βεβαιώσεις στο Τμήμα Προσωπικού και στο Τμήμα Πρώτων Βοηθειών σε καθημερινή βάση.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

<u>Διεύθυνση</u>	Club Hotel Casino Loutraki S.A. Ακτή Ποσειδώνος 48 Λουτράκι 203 00
<u>Τηλέφωνο</u>	(0744) 65 501 - 12
<u>Φαξ</u>	(0744) 65 513 - 14

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ

Είσοδος / Έξοδος Προσωπικού

Όλο το προσωπικό είναι υποχρεούται να χρησιμοποιεί την είσοδο προσωπικού παραπλεύρως του Καζίνο. Δεν επιτρέπεται στο προσωπικό να εισέρχεται στην επιχείρηση χωρίς να χτυπά την κάρτα του και να υπογράφει στο βιβλίο αφίξεων.

Την ώρα που το προσωπικό εξέρχεται από την επιχείρηση πρέπει να χτυπά την κάρτα του και να υπογράφει ξανά.

Στο προσωπικό δεν επιτρέπεται να εισέρχεται από την Κύρια Είσοδο του Καζίνο, να χρησιμοποιεί τους χώρους παιχνιδιού ή άλλες υπηρεσίες σαν φυσιολογικός επισκέπτης. Η ένδειξη ανυπακοής στους παραπάνω κανονισμούς οδηγεί στην άμεση διακοπή εργασίας του εργαζομένου.

Μπαρ

Δεν επιτρέπεται στο προσωπικό να χρησιμοποιούν κάποια από τα μπαρ, είτε είναι εν ώρα υπηρεσίας είτε όχι.

Χρήματα

Δεν επιτρέπεται στο προσωπικό να βαστάει επάνω του χρήματα κατά την διάρκεια της βάρδιάς του. Όλα τα προσωπικά είδη ή χρήματα πρέπει να ασφαίζονται στα ντουλάπια προσωπικού.

Έλεγχος ασφαλείας

Δεν επιτρέπεται στο προσωπικό να αρνηθεί να επιδείξει τα χέρια του, προσωπικά είδη ή ντουλάπια όταν ζητηθεί κατά την διάρκεια που βρίσκονται μέσα στον χώρο της επιχείρησης, είτε είναι εν ώρα υπηρεσίας είτε όχι.

ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Άλλη μία σπουδαία άποψη κοινωνικών σχέσεων είναι ο τρόπος που χειρίζεστε τα παράπονα.
Βασικοί κανόνες

- Ακούστε, ζητήστε ευγενικά συγνώμη (χρησιμοποιήστε επαφή με τα μάτια), ευχαριστήστε τον επισκέπτη που το έφερε στην αντίληψή σας.
- Δείξτε ενδιαφέρον, μην απορρίπτεται.
- Δεχτείτε τις ευθύνες σας - μην διαφωνείτε, μην προσπαθείτε να αποδώσετε την ευθύνη.
- Διορθώστε το πρόβλημα εάν είναι μικρής σημασίας και μέσα στα όριά σας, π.χ. έλλειψη πετσέτας, βρώμικα μαχαιροπίρουνα και κρατείστε τον επισκέπτη ενήμερο σχετικά με τι κάνετε. Πληροφορείστε τον Προϊστάμενό σας.
- Μεγάλης σημασίας πρόβλημα - ζητήστε βοήθεια από τον Επικεφαλή του Τμήματός σας - και ενημερώστε τον επισκέπτη.

ΔΕΚΑ ΕΝΤΟΛΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

1. Ο πελάτης είναι ο σημαντικότερος άνθρωπος σε κάθε επιχείρηση - να του φέρεστε και έτσι.
2. Ο πελάτης δεν εξαρτάται από εμάς - εμείς εξαρτώμαστε από αυτόν.
3. Ο πελάτης δεν είναι η διακοπή στην δουλειά σας - αλλά ο λόγος.
4. Ο πελάτης μας κάνει χάρη όταν μας καλεί - και όχι εμείς.
5. Ο πελάτης δεν είναι εδώ για να μαλώσει ούτε να κάνει πνεύμα - εμείς είμαστε εδώ για να τον εξυπηρετήσουμε.
6. Ο πελάτης είναι αυτός που μας δείχνει τις ανάγκες του, είναι δουλειά μας να τις καλύπτουμε.
7. Ο πελάτης δικαιούται την πιο προσεκτική μεταχείριση που μπορούμε να του δώσουμε - γι' αυτό δώστε τη.
8. Ο πελάτης είναι μέρος της επιχείρησής μας - όχι ένας ξένος.
9. Ο πελάτης είναι αυτός που πληρώνει τους μισθούς μας - γι' αυτό εκτιμήστε τον.
10. Ο πελάτης είναι η ζωή κάθε οργανισμού - χωρίς αυτούς δεν έχουμε δουλειά.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΚΑΛΗΣ ΟΜΑΔΑΣ

- Η καλή ομάδα έχει μεγάλη κλίμακα επιτυχιών, π.χ. πραγματοποιεί τις περισσότερες φορές αυτά για τα οποία είναι ορισμένη.
- Η καλή ομάδα συμφωνεί ξεκάθαρα, προκαλεί στόχους, π.χ. όλα τα μέλη της ομάδας συνεισφέρουν, κατανοούν και δεσμεύονται με τους στόχους.
- Η καλή ομάδα έχει πάντα αρχηγό (δεν είναι πάντοτε το ίδιο άτομο) ο οποίος προσαρμόζει τον τρόπο ηγεσίας κατά μήκος κλίμακος από συμμετοχική σε αυταρχική ανάλογα την περίπτωση.
- Ο αρχηγός μίας καλής ομάδας έχει ένα μίγμα ατόμων οι οποίοι συνεισφέρουν σε διαφορετικούς αλλά κολακευτικούς τρόπους έτσι ώστε να επιτυγχάνεται συνεργεία, π.χ. η παραγωγικότητα της ομάδας είναι μεγαλύτερη από αυτήν σε ατομικό επίπεδο.
- Η καλή ομάδα λειτουργεί κατά τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να υπάρχει ισορροπία μεταξύ ενδιαφέροντος για την θέση (το "τι") και ενδιαφέροντος για την διαδικασία (το "πως").
- Η καλή ομάδα δημιουργεί μια ατμόσφαιρα υποστήριξης όπου τα άτομα ρισκάρουν ευχαρίστως, εκφράζουν αυτό που σκέφτονται, αναπτύσσουν τις μεταξύ τους ιδέες, και δεσμεύονται σε έναν συμφωνημένο τρόπο δράσης παρόλο που μπορεί να διαφέρουν οι απόψεις τους.
- Η καλή ομάδα μαθαίνει από την εμπειρία της, και από τις επιτυχίες και τις αποτυχίες, ανατρέχοντας στις διαδικασίες και συγχρόνως βελτιώνοντας την απόδοσή της.
- Η καλή ομάδα εργάζεται σκληρά αλλά και διασκεδάζει σκληρά, π.χ. τα μέλη όχι μόνο επιτυγχάνουν τους στόχους τους αλλά και διασκεδάζουν.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Περιεχόμενα

1. Αριθμός εργαζομένων
2. Ενδυμασία
3. Εξοπλισμός
4. Πρόγραμμα εργασίας
5. Διαλείμματα
6. Διαδικασίες / Υποχρεώσεις

1. Αριθμός εργαζομένων
Γραμματέας τμήματος 1
2. Ενδυμασία
Δεν υπάρχει συγκεκριμένη ενδυμασία.
3. Εξοπλισμός
Στάνταρ εξοπλισμός γραφείου.
4. Πρόγραμμα εργασίας
09.00 - 17.00 μμ από Δευτέρα έως Παρασκευή
Σάββατο / Κυριακή ρεπό
5. Διαλείμματα
30λεπτο διάλειμμα
6. Διαδικασίες / Υποχρεώσεις
 - ☛ Βοηθά τον Γεν. Διευθυντή καθώς και τον Βοηθό Διευθυντή στην αλληλογραφία, εσωτερικά υπομνήματα - διανομή στους παραλήπτες, φαξ - αποστολές φαξ, οικονομικές αναφορές, αρχειοθέτηση.
 - ☛ Εσωτερικά ή εξωτερικά τηλεφωνήματα που αφορούν τον Γεν. Διευθυντή ή τον βοηθό του Διευθυντή.
 - ☛ Βοήθεια και παρουσία σε όλες τις εβδομαδιαίες συσκέψεις του τμήματος - πρακτικά - δακτυλογράφηση σημειώσεων και διανομή σε όλους τους προϊσταμένους του τμήματος.
 - ☛ Υπεύθυνη για την συγκέντρωση στοιχείων (personnel action sheets) που αφορούν το προσωπικό - προσλήψεις - απολύσεις - αλλαγές. Συλλογή εβδομαδιαίων υπηρεσιών τμημάτων (rosters)- μισθοδοσίες (time sheets) - έντυπα υπερωριών (overtime sheets).

Personnel action sheets

- Στοιχεία των εργαζομένων
- Υπογραφή εργαζομένου
- Υπογραφή Γεν. Διευθυντή
- Τμήμα Λογιστηρίου για έγκριση
- Υπογραφή από Γεν. Διευθυντή Καζίνο
- Διανομή στο τμήμα Προσωπικού
- Πράσινο και ροζ αντίτυπο στο αρχείο της γραμματείας

Rosters

- Όλες οι υπηρεσίες συλλέγονται από τους προϊσταμένους τμημάτων κάθε Πέμπτη πριν τις 17.00 μμ.
- Παράδοση στο Τμήμα Προσωπικού για έλεγχο πριν την Παρασκευή το μεσημέρι.

Time Sheets

- Συλλογή από τους προϊσταμένους τμήματος κάθε Δευτέρα πριν από τις 11.00 πμ.
- Έλεγχος στοιχείων εργαζομένων - κωδικού μισθοδοσίας - ημερομηνίες - τμήμα - οικογ. κατάσταση - τίτλος - σωστό όνομα - υπογραφές.
- Παράδοση στο Τμήμα Προσωπικού για έγκριση.

Authorisation adjust form (Overtime form)

- Συλλογή τους κάθε Δευτέρα πριν τις 11.00 πμ. μαζί με τις καταστάσεις μισθοδοσίας.
- Έλεγχος στοιχείων εργαζομένων - κωδικό μισθοδοσίας - ημερομηνίες - τμήμα.
- Έλεγχος ημερών και ωρών υπερωρίας - σύνολο ωρών.
- Υπογραφή έγκρισης Γεν. Διευθυντή τμήματος.
- Παράδοση στο Λογιστήριο για έλεγχο και έγκριση.

☛ Εξασφάλιση έγκρισης από την Γενική Διεύθυνση της επιχείρησης.

☛ Βοήθεια και διανομή Λογιστηριακών πληροφοριών σχετικών με τους εργαζομένους.

TIME SHEET & OVERTIME ADJUST FORM

Είναι σε όλους σας γνωστά τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν για τη συμπλήρωση ενός TIME SHEET. Παρακαλώ όπως επιστήσετε την προσοχή σας να συμπληρώνετε τα Time Sheets σωστά και εγκαίρως. Για άλλη μία φορά σας υπενθυμίζουμε τις διαδικασίες αυτών και επιπροσθέτως τις διαδικασίες συμπλήρωσης των AUTHORISATION ADJUST FORM.

TIME SHEET

- α) Συμπληρώστε τις ώρες εργασίας καθενός από τους εργαζομένους με βάση την ημερήσια βαρδιά τους ή την νυχτερινή. Επιστήσατε την προσοχή σας σε βάρδιες αργιών.
- β) Στο τέλος κάθε εβδομάδος προσθέστε τις ώρες και εμφανίστε το γενικό σύνολο σε κάθε κολώνα.
- γ) Συμπληρώστε το σωστό όνομα, τμήμα, κωδικό μισθοδοσίας, οικογενειακή κατάσταση και τίτλο.
- δ) Σε περίπτωση υπερωρίας συμπληρώστε την Authorisation Adjust Form.
- ε) Στο τέλος κάθε εβδομάδος ο εργαζόμενος και ο Προϊστάμενος θα πρέπει να υπογράφουν τα Time Sheets εφόσον και οι δύο πλευρές εγκρίνουν τις αναγραφόμενες ώρες.

AUTHORISATION ADJUST FORM

Η φόρμα αυτή χωρίζεται σε 4 μέρη

1. *Υπερωρίες*
2. *Ώρες εισόδου/εξόδου στις εκτυπώσεις του Ηλεκτ. Υπολογιστή*
3. *Ώρες εισόδου/εξόδου οφειλόμενες σε εργασία εκτός Καζίνο*
4. *Άλλα*

Προς στιγμήν θα ασχοληθούμε μόνον με τα δύο πρώτα μέρη.

1. *Υπερωρίες*
- α) Συμπληρώστε την ημερομηνία, ώρες, και αιτιολογία που δίδεται υπερωριακός χρόνος. Κάθε φόρμα υπερωριών ισχύει μόνον για έναν εργαζόμενο και για μία συγκεκριμένη ημερομηνία.
- β) Συμπληρώστε τα προσωπικά στοιχεία του εργαζομένου (κωδικό μισθοδοσίας, όνομα, τμήμα) και δώστε συνολικό αριθμό ωρών.
- γ) Ο επικεφαλής του τμήματος κ. Alberto Delgado υπογράφει την φόρμα στο τέλος της εβδομάδος.

2. *Ωρες εισόδου/εξόδου στις εκτυπώσεις του Ηλεκτ. Υπολογιστή*
- α) Το μέρος αυτό αναφέρεται στην περίπτωση που κάποιος εργαζόμενος ξέχασε την κάρτα εισόδου του κάποια συγκεκριμένη ημερομηνία και δεν υπάρχει εκτύπωση ωρών εισόδου/εξόδου στην βάρδιά του. Ο Προϊστάμενος θα πρέπει να ενημερωθεί από τον εργαζόμενο ότι ξέχασε να φέρει την κάρτα του την συγκεκριμένη ημερομηνία. Στην φόρμα, σημείο 2, ο Προϊστάμενος πρέπει να αναφέρει λεπτομερώς την ημερομηνία και ώρα που ο εργαζόμενος εισήλθε και απήλθε από την εργασία του.
- β) Μετά ακολουθείτε τις ίδιες διαδικασίες όπως στο μέρος των υπερωριών παραπάνω.
- γ) Συμπληρώστε όλα τα προσωπικά στοιχεία του εργαζομένου, σύνολο ωρών, και ζητήστε υπογραφή από τον κ. Alberto Delgado.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ

ΟΛΕΣ ΟΙ TIME SHEETS ΚΑΙ OVERTIME FORMS ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΒΡΙΣΚΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΩΣ ΤΟΥ F & B ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΟ ΑΡΓΟΤΕΡΟ ΚΑΘΕ ΔΕΥΤΕΡΑ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΙΣ 11:00 ΠΜ.

ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ - ΚΑΦΕΤΕΡΙΑ

Διαδικασία Free & Cash

1. Δελτίο παραγγελίας σε τριπλότυπο (λευκό, κίτρινο, ροζ) :
Λευκό για το Μπαρ
Κίτρινο για το ταμείο
Ροζ για τον σερβιτόρο
2. Αναγράφονται τα στοιχεία
 - * αριθμός τραπεζιού
 - * αριθμός κουβέρ (ατόμου)
 - * ημερομηνία
 - * κωδικός σερβιτόρου
3. Μετά την αναγραφή της παραγγελίας ο/η σερβιτόρος είναι υποχρεωμένος/η να σφραγίζει το λευκό και το κίτρινο CASH ή FREE ανάλογα με το ποιός δίνει την παραγγελία (πελάτης ή management). Το κίτρινο απόκομμα μένει στο ταμείο και το λευκό στην κουζίνα (FOOD) ή BAR (BEVERAGES).
4. Για κανένα λόγο το δελτίο παραγγελίας δεν σφραγίζεται από τον ίδιο τον/την σερβιτορο
5. Κατά την απόδοση του δελτίου παραγγελίας για υπογραφή ο σερβιτόρος πρέπει να ελέγχει αν η παραγγελία είναι η σωστή ή χρειάζεται συμπληρωματική απόδοση δελτίου. Μετά την υπογραφή και την ολογραφή του ονόματος, επιστρέφει το δελτίο παραγγελίας στο ταμείο.
6. Όταν τελειώσει το δελτίο παραγγελίας, αυτό δίνετε στον Προϊστάμενο για την αντικατάστασή του.

Παρακαλούμε να επιστήσετε την προσοχή σας για την καλύτερη εφαρμογή της διαδικασίας αυτής.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΕΛΤΙΩΝ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

- Τριπλότυπο:
- 1) Αντίγραφο ταμεία
 - 2) Αντίγραφο κουζίνας - μπάρ
 - 3) Αντίγραφο Ελέγχου

Το Δελτίο Παραγγελίας πρέπει να περιλαμβάνει όλες τις κάτωθι πληροφορίες:

Όνομα σερβιτόρου
Ημερομηνία
Αριθμός τραπεζιού
Βάρδια

Σε περίπτωση παραγγελίας επί τοις μετρητοίς, πρέπει να τοποθετείτε η σφραγίδα "CASH" σε όλα τα αντίγραφα.

Σε περίπτωση παραγγελίας δωρεάν, πρέπει να τοποθετείτε η σφραγίδα "FREE" σε όλα τα αντίγραφα.

ΤΜΗΜΑ ΚΟΥΖΙΝΑΣ:

Μετά κάθε βάρδια, ο Σεφ θα πρέπει να συλλέγει όλα τα αντίγραφα των παραγγελιών και να τα παραδίδει στον F & B Controller.

ΤΜΗΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ:

Είναι ευθύνη του Σεφ να ελέγχει εάν το κουτί είναι άδειο σε κάθε νέα βάρδια.

ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΠΕΛΑΤΗ:

Όταν αυτό συμβαίνει, ο σερβιτόρος υποχρεούται να σημειώσει επάνω στο πρωτότυπο της παραγγελίας ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΓΡΑΦΩΝ FREE:

Πλήρης εξήγηση των πελατών. Υπογραφή του Προϊστάμενου. Ακύρωση λογαριασμών γίνεται μόνο μετά από εντολή της διεύθυνσης. Ο εξουσιοδοτημένος προϊστάμενος δεν μπορεί να υπογράψει σε δωρεάν λογαριασμούς ή ακυρώσεις λογαριασμών εάν δεν είναι ενήμερος για την περίπτωση αλλά να επικοινωνήσει με τον κ. Alberto Delgado για έλεγχο.

ΤΕΛΟΣ ΒΑΡΔΙΑΣ:

Τα αντίγραφα τιμολογίων και των ταμιών τα δελτία παραγγελιών στέλνονται μαζί στο Λογιστήριο. Επίσης μαζί τους στέλνεται και η ημερήσια αναφορά. Όταν θα ετοιμαστούν οι Ηλεκ. Υπολογιστές και όλα τα στοιχεία θα έχουν περαστεί μέσα, θα είμαστε σε θέση να παίρνουμε τα σύνολα των πωλήσεων σε σχέση με τα δελτία παραγγελιών προς έλεγχο.

F & B CONTROL:

Είναι κατανοητό ότι είναι μεγάλη η ανάγκη ύπαρξης επαγγελματία F & B Controller για τους ελέγχους των μπαρ. Όλα είναι απαραίτητα κατά την έναρξη - λήξη - έναρξη βαρδιών. Όλοι αυτοί οι έλεγχοι γίνονται σε σχέση με τις διαδικασίες του Τμήματος Παρακολούθησης.

PITS:

Ισχύουν τα ίδια όπως στα μπαρ και στον έλεγχο.

Ταμεία

Έλεγχος & απόδοση λογαριασμών (Free & Cash)

Καφετέρια / Εστιατόριο

- α) Όλα τα δελτία παραγγελίας πρέπει να φέρουν την σφραγίδα Free ή Cash. Το σφράγισμα των δελτίων πρέπει να γίνεται μόνο από τον ταμεία και κανέναν άλλον.
- β) Το κίτρινο απόκομμα μένει στο ταμείο ενώ το λευκό επιστρέφεται στον/στην σερβιτόρο/α ή Μπαρ για να αποδώσει την παραγγελία στο Μπαρ ή στην κουζίνα.
- γ) Τα δελτία παραγγελίας με τον χαρακτηρισμό Free πρέπει να φέρουν την υπογραφή και το όνομα ολογράφως αυτού που κάνει χρήση το δικαίωμα Free στην καφετέρια ή στον εστιατόριο.
- δ) Έλεγχος των υπογραφών πρέπει να γίνεται εκείνη τη στιγμή από την ταμεία, αν η υπογραφή και το όνομα συμπεριλαμβάνονται στην λίστα αυτών που δικαιούνται να κάνουν χρήση της καφετέρας ή του εστιατορίου δωρεάν.
- ε) Στο τέλος της ημέρας όλα τα κίτρινα αποκόμματα συγκεντρώνονται και παραδίδονται στην κα. Βουρλάκη που είναι υπεύθυνη του ελέγχου. Μαζί με το κίτρινο απόκομμα, η ταμείας θα πρέπει να συγκεντρώνει και το λευκό από τα Μπαρ και να τα τοποθετεί σε έναν φάκελλο. Ο αριθμός του Μπαρ θα πρέπει να αναγράφεται καθαρά επάνω στον φάκελλο.

Παρακαλούμε να επιστήσετε την προσοχή σας για την καλύτερη εφαρμογή της διαδικασίας αυτής.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

Περιεχόμενα

1. Αριθμός εργαζομένων
2. Ενδυμασία
3. Εξοπλισμός
4. Βάρδιες
5. Διαλείμματα
6. Υπερωρίες
7. Καθήκοντα 2εφ

EK εργαζόμενοι κουζίνας
KK κρέα κουζίνα
ZK ζεστή κουζίνα

1. Συνολικός αριθμός εργαζομένων 47
Σεφ 1
Προϊστάμενος Καφετέρια, Προσωπικού 1

2. Ενδυμασία

Μάγειρες	Λευκή μπλούζα, ριγέ μπλέ-άσπρο παντελόνι
Εργαζ. Μπουφέ	ως άνωθεν
Γυν. εργ. μπουφέ	λευκή ρόμπα
Καφ. Προσωπικού	μπλέ ρόμπες, λευκή ποδιά
Λάντζα	ως άνωθεν

3. Εξοπλισμός

Στάνταρ εξοπλισμός κουζίνας

4. Βάρδιες

Βάρδια 06.00 - 14.00 μμ Σύνολο ατόμων 5

- 1) 2 ΕΚ απασχολούνται για την ετοιμασία του φαγητού προσωπικού.
- 2) 2 ΕΚ απασχολούνται με την προετοιμασία του πρωινού μπουφέ, καθώς και για την αλλαγή του στο Βrunsch. Ένα από τα δύο άτομα συμβάλλει στο μάζεμα του Μπουφέ στις 13.45 μμ, καθώς και στην προετοιμασία του επόμενου μπουφέ μαζί με την βάρδια 14.00 - 22.00 μμ.
- 3) 1 ΕΚ ετοιμάζει αυγά, ομελέτες, κτλ., κατά παραγγελία, επιβλέπει τον μπουφέ, και βοηθά τους υπόλοιπους. Τέλος όλοι μαζί προσπαθούμε για το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα δουλεύοντας σαν ομάδα και επιδιώκουμε την διατήρηση της κουζίνας καθαρή, καθώς και των ψυγείων. Γίνεται συνεχώς έλεγχος των προϊόντων (τροφίμων) και ενημέρωση του Σεφ για την ποιότητα, και τυχόν ελλείψεις που προκύπτουν, παραγγελίες

Βάρδια 08.00 - 16.00 μμ

2 ΕΚ ξεκινούν την βάρδιά τους καθαρίζοντας τους χώρους αποθήκευσης τροφίμων (ψυγεία, ντουλάπες), καθώς και τοποθέτηση των τροφίμων στη σωστή θέση. Στη συνέχεια γίνεται η προετοιμασία των λαχανικών για το βραδυνό α λα κάρτ καθώς και για το εστιατόριο προσωπικού.

Στη συνέχεια τοποθετούν τα προϊόντα που παραλαμβάνονται από την αποθήκη στην σωστή θέση.

Καθαριότητα και τάξη επικρατούν.

Βάρδια 12.00 - 20.00 μμ

Σύνολο ατόμων 5

- 1) 2 ΕΚ απασχολούνται στην ΚΚ για τον απογευματινό μπουφέ, καθώς και για τον έλεγχο και την επίβλεψή του, μαζί με τον υπεύθυνο Κρύας Κουζίνας.
- 2) 2 ΕΚ απασχολούνται στην ΖΚ για τον απογευματινό μπουφέ και συγχρόνως για την προετοιμασία, βγάζουν εις πέρας τις παραγγελίες του εστιατορίου όσον αφορά τα ζεστά πιάτα.
Στον ελεύθερο χρόνο γίνεται συμμαζέμα, καθαριότητα και προετοιμασία ιδίως των κρεάτων για τον βραδυνό κατάλογο του εστιατορίου.

Σελίδα 3η

- 3) 1 ΕΚ απασχολείται στον χώρο των σάντουιτς για τις παραγγελίες κατά το διάστημα 14.00 - 22.00 μμ.

Βάρδια 18.00 - 02.00 πμ Σύνολο ατόμων 6

- 1) 4 ΕΚ στη ΖΚ. Προετοιμασία και παραγγελίες εστιατορίου μέχρι τις 02.30 πμ, συμπεριλαμβανομένου και του Σεφ.
2) 2 ΕΚ στη ΚΚ. Προετοιμασία και παραγγελίες εστιατορίου, έως ότου κλείσει το εστιατόριο.

Βάρδια 22.00 - 06.00 πμ Σύνολο ατόμων 5

- 1) 2 ΕΚ στη ΖΚ
Αναλαμβάνουν τις παραγγελίες της κοφτεράς κομμάτιας από τις 03.00 πμ έως τις 06.00 πμ και βοηθούν τη προηγούμενη βάρδια στο εργοστάσιο. Επιχρόνως προετοιμάζουν όλα τα ψωτά για την πρωινή βάρδια.
2) 2 ΕΚ στην ΚΚ
1 ΕΚ και αλαμβάνει τις παραγγελίες της Καφετέριας και 1 ΕΚ κάνει προετοιμασία για την αποδοχή των σποών, το εστίο, χώρο εργασίας.
3) 2 ΕΚ στα σάντουιτς για παραγγελίες της Καφετέριας σε όλη τη βάρδια.

Βάρδια 12.00 - 20.00 μμ

2 ΕΚ εργάζονται στις γερνιτούρες των πιάτων του βραδυνού (βοηθητικά άτομα ζεστής κουζίνας).

ΕΙΣΤΗ ΤΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Σύνολο εργαζομένων

Εμπόρευμα	08.00 - 14.00 μμ	2 εργαζόμενοι για το πρωινό
	14.00 - 22.00 μμ	2 εργαζόμενοι για το μεσημέριο
	22.00 - 06.00 πμ	2 εργαζόμενοι για το βραδινό
Ρεπό		2 εργαζόμενοι

Όλοι οι εργαζόμενοι είναι υπεύθυνοι για την προετοιμασία σποών, τσιρών, καθώς και για την καθαριότητα και τη συντήρηση των κομμάτιών.

Προϊστάμενος Εστ. Προσωπικού 1 κα. Ευφροσινή Δήμα με σταθερή βάρδια και κυριότερη 14.00 - 22.00 μμ.

ΛΑΝΤΖΑ

Σύνολο εργαζομένων 10

Όλοι είναι υπεύθυνοι για τον καθαρισμό σκευών, πιάτων, ποτηριών, κτλ. όλης της κουζίνας και του εστιατορίου.

Καθημερινά εργάζονται 6 άτομα, 2 άτομα σε κάθε βάρδια και 3 άτομα σε ρεπό.

*** Παρασκευή, Σάββατο, Κυριακή, εργάζονται όλοι όσοι ανήκουν στην λάντζα για να καλύψουν τις ανάγκες του τμήματος. Αρκετές φορές βοηθούν και στο πλύσιμο ή καθάρισμα λαχανικών, και είναι υπεύθυνες για την καθαριότητα και τάξη του πόστου τους.

5. Διαλείμματα

Όλοι οι ΕΚ έχουν δικαίωμα 30 λεπτου διαλείμματος κατά την διάρκεια της βάρδιάς τους και εφόσον δεν υπάρχει φόρτος εργασίας την δεδομένη στιγμή.

6. Υπερωριακός χρόνος

Υπερωρίες γίνονται όταν συντρέχει λόγος.

7. Καθήκοντα του Σεφ

- Ο σεφ αρχίζει την εργασία του στις 09.00 πμ. Το πρώτο πράγμα που κάνει είναι να ελέγξει τον Μπουφέ (εμφάνιση, θέση, ποιότητα). Στην συνέχεια συνεργάζεται με τον πρωινό μάγειρα για τυχόν προβλήματα σχετικά με τα τρόφιμα ή τις σχέσεις προσωπικού, ενημερώνεται για τυχόν ελλείψεις τροφίμων και υλικών και κάνει τις ημερήσιες παραγγελίες.
- Ελέγχει την εμφάνιση του προσωπικού (ενδυμασία, καθαριότητα), και συζητά με τον Μαίτρ ή πρωινό υπεύθυνο εστιατορίου για τον μπουφέ και το μενού.
- Έρχεται σε επαφή με τους προϊσταμένους κουζίνας και εστιατορίου προσωπικού και ενημερώνεται, δίνει οδηγίες για την σωστή λειτουργία.
- Ελέγχει τα ψυγεία, καταψύξεις και την ποιότητα πρώτων υλών καθώς και την σωστή συντήρησή τους.
- Συνεργάζεται με τον υπεύθυνο ΚΚ για την σωστή λειτουργία της και προετοιμάζει τους μάγειρες για την βραδυνή δουλειά.
- Δοκιμάζει τα διάφορα εδέσματα και ενημερώνεται συνεχώς για την όσο το δυνατόν καλύτερη ποιότητα και εμφάνιση του κάθε πιάτου που σερβίρεται στους πελάτες.
- Μεγάλη σημασία δίνει στον τρόπο συμπεριφοράς των μαγείρων μεταξύ τους καθώς και σε σχέση με τους σερβιτόρους.

- Οργανώνει συναντήσεις με το προσωπικό του και συζητά διάφορα προβλήματα που παρατηρούνται ή τυχόν ελλείψεις.
- Επικοινωνεί με τους προμηθευτές για την καλύτερη εξυπηρέτηση και ποιότητα των τροφών που παραγγέλει.
- Ελέγχει τα ωράρια εργασίας, καθορίζει πρόγραμμα εργασίας, μισθολογικές καταστάσεις, υπερωρίες και αντικαταστάσεις.
- Ελέγχει λεπτομερώς όλα τα είδη τροφίμων που μπαίνουν στην κουζίνα καθώς και την σωστή (τοπικά και χρονικά) χρήση τους.
- Στις 02.00 πμ. αποχωρεί από την εργασία του εφόσον όλα έχουν τεθεί υπό έλεγχο.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΦΕΤΕΡΙΑΣ

Περιεχόμενα

1. Αριθμός εργαζομένων
2. Πρόγραμμα εργασίας
3. Πρωινό
Brunch
Απογευματινός καφές
Α λα κάρτ

1. Αριθμός εργαζομένων 18

2. Πρόγραμμα εργασίας

Οι εργαζόμενοι χωρίζονται στις ακόλουθες βάρδιες

06.00 - 14.00 μμ 2 εργαζόμενοι

08.00 - 16.00 μμ 2 εργαζόμενοι για το πρωινό

14.00 - 22.00 μμ 4 εργαζόμενοι για μισθ, μεριανό και μικρό μενού

22.00 - 06.00 πμ 4 εργαζόμενοι

3. Πρωινό

Οι εργαζόμενοι που έρχονται στις 08.00 πμ. έχουν την ευθύνη του πρωινού μπουφέ ο οποίος πρέπει να είναι εξοπλισμένος με όλα τα εδέσματα που συνθέτουν το πρωινό. Ένας εργαζόμενος επιβλέπει τον μπουφέ και ο άλλος σερβίρει καφέ και εκτελεί την παραγγελία του πελάτη.

Οι εργαζόμενοι που έρχονται στις 08.00 πμ. σερβίρουν και αυτοί με τη σειρά τους καφέ και ότι άλλο χρειαστεί και συγχρόνως ανάλογα με τον φόρτο εργασίας, ασχολούνται με την καθαριότητα του χώρου όπως, σκούπισμα μαχαιροπίρουνων, έλεγχο τραπεζιών, γέμισμα ψυγείων (κρασιά και νερά), γέμισμα αλατοπίπερων και Μενάζ, και γενικά με οτιδήποτε αφορά την καλή εικόνα του τμήματος σε καθαριότητα και τάξη.

Ο εργαζόμενος υπεύθυνος για τον μπουφέ, στις 11.00 πμ. αποσύρει ορισμένα είδη από το πρωινό και κρεστέτ, 5 ραβώ, ζεστά είδη, για το Bruneh το οποίο ξεκινάει στις 11.00 πμ. Επίσης κάθε πρωί υπάρχει το λεωφορείο που έρχεται από την Αθήνα μεταφέροντας ακριβώς το αριθμό πελατών, πιθανή ώρα άφιξης 12.00 μμ. Οι πελάτες αυτοί δικαιούνται Bruneh-καφέ και αναψυκτικό το οποίο έχουν προπληρώσει στο λεωφορείο. Η συνοδός παραλαμβάνει τις αποδείξεις από την ταμία την οποία πληρώνει και ακολούθως μοιράζει τις αποδείξεις στους πελάτες. Οι πελάτες έχουν την υποχρέωση να επιδεικνύουν τις αποδείξεις τους στους σερβιτόρους οι οποίοι είναι υποχρεωμένοι να τις τσεκάρουν.

Στις 13.30 μμ. ο μπουφές μαζεύεται και στις 14.00 μμ. ξεκινάει το μικρό μενού το οποίο σερβίρεται από την βάρδια που έρχεται στις 14.00 μμ. Η βάρδια των 14.00 μμ. έχει υποχρέωση να ταξινομήσει τα καθαρά τραπέζομάντηλα που έρχονται από το πλυντήριο και γενικώς να κάνει ότι πρέπει για να διατηρηθεί ο χώρος καθαρός και τακτοποιημένος όπως το πρωί.

Μετά το μικρό μενού γύρω στις 15.30 μμ. αρχίζει η προετοιμασία του απογευματινού μπουφέ ο οποίος ξεκινάει στις 16.00 μμ. και κλείνει στις 19.00 μμ. Γύρω στις 17.00 μμ. έρχεται το απογευματινό λεωφορείο και ισχύει η διαδικασία όπως και με το πρωινό λεωφορείο.

Στις 19.00 μμ. μαζεύεται ο μπουφές και ξεκινάει πάλι το μικρό μενού έως τις 06.00 πμ. όπου και ανοίγει πάλι ο πρωινός μπουφές.

Στις 22.00 μμ. έρχεται η νυχτερινή βάρδια όπου και αυτή με τη σειρά της φροντίζει για την διατήρηση των χώρων καθαρών και τακτοποιημένων και συνεχίζει το υπόλοιπο σέρβις έως το πρωί. Επίσης στις υποχρεώσεις της νυχτερινής βάρδιας είναι η προετοιμασία του πρωϊνού, από μιζανπλάς τραπεζιών έως και προετοιμασία του πρωϊνού μπουφέ. Με την έξοδο της νυχτερινής βάρδιας γίνεται αλλαγή από την πρωϊνή και συνεχίζονται οι διαδικασίες που έχουν αναφερθεί παραπάνω.

Ο βραδυνός Κάπταιν της Καφετέριας είναι υπεύθυνος για την τήρηση αυτής της διαδικασίας.

ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΒΑΡΔΙΑ ΣΑΣ

- α) Οι εργαζόμενοι στα Μπαρ πρέπει να ενημερώνονται από τον Προϊστάμενο των Μπαρ ως προς ποιά αλκοολούχα ποτά πρέπει να προωθούνται και σε ποιές μερίδες.
- β) Σύμφωνα με το τμήμα προμηθειών μερικά είδη έχουν προμηθευτεί σε λογικότερες τιμές σε σχέση με κάποια άλλα. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα τη μείωση του κόστους των δωρεάν ποτών προς τους πελάτες.
- γ) Αναφορά σχετική με την προώθηση διαφόρων ποτών πρέπει να δίνεται εβδομαδιαία από τον Προϊστάμενο των Μπαρ.
- δ) Εσείς ως επαγγελματίες, πρέπει να ελέγχετε τις μερίδες στα ποτά που σερβίρονται ώστε να μπαίνει η σωστή μερίδα και όχι η διπλάσια. Κατά κάποιον τρόπο "πουλάμε πάγο" και αυτό πρέπει να κάνετε. Όταν ελέγχετε τις μερίδες συνεισφέρετε στην μείωση του κόστους των δωρεάν ποτών προς τους πελάτες και δίνετε την ευκαιρία να γίνουν επενδύσεις όπου αλλού είναι πιο απαραίτητο.
- ε) Στο τέλος κάθε ημέρας οι εργαζόμενοι των Μπαρ πρέπει να συγκεντρώνουν τα λευκά αποκόμματα από τις παραγγελίες και να τα παραδίδουν στους ταμίες. Τα λευκά και κίτρινα αποκόμματα πρέπει να βρίσκονται μαζί στον ίδιο φάκελλο και να παραδίδονται από τους ταμίες στην κα. Βουρλάκη - Controller.

Παρακαλούμε να επιστήσετε την προσοχή σας για την καλύτερη εφαρμογή της διαδικασίας αυτής.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΜΠΑΡ

Περιεχόμενα

1. Αριθμός εργαζομένων
2. Στολή
3. Εξοπλισμός
4. Βάρδιες
5. Διαλείμματα
6. Υπερωριακός χρόνος

BT Μπάρμαν / Μπαργούμαν

BB Βοηθοί/τροφοδότες

Σελίδα 2η

1. Αριθμός εργαζομένων: 25
Προϊστάμενος Μπαρ: 1
2. Στολή

Βάρδιες Ημέρας: ΒΤ λευκό πουκάμισο, μαύρο ή μπλε παντελόνι, μπλε γιλέκο
ΒΞ λευκό πουκάμισο, μαύρο ή μπλε παντελόνι, μπλε γιλέκο

Βάρδιες Νύχτας: ΒΤ λευκή στολή
ΒΞ λευκό πουκάμισο, μαύρο ή μπλε παντελόνι, μπλε γιλέκο
3. Εξοπλισμός
Μπουκάλια αλκοολούχων ποτών, αναψυκτικών, κούπες και πιατάκια, στάνταρτ εξοπλισμός μπαρ.
4. Βάρδιες

Μπαρ 1

Βάρδια 06.00 - 14.00 μμ.

Εξοπλισμός του Μπαρ από:

- α) Όλων των ειδών καφέδες, αναψυκτικά, χυμούς, μπύρες, αλκοολούχα ποτά, post mix.
- β) Ποτήρια όλων των ειδών κώνους για ποτά και αναψυκτικά, κώνους για καφέ, χαμηλά ποτήρια (old fashion), ποτήρια σαμπάνιας, κλπ.
- γ) μικρές και μεγάλες κούπες.
- δ) πιατάκια.
- ε) Καθαριότητα :

Τα πλαστικά πατώματα βγαίνουν κάθε πρωί και καθαρίζονται από τα συνεργεία καθαρισμού. Συγχρόνως καθαρίζονται και τα μαρμάρινα πατώματα, καθρέπτες, προσόψεις ψυγείων. Όλα αυτά γίνονται κατόπιν συννεορήσεως του συνεργείου καθαρισμού και των ΒΤ βάρδιας.

Οι ΒΤ είναι αρμόδιοι για να καθαρίζουν τις μηχανές καφέ, τα πάσα εργασίας τους και ποτηριών, την βιτρίνα της κάβας, την εσωτερική και εξωτερική πλευρά των ντουλαπιών, τους νεροχύτες. Πάντα υπάρχει Γαλλικός καφές έτοιμος στις δύο μεγάλες μηχανές που βρίσκονται στην κουζίνα.

Στις 13.00 μμ. τίθεται σε λειτουργία η μηχανή που βρίσκεται στη δεξιά πλευρά του Μπαρ 1.

Βάρδια 14.00 - 22.00 μμ.

εργαζόμενοι που απασχολούνται: 2 ή 3

Η καθαριότητα δεν έχει βάρδιες και επιβάλλεται να γίνεται κατά τη διάρκεια του 24ώρου λειτουργίας της επιχείρησης. Οι υποχρεώσεις είναι: κοπή λεμονιών και πορτοκαλιών σε φέτες, και προετοιμασία για την βάρδια 22.00 - 06.00 πμ. Συνεχής τροφοδοσία ποτηριών. Έλεγχος των ψυγείων και συμπλήρωση ελλείψεων. Αλλαγή ναπερόν με καθαρά ποτήρια, προετοιμασία ροφημάτων για την καφετέρια, ΡΙΤ και εστιατόριο κατά παραγγελία.

Βάρδια 22.00 - 06.00 πμ. εργαζόμενοι που απασχολούνται: 2 ή 4
Έλεγχος Μπαρ για τυχόν ελλείψεις. Στις 05.30 πμ. ξεκινάει ο ένας ΒΤ και γράφει την ημερήσια καταναλώσιμη κάβα καθώς και την παραγγελία της επόμενης ημέρας.

Μπαρ 2

Βάρδια 14.00 - 22.00 μμ (Β)

- Το Μπαρ ανοίγει στις 14.00 μμ.
- Τοποθέτηση κάβας στα ντουλάπια από τους ΒΤ.
- Τοποθέτηση ξύλινου δαπέδου, και κοπή λεμονιών, πορτοκαλιών.
- Εφοδιασμός πάσων με προτήρια και γενική προετοιμασία των ΒΤ.
- Γέμισμα πλυντηρίου και ετοιμασία της αποθήκης από τους τροφοδότες.
- Γενικός εφοδιασμός του μπαρ και προετοιμασία του Μπαρ 3.
- Έλεγχος για τυχόν ελλείψεις ή φθορές από ΒΤ και ΒΒ.
- Μπαρ σε λειτουργία στις 15.15 μμ.
- Στις 21.40 μμ. αρχίζει η προετοιμασία του μπαρ για την αλλαγή βάρδιας.
- Στις 16.00 μμ. ένας ΒΒ πηγαίνει στο Μπαρ 3 για την προετοιμασία του μίζαντλάς για την νυχτερινή βάρδια.

Βάρδια 22.00 - 06.00 πμ. (Δ)

- Στις 21.55 μμ. ξεκινά η βάρδια των ΒΤ της βάρδιας (Δ).
- Στις 04.30 πμ. κλείνει το αριστερό πόστο του μπαρ και γίνεται γενική καθαριότητα μπουκαλιών και ραφιών που αντιστοιχούν.
- Στις 05.30 πμ. οι ΒΤ καταμετρούν τα κενά μπουκάλια.
- Στις 05.45 πμ. κλείνει το δεξιό πόστο του μπαρ. Γενική καθαριότητα και προετοιμασία για την επόμενη ημέρα.

Δεν επιτρέπεται το κάπνισμα στο πίσω μέρος του Μπαρ 2.

Οι ΒΤ δεν επιτρέπεται να σερβίρουν ποτά σε κανένα μέλος του προσωπικού.

Μπαρ 3

(Δευτέρα - Τρίτη - Πέμπτη)

- Άνοιγμα μπαρ στις 08.45 πμ.
- Τακτοποίηση πόστου από τους ΒΤ (στήσιμο πάσου, καθαριότητα μπαρ, λεμόνια, πορτοκάλια, τοποθέτηση πάγου, στήσιμο μπουκαλιών, γενικός έλεγχος μπαρ).
- Γέμισμα πλυντηρίου από ΒΒ, προετοιμασία καφέδων, καθαρισμός αποθήκης, γενικός έλεγχος.
- Μπαρ σε λειτουργία στις 09.00 πμ.
- Μετά το κλείσιμο των τραπεζιών, ΡΙΤ, η καθαριότητα και ο ανεφοδιασμός ξεκινούν.
- Κλείσιμο μπαρ.
- Σάββατο/Κυριακή η ώρα ανοίγματος του μπαρ είναι στις 14.00 μμ.

Μπαρ 4

Ελεγε Μπαρ 5.

5. Διαλείμματα

Όλα τα διαλείμματα λαμβάνουν χώρα κατόπιν συνεννοήσεως των ΒΤ, ΒΒ και Προϊστάμενο Μπαρ.

Μπαρ 1 (Βάρδια 08.00-14.30μμ) Μισή ώρα διάλειμμα
(Βάρδια 14.00-22.30μμ) Μισή ώρα διάλειμμα στις 20.00 μμ.
(Βάρδια 22.00-08.00πμ) Μισή ώρα διάλειμμα μετά τις 01.00 πμ.

Μπαρ 2 (Βάρδια 14.00-22.30μμ - Β) Διαλείμματα μεταξύ 18.30-19.30μμ για μισή ώρα
(Βάρδια 22.00-08.00πμ) - Δ) Διαλείμματα μεταξύ 24.00-01.30πμ. για μισή ώρα

Μπαρ 3 Διαλείμματα μεταξύ 12.00 - 13.30 μμ για μισή ώρα
Μπαρ 4 Διαλείμματα μεταξύ 12.00 - 13.30 μμ για μισή ώρα

6. Υπερωριακός χρόνος

Όλες οι υπερωρίες λαμβάνουν χώρα κατόπιν συνεννοήσεως και εξαιρετικής ανάγκης.

ΕΝΤΟΛΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΠΟΤΩΝ

Επειδή εδραιώθηκαν νέες εντολές προμηθειών για το τμήμα μας προς τις αποθήκες, οι ακόλουθες διαδικασίες πρέπει να εφαρμοσθούν αμέσως.

- α) Η εντολή προμηθειών είναι τετραπλότυπη. Στο επάνω μέρος συμπληρώνεται τον αριθμό του Μπαρ και την ημερομηνία.
- β)
- | | |
|------------------|---------------------------|
| Λευκό απόκομμα | Τμήμα προμηθειών |
| Κίτρινο απόκομμα | F & B Controller - Αρχείο |
| Πράσινο απόκομμα | Προϊστάμενο Μπαρ - Αρχείο |
| Ροζ απόκομμα | Αποθήκη |
- γ) Στήλες προς συμπλήρωση είναι η δεύτερη, τρίτη, τέταρτη (μέγεθος, είδος, παραγγελθείσα ποσότητα).
- | | |
|-------------------------------|--|
| <u>ΜΕΓΕΘΟΣ</u> | Καθορίστε το είδος (μπουκάλι ή κουτί ή κιβώτιο) |
| <u>ΕΙΔΟΣ</u> | Καθορίστε το είδος ονομαστικά και ποσοτικά (π.χ. 0,700 ml) |
| <u>ΠΑΡΑΓΓΕΛΘΕΙΣΑ ΠΟΣΟΤΗΤΑ</u> | Καθορίστε τον αριθμό της ποσότητας που παραγγέλνετε |
- δ) Η υπογραφή του ατόμου που παραγγέλλει είναι απαραίτητη όταν χορηγείτε την εντολή τους αποθηκάρους. Μετά, ο παραλήπτης της παραγγελίας από την αποθήκη, πρέπει να ελέγχει τις ποσότητες που παράλαμβάνει αν είναι οι ζητηθείσες στην πέμπτη στήλη. Κατόπιν πρέπει να υπογράψει ότι παρέλαβε τις ποσότητες από την αποθήκη.
- ε) Εάν οι παραληφθείσες ποσότητες δεν είναι οι παραγγελθείσες, είναι λιγότερες, ο υπεύθυνος παραγγελίας θα πρέπει να προσθέσει την διαφορά στην εντολή της επόμενης ημέρας. Δεν πρέπει να υποθέσει πως η διαφορά της προηγούμενης παραγγελίας θα υπολογισθεί και θα παραδοθεί αργότερα.

Παρακαλούμε να επιστήσετε την προσοχή σας για την καλύτερη εφαρμογή της διαδικασίας αυτής.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Περιεχόμενα

1. Αριθμός εργαζομένων
2. Στολή
3. Εξοπλισμός
4. Βάρδιες
5. Διαλείμματα
6. Υπερωριακός χρόνος
7. Καθήκοντα

WA Βερβιτόροι / ες

AWA Βοηθοί Σερβιτόρων

1. Αριθμός εργαζομένων: 12
Αρχισερβιτόρος 1
Κάπταιν 1
2. Στολή
Σερβιτόροι : λευκή πουκάμισο, μαύρο παντελόνι, μαύρο κοντό σακκάκι, μαύρο παπιγιόν, λευκή ποδιά, λευκά γάντια.
Σερβιτόρες : λευκό πουκάμισο, μαύρη φούστα, μαύρο κοντό σακκάκι, μαύρο παπιγιόν.
Αρχισερβιτόρος : Μαύρο κοστούμι.
Κάπταιν : Ίδια στολή με τις σερβιτόρες.
3. Εξοπλισμός
Στάνταρτ εξοπλισμός και αξεσουάρ εστιατορίου πολυτελείας.
4. Βάρδιες
Καθημερινά από τις 19.00 - 03.00 πμ.
5. Διαλείμματα
30 λεπτό διάλειμμα για κάθε εργαζόμενο.
6. Υπερωριακός χρόνος
Κατόπιν εξαιρετικής ανάγκης και συνεννοήσεως.
7. Καθήκοντα
Βοηθός σερβιτόρου / σερβιτόρος
 - Έχει συνεχή επαφή με τον σερβιτορο που δουλεύει, και κάνει όλες τις βοηθητικές εργασίες που γίνονται στον χώρο καθώς και εργασίες που προκύπτουν στην διάρκεια της ημέρας μέσα στον χώρο του εστιατορίου και έξω από αυτόν.
 - Προετοιμάζει το πλάνο του εστιατορίου μαζί με τους σερβιτόρους (έχει σχεδιάσει ο Μαίτρ).
 - Μετά την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας, στρώνεται το εστιατόριο όπως έχει οριστεί ακριβώς.
 - Τοροφοδοσία - καθαρισμός υλικού - καθαρισμός και τακτοποίηση των πάσων, της λινόθιγκς, του μπουφέ, και των σημείων στην κουζίνα όπου έρχεται σε επαφή.
 - Το πάσο οργανώνεται ως εξής. Στα συρταρια τοποθετούνται τα σκουπισμένα μαχαιροπικουνα όλων των ειδών και κάτω από αυτά όλα τα πιάτα π.χ. πιάτο μουστάρδας, πιάτα με λαδόξυδο, οι πιπερόμυλοι, ζαχαριέρες, σταχτοδοχεία, χαρτοπετσέτες.
Επίβλεψη των αλατοπίτερων, κυρωτήγιων θκεράκια καινούργια), ανθοδοχεία, σουπλά, πετσέτες, τραπέζια και καθίσματα, ιστάμενα δυαλισμένα, κάβα κρασιών γεμάτη, ψυγείο κρασιών στην σωστή θερμοκρασία και ανανεώση κρασιών, φιάλες με

νερό, σουπλά για βούτυρο, βουτυριέρες, ψωμιέρες, καμπάνες, λεγκιουμιέρες, ψαριέρες γυαλισμένες, πιάτα φαγητού στην θερμοτράπεζα, πιάτα σούπας, κονσομέ, πλατύ τυριών, καλάθι φρούτων, καρότσι γλυκών.

- Βοηθός σερβιτόρος και σερβιτόρος, βρίσκονται μόνιμα σε επαφή και επικοινωνία.
- Βούτυρο, νερό και πετσέτες απολύμανσης τοποθετούνται αμέσως και ξεκινά η εξυπηρέτηση του πελάτη.
- Παραλαμβάνει το χαρτί παραγγελίας από τον σερβιτόρο και αφού αφήσει το λευκό στο ταμπλό, το κίτρινο στην κουζίνα, παίρνει ποτά από το μπαρ και κρασιά από την κουζίνα. Επιστροφή στο πόστο του για να φρεσκάρει τα ποτήρια το νερό, να αλλάξει σταχτοδοχεία, και να εξυπηρετήσει τον πελάτη σε ενδεχόμενη κλίση.
- Όταν η παραγγελία περιλαμβάνει πρώτα και δεύτερα πιάτα, συνίσταται η προσοχή του στην παραλαβή από την κουζίνα.
- Όταν η παραγγελία περιλαμβάνει είναι μία, ελέγχει τα πάντα (πιάτο ζεστό ή κρύο όπου χρειάζεται), το ανάλογο σκεύος, π.χ. για σολωμό χρειάζεται ψωμί μαύρο, λαδολέμονο στα ψάρια, σάλτσες για φιλέτα, σαλάτες, ανοιχτήρι, στυλό, δελτίο παραγγελίας, ανάλογο ποτήρι για κρασί, ποτό, νερό ή αναψυκτικό, σωστό μαχαιροπίρουνο για κάθε έδεσμα.
- Όταν υπάρχει δεύτερο πιάτο συνίσταται συνεννόηση με την κουζίνα εάν έχει ετοιμαστεί και κατόπιν γίνεται Ντεπαρασάζ στο πρώτο (από την δεξιά πλευρά). Το δεύτερο πιάτο ακολουθεί με όσο το δυνατόν μικρότερη καθυστέρηση.
- Στο σέρβις προηγούνται πάντοτε οι κυρίες.
- Μετά το μάζεμα του δεύτερου πιάτου ακολουθούν, σκούπισμα τραπεζιού, νερό, καθαρό σταχτοδοχείο, απομάκρυνση αλατοπίπερου, και ρωτάμε για επιδόρπιο, τυριά από το τρόλλεϋ, γλυκό κέικ.
- Προσφέρεται αφέψημα, εάν ζητηθεί.
- Ακολουθεί ο λογαριασμός.
- Προσφέρονται πούρα.
- Συνοδεύει πελάτη έως την έξοδο από το εστιατόριο.

ΑΡΧΕΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

1. Συνέπεια στο ωράριο.
2. Σωστό στρώσιμο εστιατορίου, όπως ορίζουν οι κανόνες εστιατορικής τέχνης.
3. Σωστό σέρβις στα φαγητά και ποτά (αριστερά - δεξιά).
4. Καλωσόρισμα του πελάτη.
5. Σεβασμός στην ιεραρχία και μεταξύ συνεργατών.
6. Σεβασμός στη στολή.
7. Καλωπισμός (καθαριότητα, ξύρισμα, αποσμητικό).
8. Τακτοποιημένοι στο χώρο που δουλεύουμε.
9. Πουλάμε καθαριότητα.
10. Εν ώρα εξυπηρέτησης πελάτη δεν καπνίζουμε (ούτε στην πίσω σκάλα).
11. Δεν τρώμε στην κουζίνα παρά μόνο στο εστιατόριο προσωπικού.
12. Φοράμε το ταμπελάκι με το όνομά μας.
13. Δίνουμε ζεστές πετσέτες σε όλους τους πελάτες.
14. Φαγητό προσωπικού 1/2 ώρα.
15. Συναδελφικότητα σε όλα τα επίπεδα.
16. Ο κάθε σερβιτόρος είναι υποχρεωμένος να έχει μαζί του στυλό, τριμπουσόν και αναπτήρα.

ΚΑΤΑΜΕΡΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

<u>Κοπέλες υποδοχής:</u>	Υπεύθυνες γλυκών (καρότσι - προμηθειών)
<u>Σερβιτόροι (2):</u>	Υπεύθυνοι ψυγείων (κρασιών - νερών) Υπεύθυνοι πάσων
<u>Σερβιτόροι (1):</u>	Υπεύθυνος προμηθειών (κρασιών , νερών, κεριών, οδοντογλυφίδων, άνθρων εστιατορίου)
<u>Υπευθ. Εστιατορίου:</u>	Υπεύθυνος τυριών - GERIDON
<u>Σερβιτόροι (2):</u>	Υπεύθυνοι GERIDON (Κεντρικού Station)
<u>Σερβιτόροι (2):</u>	Υπεύθυνοι Limoges, Misenplace Υπεύθυνοι Ιματισμού - Μπουφέ
<u>Σερβιτόροι (1):</u>	Υπεύθυνος Limoges
<u>Σερβιτόροι (1):</u>	Υπεύθυνος Ασημικών και Χάλκινων ειδών εστιατορίου

Όλοι οι εργαζόμενοι υποχρεούνται να διατηρούν τον χώρο καθαρό και τακτοποιημένο.

Δελτίο παραγγελίας ΡΙΤ

Το καινούριο δελτίο παραγγελίας κατασκευάστηκε για λόγους καλύτερου ελέγχου και μεριδοποίησης των ειδών. Η ακόλουθη διαδικασία πρέπει να εφαρμοστεί αμέσως και με το μεγαλύτερο ποσοστό επιτυχίας. Για κάθε πιθανή απορία σας, παρακαλώ να έρθετε σε επαφή με την Προϊσταμένη σας.

Διαδικασία παραγγελίας :

1. Δελτίο παραγγελίας σε τριπλότυπο (λευκό, κίτρινο, ροζ) :
Λευκό για το Μπαρ
Κίτρινο για το ταμείο
Ροζ για τον σερβιτόρο
2. Αναγράφονται τα στοιχεία :
 - * αριθμός τραπεζιού
 - * αριθμός ΡΙΤ
 - * ημερομηνία
 - * κωδικός σερβιτόρου
3. Μετά την αναγραφή της παραγγελίας ο/η σερβιτόρος είναι υποχρεωμένος/η να σφραγίζει το λευκό και το κίτρινο CASH ή FREE ανάλογα με την περιοχή όπου σερβίρει. Το κίτρινο απόκομμα παραμένει στο ταμείο και το λευκό δίδεται στο Μπαρ για την εκτέλεση της παραγγελίας
4. Για κανένα λόγο το δελτίο παραγγελίας δεν σφραγίζεται από τον ίδιο τον/την σερβιτορο
5. Μετά το πέρας της βάρδιας το δελτίο παραγγελίας μένει στο σημείο όπου παραλαμβάνει η επόμενη βάρδια. Για κανένα λόγο ο/η σερβιτόρος δεν κρατά το δελτίο παραγγελίας μαζί του.
6. Όποτε τελειώσει το δελτίο παραγγελίας, αυτό δίνετε στην Προϊσταμένη για την αντικατάστασή του.

Παρακαλούμε να επιστήσετε την προσοχή σας για την καλύτερη εφαρμογή της διαδικασίας αυτής.

ΒΑΡΔΙΑ ΡΙΤ

Η διαδικασία σερβιρίσματος στην περιοχή των PIT-SLOT MACHINES είναι γνωστή από όλους ανάλογα με την εμπειρία τους και τον χρόνο που εργάζονται στην επιχείρηση. Αν και αναφερθήκαμε πολλές φορές στην σειρά της διαδικασίας αυτής, οφείλουμε να ομολογήσουμε ότι εξακολουθούν να υπάρχουν μερικά κενά όσον αφορά την ποιότητα του σέρβις, τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα. Ελπίζουμε ότι με τον γραπτό λόγο θα σας υπενθυμίσουμε την διαδικασία σέρβις στα PIT και SLOT MACHINES.

ΣΕΡΒΙΣ ΣΤΑ ΡΙΤ

- α) Υποχρέωση της σερβιτόρας να σερβίρει FREE ποτά, μόνο στους πελάτες οι οποίοι κάθονται στα τραπέζια την συγκεκριμένη στιγμή και κρατούν μάρκες.
- β) Πελάτες οι οποίοι έχουν προσεγγίσει το τραπέζι και είναι απλοί παρατηρητές υποχρεούνται να πληρώσουν οτιδήποτε παραγγείλουν.
- γ) Σε περίπτωση παρεξηγήσεως μεταξύ πελάτου και σερβιτόρας σχετικά με το αν παίζει εκείνη την στιγμή ο πελάτης ή όχι οπότε δικαιούται FREE ποτό ή όχι, η σερβιτόρα απευθύνεται αμέσως στην Προϊσταμένη για να δωθεί λύση.
- δ) Ο/Η σερβιτόρος/α είναι υποχρεωμένοι να συμπληρώνουν σωστά το δελτίο παραγγελίας και να ακολουθείτε η διαδικασία σύμφωνα με τις οδηγίες.
- ε) Κατά την συμπλήρωση του δελτίου παραγγελίας, πρέπει να διευκρινίζουν ακριβώς το τι ακριβώς θέλουν για να διευκολύνουν τον Μπάρμαν. Κατά την παραγγελία αλκοολούχων ποτών για FREE σέρβις ο/η σερβιτόρος/α ζητούν το ποτό στην καλύτερη προσφερόμενη τιμή κόστους, συμβάλλοντας έτσι με τον τρόπο αυτό στην μείωση του κόστους των FREE.
- ζ) Ο/Η σερβιτόρος/α είναι υποχρεωμένοι να ενημερώνονται μόνοι τους από τον Μπάρμαν, ποιά είναι τα ποτά που πρέπει να προωθηθούν.
- η) Ο/Η σερβιτόρος/α σε καμία περίπτωση δεν σφραγίζει το δελτίο παραγγελίας προκαταβολικά για οποιονδήποτε λόγο. Το σφράγισμα γίνεται μετά την παραγγελία και με την διαδικασία που είδη έχετε ενημερωθεί.

SLOT MACHINES

- a) Ο/Η σερβιτόρος/α σερβίρει ποτό CASH στην περιοχή των SLOT μετά από παραγγελία του πελάτη. Σε καμία περίπτωση δεν προσφέρουμε FREE σε αυτήν την περιοχή, ακόμα και αν οι πελάτες το απαιτήσουν.
- β) Σε περίπτωση διαφωνίας με τον πελάτη, πρέπει να αναφερθεί αμέσως στην Προϊσταμένη βάρδιας η οποία και θα δώσει την λύση.
- γ) Ο/Η σερβιτόρος/α πρέπει να είναι ενημερωμένη για την περιοχή στην οποία δουλεύει και να είναι γνώστης του τιμοκαταλόγου πώλησης.
- δ) Στην περιοχή όπου σερβίρει ο/η σερβιτόρος δεν πρέπει να υπάρχουν χρησιμοποιημένα ποτήρια για μεγάλα διαστήματα. Σημαντικό να συγκεντρώνονται στα Μπαρ για να πλυθούν και να χρησιμοποιηθούν αμέσως.
- ε) Για την εκτέλεση της παραγγελίας ισχύει η ίδια διαδικασία με τα PIT.

Παρακαλούμε να επισιτήσετε την προσοχή σας για την καλύτερη εφαρμογή της διαδικασίας αυτής.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΡΙΤ

Περιεχόμενα

1. Αριθμός εργαζομένων
2. Α. Στολή
Β. Εξοπλισμός
3. ΡΙΤ
4. ΣΜ
5. VIP
6. Παραγγελίες
7. Α. Πρόγραμμα εργασίας
Β. Πλάνο εργασίας
8. Διαλείμματα
9. Φιλοδωρήματα
10. Νέοι εργαζόμενοι

Συντομογραφίες

ΣΕ=σερβιτόρος

ΕΤ=εργαζόμενος στα τασάκια

Π=προϊστάμενος

ΡΙΤ=τραπέζι παιχνιδιών

ΣΜ=Σλοτ Μηχανήματα

Πλάνο

Κυρίως Σάλα

Κάτω Σάλα

1. Αριθμός εργαζομένων, 15/3/96

ΣΕ = 40

ΕΤ = 10

Π = 4

2. Α. Στολή

ΣΕ: μαύρη φούστα, λευκό πουκάμισο, γκρι γιλέκο

ΕΤ: μαύρη φούστα, λευκό πουκάμισο

Β. Εξοπλισμός

ΣΕ: Δίσκος σερβιρίσματος, ντουλάπι, Μπαρ 2

ΕΤ: Δίσκος, Σαμπανιέρα για στάχτη, βετέξ

3. ΡΙΤ

(Δείτε πλάνω Κυρίως και Κάτω Σάλας)

- ΡΙΤ 1,2 ανοιχτά 24 ώρες
- ΡΙΤ 3,4 ανοιχτά από 19.00 μμ - 20.00 μμ.
Σάββατο/Κυριακή 18.00 μμ. και κλείνει 05.00/06.00 πμ.
- Κάτω Σάλα, ΡΙΤ 6,7 ανοίγουν στις 20.30 μμ/21.00 μμ.
ΡΙΤ 8,9 ανοίγουν στις 22.00 μμ.
Περιοχή ΡΙΤ Κάτω Σάλας, κλείνουν στις 04.00 πμ. (αργότερα το Σάββατο και την Κυριακή)
- Βάρδια Α και Β (δείτε 7Α) μέχρι 16.00 μμ. - παραγγελίες από Μπαρ 1.
- Ζεστά ροφήματα από το Μπαρ 1. (Σύντομα θα υπάρξουν μηχανές καφέ και στα Μπαρ 2,3).
- Εσπρέσσο και Ελληνικός Καφές, τα μόνο ζεστά ροφήματα που σερβίρονται στα τραπέζια παιχνιδιών.
- Τα ΡΙΤ 3,4 μπορούν να χρησιμοποιούν το Μπαρ 1 για παραγγελίες αναψυκτικών, όποτε το Μπαρ 1 δεν είναι απασχολημένο.
- Τα ΡΙΤ 1,2 χρησιμοποιούν το Μπαρ 2.
- Τα ΡΙΤ 6,7,8,9 χρησιμοποιούν τα Μπαρ 3, 4.
- Όταν το Μπαρ 4 είναι ανοιχτό, όσοι εργάζονται στα ΡΙΤ 6 και 9 το χρησιμοποιούν.
- Δωρεάν ποτά σερβίρονται μόνο στους πελάτες που παίζουν στα τραπέζια.
- Οι ΕΤ μαζεύουν τις στάχτες και καθαρίζουν τις περιοχές γύρω από τα τασάκια. Μέρος της δουλειάς τους είναι επίσης να μαζεύουν τα άδεια ποτήρια από τα τραπέζια.

4. ΣΜ

- Όλοι οι πελάτες υποχρεούνται να πληρώνουν τα ποτά τους.
- Όλα τα είδη ζεστών ροφημάτων σερβίρονται.
- Οι ΕΤ δεν καθαρίζουν τα τασάκια (αυτή η εργασία ανήκει στους εργαζόμενους της εταιρείας καθαρισμού).
- Είναι σημαντικό να βρεθούν σερβιτόροι ικανοί να πωλούν και να δουλεύουν στην περιοχή των ΣΜ.
- Οι Π. ελέγχουν το σύνολο των πωλήσεων ημερησίως για κάθε ΣΕ έτσι ώστε να βρεθεί ο κατάλληλος ΣΕ για αυτή τη δουλειά.

5. VIP

- Τέσσερις εργαζόμενοι εργάζονται στο VIP, πάντα οι ίδιοι ΣΕ οι οποίοι εξυπηρετούν καλύτερα - οι ΣΕ έτσι γνωρίζουν τις επιθυμίες των πελατών σε φαγητό και ποτό.
- Μικρό Μπαρ και μπουφές υπάρχουν μέσα στο VIP.
- Ζεστά ροφήματα και φαγητό προσφέρονται από το Μπαρ 1 / κουζίνα.
- Δωρεάν στους πελάτες.
- Οι ΣΕ καθαρίζουν τα τασάκια και τα τραπέζια.
- Ανοίγει τις 20.00 μμ. - 06.00 πμ.
- Βάρδια-R - οι ΣΕ ετοιμάζουν το Μπαρ, στις 22.00 μμ. ετοιμάζεται ο μπουφές.
- Βάρδια-D - οι ΣΕ κλείνουν και καθαρίζουν τα Μπαρ/Μπουφέ.

6. Παραγγελίες

- Στα μπλοκ παραγγελίας τοποθετείτε η σφραγίδα CASH ή FREE.
"Μπλοκ Παραγγελίας FREE " για την περιοχή των ΡΙΤ - εξυπηρετούνται οι πελάτες που παίζουν στα τραπέζια.
"Μπλοκ Παραγγελίας CASH" για την περιοχή των ΣΜ - περιοχή και άνθρωποι που δεν παίζουν.

7. A Πρόγραμμα εργασίας

ΣΕ: 5 Βάρδιες

ΕΤ: 6 Βάρδιες

Βάρδιες ΣΕ:

Βάρδια Α: 06.00 - 14.00 μμ.

Βάρδια Β: 14.00 - 22.00 μμ.

Βάρδια Ε: 16.00 - 02.00 πμ.

Βάρδια Ρ: 20.00 - 04.00 πμ.

Βάρδια D: 22.00 - 06.00 πμ.

Α6: ίδιες βάρδιες (1 βάρδια 16.00-24.00 μμ).

Αριθμός εργαζομένων σε κάθε βάρδια:

<i>Βάρδια Α:</i>	3 ΣΕ, 1ΕΤ	Κυριακή:	4ΣΕ
<i>Βάρδια Β:</i>	5(6) ΣΕ, 1ΕΤ	Σάββατο/Κυριακή:	6-8ΣΕ
<i>Βάρδια 16.00 - 24.00 μμ.:</i>	1ΣΕ		
<i>Βάρδια Ε:</i>	2(3)ΣΕ, 1ΕΤ	Σάββατο/Κυριακή:	4ΣΕ
<i>Βάρδια Ρ:</i>	4(5)ΣΕ, 1ΕΤ	Σάββατο/Κυριακή:	5-6ΣΕ
<i>Βάρδια Δ:</i>	9-10ΣΕ, 2-3ΕΤ	Σάββατο:	11-12ΣΕ

Β. Πλάνο και θέση εργασίας:

Βάρδια Α: Χωρίς Προϊστάμενο

Θέσεις εργασίας όπως φαίνονται στο πρόγραμμα εργασίας.

Στις άλλες βάρδιες όπου υπάρχει προϊστάμενος, ο εργαζόμενος υποχρεούτε να υπογράψει την ακριβή ώρα που ο ΣΕ/ΕΤ βρίσκεται στην κυρίως σάλα έτοιμος να αναλάβει εργασία.

Βάρδια Β: 2 ΣΕ σε κάθε ΡΙΤ, ένας στην κάθε πλευρά.

Εάν υπάρχουν 5ΣΕ - 1 ΣΕ είναι έξτρα.

1ΣΕ - ΣΜ.

1ΕΤ.

Βάρδια Ε: Ο έξτρα ΣΕ καλύπτει τη θέση κάποιου ΣΕ που βρίσκεται σε διάλειμμα (Βάρδια Β, Ρ, Δ), και όταν τα ΡΙΤ 3, 4 ανοίγουν πριν τις 20.00 μμ.

1ΣΕ έξτρα στην κυρίως σάλα.

1ΣΕ έξτρα στην κάτω σάλα.

1ΣΕ στα ΡΙΤ3,4 και ΣΜ.

1ΕΤ.

Βάρδια Ρ: 2ΣΕ στα ΡΙΤ 3,4.

1ΣΕ στα ΣΜ της κάτω σάλας.

1ΣΕ στο VIP.

Εάν υπάρχουν 5ΣΕ, αριθμός 5 στη κάτω σάλα, ΡΙΤ 6,7 ανοίγει πριν τις 22.00 μμ.

1ΕΤ.

Βάρδια Δ: 4ΣΕ στην κάτω σάλα για κάθε ΡΙΤ-(3ΣΕ εάν 1ΣΕ από την

Βάρδια Ρ βρίσκεται στην κάτω σάλα) Σάββατο/Κυριακή 5ΣΕ στην κάτω σάλα και 1ΣΕ έξτρα συν 1ΣΜ.

1ΣΕ - ΣΜ (Αντικαθιστά την βάρδια Β της επάνω σάλας).

1ΣΕ στο VIP.

4(5)ΣΕ - αντικαθιστούν την βάρδια Β στα ΡΙΤ 1,2.

2-3 ΕΤ.

8. Διαλείμματα

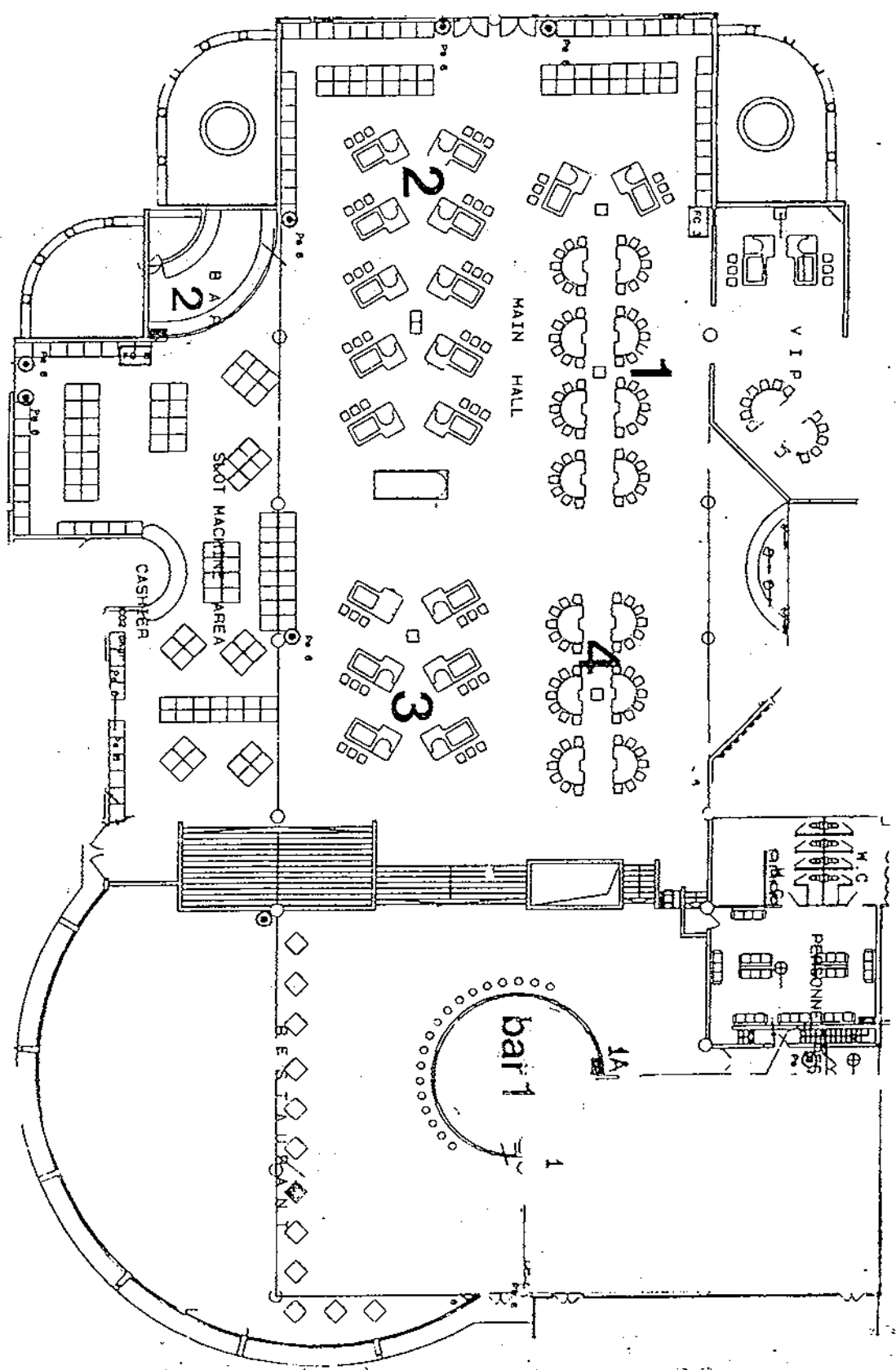
- Ο Προϊστάμενος γράφει τα διαλείμματα επάνω στο καθημερινό πρόγραμμα εργασίας.
- Με ένα μικρότερο διάλειμμα από το προγραμματισμένο, ο/η ΣΕ πρέπει να εξασφαλίσει κάποιον άλλον ΣΕ προς αντικατάσταση - για αυτό κρίνεται αναγκαία η παρουσία προϊσταμένου που κατέχει όλες τις πληροφορίες.
- Αυτό κρίνεται απαραίτητο κυρίως μετά από τις 21.00 μμ. όταν όλα τα ΡΙΤ έχουν ανοίξει και εργάζονται 20-24 ΣΕ/ΕΤ.

9. Φιλοδωρήματα

- Παραδίδονται στο Μπαρ 2 (Μπαρ 1 - βάρδιες Α και Β μέχρι τις 16.00 μμ.) για την κυρίως σάλα.
- Για την κάτω σάλα στο Μπαρ 3.
- Τα φιλοδωρήματα πρέπει να παραδίδονται στο μπαρ αμέσως με την επόμενη παραγγελία.
- Μάρκες χωρίς αξία μακριά από τα τραπέζια, θα πρέπει να αλλάζονται πριν παραδοθούν στο Μπαρ.

10. Νέοι εργαζόμενοι

- **Αδ:** Ο ΕΤ δουλεύει μαζί με άλλον ΕΤ στο ίδιο ΡΙΤ.
Μοιράζεται πλάνο κατανομής τραπεζιών ΡΙΤ και για τις δύο σάλες.
- **ΣΕ:** Μοιράζεται πλάνο κατανομής τραπεζιών ΡΙΤ και για τις δύο σάλες.
Τιμοκατάλογος ποτών. Λίστα ποτών και κοκτέιλ από τα μπαρ.
3-4 ώρες παραμένει στα μπαρ για την εκμάθηση ποτών και κοκτέιλ.
Μία ημέρα εκπαίδευση με άλλον ΣΕ από τα ΣΜ.
Μία ημέρα εκπαίδευση μαζί με άλλον ΣΕ στα ΡΙΤ.

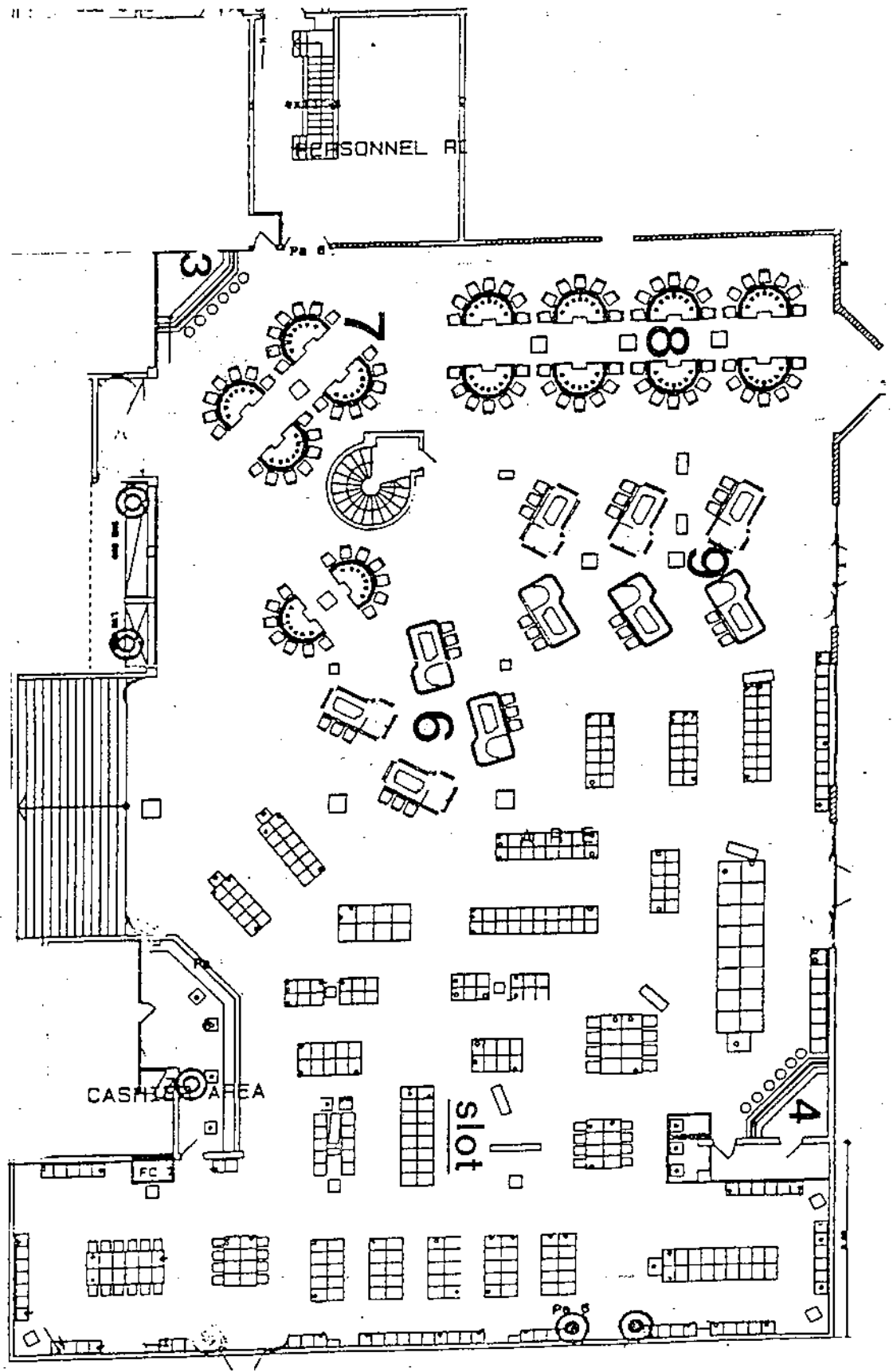


- SM
- PIT 1
- PIT 2
- PIT 3
- PIT 4
- PIT 5 = VIP
- BAR 1
- RAD 2

MAIN HALL DAILY PLAN

ΚΑΤΩ ΑΙΘΟΥΣΑ ΗΜΕΡΗΣΙΟ ΠΑΝΟ ΕΡΙΑΣΙΑΣ 1Η2.

- PIT 6
- PIT 7
- PIT 8
- PIT 9
- SM-AREA
- BAR 3
- BAR 4.



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ VIP

Περιεχόμενα

1. Αριθμός εργαζομένων
2. Στολή
3. Εξοπλισμός
4. Βάρδιες
5. Διαλείμματα
6. Υπερωριακός χρόνος
7. Βασικά καθήκοντα

1. Αριθμός εργαζομένων 5

Υποδοχή	1
Σερβιτόρες	2
Μπάρμαν	2

2. Στολή

Υποδοχή	Κανονικό ένδυμα
Σερβιτόρες	μαύρη φούστα, λευκό πουκάμισο, γκρι γιλέκο, μαύρα παπούτσια.

Σύντομα η επιχείρηση θα προμηθευτεί με νέες στολές για σερβιτόρες και υποδοχή.
Μπάρμαν λευκή στολή μπάρμαν

3. Εξοπλισμός

Βασικός εξοπλισμός μπαρ, εστιατορίου, και εξυπηρέτησης.

4. Βάρδιες

Καθημερινά από 22.00 - 06.00 πμ.

Οι ώρες έναρξης λειτουργίας της VIP αίθουσας δεν είναι σταθερές επειδή οι πελάτες που την χρησιμοποιούν μπορεί να ζητήσουν την έναρξή της ενωρίτερα.

5. Διαλείμματα

Όλοι οι εργαζόμενοι δικαιούνται μισής ώρας διάλειμμα.

Τα διαλείμματα λαμβάνουν χώρα μόνο μετά από άδεια του κ. Αργυρόπουλου, Προϊστάμενου της VIP αίθουσας και κανέναν άλλο. Όλο το προσωπικό της VIP αίθουσας αναφέρεται στον Προϊστάμενο για οποιαδήποτε ανάγκη.

6. Υπερωριακός χρόνος

Μόνο όταν χρειάζεται.

7. Βασικά Καθήκοντα

- Μετά την επανακατασκευή της VIP αίθουσας πολλά από τα υλικά και τα αντικείμενα που χρησιμοποιούνται θα αντικατασταθούν από άλλα ειδικά παραγγελμένα τα οποία θα απαιτούν ειδική μεταχείριση και φροντίδα από τους εργαζομένους.

- Σε καμία περίπτωση τα καινούργια κρύσταλλα, πορσελάνες, και υπόλοιπα αντικείμενα της VIP αίθουσας δεν πρέπει να χρησιμοποιηθούν από άλλο τμήμα.

- Όλα τα αντικείμενα θα καθαρίζονται μέσα στην VIP αίθουσα στις νέες εγκαταστάσεις (πλυντήριο πιάτων, νεροχύτη, κλπ.).

- Όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να έρχονται στην εργασία τους φορώντας τις στολές που τους παρέχει η επιχείρηση.
- Όχι λιγότεροι από 2 σερβιτόρες και ένας μπάρμαν θα αποτελούν κάθε βάρδια.
- Όλο το προσωπικό πρέπει να επιδεικνύεται κατά τον καλύτερο τρόπο (κόμμωση, μακιγιάζ, στολές), πρέπει να χαμογελάει και να βρίσκεται σε ετοιμότητα να εξυπηρετήσει στο υψηλότερο επαγγελματικό επίπεδο.
- Το προσωπικό της VIP αίθουσας είναι το σημαντικότερο στο τμήμα σε εξυπηρέτηση επειδή σε αυτή την περιοχή φιλοξενούνται εξαιρετικοί παίκτες οι οποίοι απαιτούν την καλύτερη εξυπηρέτηση και μεταχείριση.
- Ο μπουφές της VIP αίθουσας θα πρέπει να είναι ο καλύτερος, τα αλκοολούχα ποτά θα πρέπει να σερβίρονται σε ειδικά κρύσταλλα. Οι σερβιτόρες και η υπεύθυνη υποδοχής θα πρέπει να βρίσκονται σε συνεχή επαφή με τον υπεύθυνο κρύας κουζίνας για οποιεσδήποτε αντικαταστάσεις φαγητών ή συμπληρώσεων στο μπουφέ. Ο υπεύθυνος κρύας κουζίνας υποχρεούται να ελέγχει συνεχώς το μπουφέ πριν την έναρξη λειτουργίας της αίθουσας και να ορίσει στάνταρτς τα οποία πρέπει να ακολουθεί το προσωπικό της αίθουσας.
- Τα λινά ανήκουν στις υποχρεώσεις του προσωπικού της VIP αίθουσας και πρέπει να καθαρίζονται και να αλλάζουν σε καθημερινή βάση.
- Τα ασημικά και τα κρύσταλλα πρέπει να γυαλίζονται και να καθαρίζονται, καμία δικαιολογία δεν ευσταθεί εάν αυτό δεν συμβεί.
- Πούρα πρέπει να προσφέρονται στους παίκτες συχνά και τα στάχτοδοχεία πρέπει να είναι πάντα καθαρά.

ΥΠΟΔΟΧΗ

Υπεύθυνη να συνεργάζεται με τον κύριο προϊστάμενο και ελεγκτή της VIP αίθουσας και να βοηθά στην καλύτερη εξυπηρέτηση των παικτών/πελατών.

Υπεύθυνη να συνοδεύει τους παίκτες/πελάτες στο μπουφέ, να δέχεται παραγγελίες και να προσφέρει ποτά.

Υποχρεούται επίσης να σερβίρει τους παίκτες/πελάτες όποτε χρειάζεται χωρίς καμία αντίρρηση.

ΣΕΡΒΙΤΟΡΕΣ

Υπεύθυνες να σερβίρουν τους παίκτες/πελάτες πάντα.

Υπεύθυνες να συνοδεύουν τους παίκτες/πελάτες στον μπουφέ, να δέχονται παραγγελίες και να σερβίρουν ποτά.

Υπεύθυνες για την περιποίηση και καθαριότητα όλων των αντικειμένων, ποτηριών, πορσελάνων, κλπ., της αίθουσας.

Υπεύθυνες να προμηθεύουν τον μπουφέ σε είδη και πιάτα μαζί με την υπεύθυνη υποδοχής και τον υπεύθυνο κρύας κουζίνας.

ΜΠΑΡΜΑΝ

Υπεύθυνοι για όλα τα αλκοολούχα ποτά, ποτήρια, πορσελάνες της αίθουσας VIP. Παρουσιάζουν τα ποτά κατά τον καλύτερο και επαγγελματικό τρόπο.

Υπεύθυνοι για την διατήρηση του μπαρ καθαρού, κανονίζουν την προμήθεια ποτών με εντολές παραγγελίας ποτών και να καταγράφουν τον αριθμό των ποτών που καταναλώθηκαν το προηγούμενο βράδυ.

Γεμίζουν όλες τα κρυστάλλινα μπουκάλια με αλκοολούχα ποτά.

Γνώση όλων των ειδικών κοκτέηλ και ποτών.

Απαραίτητη προετοιμασία της διακόσμησης και παρουσίασης εξωτικών κοκτέηλ.

ΠΡΟΣ ΟΛΟ ΤΟ ΠΡΩΣΟΠΙΚΟ ΤΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ VIP

Για να αυξήσουμε το επίπεδο επαγγελματικής εξυπηρέτησης στην αίθουσα VIP, εκπαιδευτικές συναντήσεις θα λάβουν χώρα σε τακτά διαστήματα από τον κ. Ι. Μπαξεβάνη σχετικές με την εξυπηρέτηση, εξηγήσεις φαγητών και αναλύσεις του μπουφέ θα δοθούν από τον Υπεύθυνο Κρύας Κουζίνας κ. Χρήστο Τζαβαράκο.

THE AIM FOR THE STAFF

At the end of the day, people buy people, and it is the image the staff within the Casino present, that influences the guest, and indeed the image that they will associate with the Casino from that moment on; so, whatever happens, SMILE, be dearful, and do not let your problems become evident to the guests.

In a few words, our future's rest in the hands of our guests. If they do not return, we have no job. So remember, the customer is first.

STAFF FACILITIES

Meal breaks and tea / coffee breaks must be taken in the canteen or designated areas and nowhere else. Please ensure that your dirty crockery and cutlery are removed from the area where you eat.

Staff Telephone

Staff wishing to make phone calls must use the card phone located in the staff entrance and the card phone located up in the hall next to the lockers.

Training

Various Training Courses will be arranged which you should attend, if asked to take part. Further, training courses are arranged by the company, and you will be notified should you be required to attend. These are arranged for your benefit and go a long way to furthering your career.

Uniform

Please check with your Head of Department as to arrangements regarding the supply and cleaning of protective clothing or uniforms.

Staff Notice Boards

Information displayed on this board is for your benefit, and it is important that you read articles displayed. The notice board is located outside the ladies changing room.

Wages

The working month is from the 8th of the previous month to the 8th of the current month. Wages and salaries are paid directly into your bank account and the wage slips may be collected the day after the payroll day.

Holidays

Any holidays must be cleared by your Head of Department, giving as much notice as possible. If it is not convenient, we are not obliged to allow you to take your holidays on those days.

Notification of Sickness

Should you fall ill, the following are the procedures that you must do in case of illness while on duty:

- ① Employee must to inform the shift manager about the illness.
- ② Then call the First Aid Room (ext. #217) and notify the nurse on duty.
- ③ When the employee comes back for work, must submit doctor's certificate to their Department Head, who will in turn submit these certificates to the personnel department and to the First Aid Room, in a daily basis.

GENERAL INFORMATION

Postal Address : Club Hotel Casino Loutraki S.A.
Akti Posidonos 48
Loutraki 203 00

Telephone: (0744) 65 501 - 12

Facsimile: (0744) 65 513 - 4

HOUSE RULES

Staff Entrance and Exits

All staff are obligated to use the staff entrance situated at the back of the Casino. Staff are not allowed to enter the premises without using the card in the timer and after no sign for the arrival book. At the time they leave the Casino they should use the card in the timer and sign again in the book.

Staff are not allowed to enter the Main Gate of the Casino and use the gambling facilities and service any any time, as a normal guest. This fault leads to the immediate dismissal of the employee.

Bars

Staff are not allowed to drink in any of the bars, either on or off duty.

Pocket Money

Staff are not allowed to carry on pocket money during their working shift. All personal items and money should be secured in the staff lockers.

Security Checking

Staff are not allowed to refuse any show of their hands, books, or locker that will be asked during their time they spend in the premises.

Staff has the same obligation when they enter the premises whilst off duty.

COMPLAINT HANDLING

Another important aspect of social skills is the way you handle a complaint. Basic ground rules:

- Listen, apologise sincerely (use eye contact), thank the guest for bringing it to your attention.
- Show concern, do not be dismissive.
- Accept responsibility - do not argue, do not try to pass on blame.
- Correct the problem if minor and within your scope (eg, towel missing; dirty cutlery) and keep guest informed of what you are doing, inform supervisor.
- More major complaint - ask for assistance from Head of Department - and tell the guest what you are doing.

TEN COMMANDMENTS OF CUSTOMER CARE

1. The customer is the most important person in any business - treat them as such.
2. The customer is not dependent on us - we are dependent on them.
3. The customer is not an interruption to our work - but the reason for it.
4. The customer does us a favour when they call - we are not doing them a favour.
5. The customer is not there to argue with or to match wits with - we are there to accommodate them.
6. The customer is the person who brings us their needs, it is our job to fulfil those needs.
7. The customer is deserving of the most attentive treatment we can give - so give it.
8. The customer is part of our business - not an outsider.
9. The customer is the person who pays our salary - so value their custom.
10. The customer is the life blood of any organisation - without them we have no business.

CHARACTERISTICS OF A GOOD TEAM

- A good team has a high success rate, i.e. more often than not it achieves what it set out to.
- A good team agrees clear, challenging objectives i.e. everyone in the team contributes to, shares understanding of, and is committed to the objectives.
- A good team has a leader (it may not always be the same person) who adjusts the leadership style along a spectrum from participative to autocratic in the light of circumstances.
- A good team leader has a mix of people who contribute in different but complementary ways thus achieving synergy, i.e. the team produces more than the sum of its individual parts.
- A good team operates in such a way that a balance is struck between concern for the task (the "what") and concern for the process ("the how").
- A good team creates a supportive atmosphere where people are happy to go at risk, say what they really think, develop one another's ideas, and commit to an agreed course of action even though there may have been differences of opinion.
- A good team learns from experience, both successes and failures, by reviewing its processes and thus constantly improving its own performance.
- A good team works hard and plays hard, i.e. the members not only achieve challenging objectives but enjoy themselves as they do so.

PROCEDURES

OFFICE, F & B DEPARTMENT

Contents:

1. Number of employees
2. Attire
3. Equipment
4. Working schedule
5. Break
6. Procedures / responsibilities

1. **Number of employees:**

1 Dept's secretary

2. **Attire**

No special attire required.

3. **Equipment**

Office appliances

4. **Working schedule**

09:00 - 17:00 pm from Monday through Friday

Saturday / Sunday : off

5. **Break**

10 minutes coffee break

20 minutes lunch break

6. **Procedures / Responsibilities**

- Assisting the department's director and assistant director in writing correspondence, interoffice memorandums - distribution to receivers, fax-transmissions, financial reports, copies, filing into cabinets.

➤ Receiving internal or external phone calls addressed to the Director and the Assistant.

➤ Assisting and presenting to all F & B Department's weekly meetings - keeping notes - typing & distributing minutes of the F & B department's management.

➤ Responsibilities in personnel actions - weekly time sheets - overtime adjust forms - rosters and information relevant to the employees, preparation of personnel actions sheets for all new recruitments - transfers - dismissals or resignations - others.

Personnel action sheets :

- Completing employee identification
- Employee signs the sheet
- Director approves by signature
- Transferred to the Accounts Dept. for approval
- Collected from Casino's Director office
- Delivered to Personnel's Dept.
- Collect green and pink copy for file

Rosters :

- All rosters must be collected from F & B management every Thursday before 17:00 pm.
- Delivered to Personnel Dept. controlled and checked every Friday before noon.

Time sheets:

- Collected from the F & B management every Monday before 11:00 am
- Checking of personal employee identification - salary code - dates - dept. - status - title
- correct name - signatures
- Forward them to the Personnel dept. for approval

Authorised adjustment form (overtime):

- Collect every Monday before 11:00 am along with time sheets
- Check for correct personal identification - salary code - dates - dept.
- Check dates and hours on overtime - total hours
- Proceed for signature from the Director
- Deliver to the Accounts dept. for control and approval

- Asking approvals on requests from the management.

- Assisting and distributing any accounting information towards employees.

TIME SHEET & OVERTIME ADJUSTMENT FORM

Each employee is aware of the steps required for the completion of a TIME SHEET. Please pay attention to fill in the time sheet on time, and correctly. To remind you once again, I will go through these procedures plus the procedures for completing the AUTHORISATION ADJUST FORM.

TIME SHEET

- a) Complete the working hours of each employee according to their day or night shift. Pay attention to employees who have worked on their holiday shifts.
- b) At the end of the week add the hours and present the total working hours in each column.
- c) Complete the correct name, department, salary code, status, and title.
- d) In case of overtime complete and adjust the Authorisation Form.
- e) At the end of the week the employee and the Supervisors should sign the time sheet if they approve.

AUTHORISATION ADJUSTMENT FORM

The form is divided into 4 parts:

1. *Overtime*
2. *In and out time on computer print out*
3. *In or/and out time due to a duty job outside the Casino*
4. *Other*

At the moment we will be involved with the first two.

1. *Overtime*

- a) Complete the date, hours, and reason of the overtime given. Each overtime sheet refers to a specific employee for one working week.
- b) Complete the personal identification (salary code, name, dept.) and add the hours to the total.
- c) The Department Head has to sign the form at the end of the week.

2. *No in and out time on computer print out, although employee was working.*
- a) This part refers to missing employee cards for a specific day and no printing in and out time on their working shift. The supervisor should be informed from the employee that on the specific day he/she forgot the card. On the form, point 2, the Supervisor should specify the date and the time he/she entered and left work.
 - b) Then follow the same procedures like the over time above.
 - c) Fulfill identification, total hours, and obtain signature from the Department Head.

NOTE:

**ALL EMPLOYEE TIME SHEETS AND OVERTIME FORMS MUST
BE SUBMITTED TO THE F & B DEPARTMENT SECRETARY,
THE LATEST BY MONDAY BEFORE 11:00 AM.**

RESTAURANT - COFFEE SHOP

Free & Cash Procedure

1. Captain order in three carbonised copies (white, yellow, pink):
 - White for the Bar
 - Yellow for the Cashier
 - Pink for the waiter

2. Written elements:
 - Table number
 - Couver number
 - Date
 - Waiter's code

3. After the order completion, the waiter/ress is obliged to place the FREE or CASH stamp on the white and yellow cuttings according as to who is ordering (guest or management). The yellow cutting remains at the Cashier and the white cutting goes to the Kitchen (FOOD) or Bar (BEVERAGES) for the order execution.

4. For no reason the waiter stamps the order.

5. At the attribution for signature of the Captain order the waiter/ress must check the order for any missings or any additions. After the signature in full name, returns the captain order to the cashiers.

6. When a captain order book is ended, hand it out to your Supervisors and receive a new.

Please draw your attention in order to succeed with the above procedure.

CAPTAIN ORDER PROCEDURES

Made out of 3 copies :
1) Cashier's copy
2) Kitchen + Bar copy
3) Control copy (Book)

The captain's order will contain full information :

Name of waiter
Date
Table No.
Shift

In case of cash, a clear stamp of "CASH" on all copies.
In case of free, a clear stamp of "FREE" on all copies.

Kitchen will not issue goods without captain order.
Bar will not issue goods without captain order.

CHEF'S DEPT. After a shift, the Chef will collect the captain's order and give to the F & B

CONTROL DEPT. It is under Chef's responsibility to ensure that the box is empty every new shift.

SUPPLEMENTARY ORDER BY GUEST. When this happens, the waiter must write on the captain order SUPPLEMENT on the original captain's order number.

FREE SIGNATURE PROCEDURE : full explanation of the guests. Clear signature by the manager. The same appeals for Free's.
Cancellation of bills will be only with signature of authorised management. An authorised manager will not sign bills of any kinds (Free, cancellation) if he is not aware of the specific case, but ask Mr. Delgado to check it.

END OF SHIFT: The invoice copy and cashier captain's order will be joined and sent to the Accounting Department. All together with the daily report.
Whenever the computer will be ready, and all items inserted in the data, we will be able to receive total sales in comparison of total captain orders for control purposes.

F & B CONTROL: It is understood that the necessity of a highly professional F & B Control is needed in order to check the bar. All in order to do starting inventually when a shift starts - ends - starts - exd. These checks will be along with other procedures like cameras - surveillance.

PITS : Same system as bars and control.

CASHIERS

Control & Accounts attribution (Free & Cash)

- a) All captain orders must be stamped Cash or Free. Captain order stamping must be done only by the cashier on duty at the time of issue.
- b) The yellow slip remains at the cashiers and the white slip returns to the waiter/ress or Bar for the order execution in Bar or kitchen.
- c) All Free Captain's orders must be signed in full name by the person(s) able to use this right in the coffee shop or restaurant.
- d) The cashier is obliged to check the full name and signature of the person signing to verify if it is included in the Signing List.
- e) At the end of the day all yellow slips are collected and handed over to Mrs. Vourlaki who is responsible for controlling them. Together with the yellow slips, the cashier should collect the white slips from the BARS, tidy them up and place them in the same envelope. The number of the BAR should be clearly written on the envelope.

Please pay strict attention to the above procedure.

PROCEDURES

KITCHEN, F & B DEPARTMENT

Contents:

1. Number of employees
2. Uniform
3. Equipment
4. Shifts
5. Breaks
6. Overtime
7. Chef's duties

KE : kitchen employees
CK: Cold kitchen
HK: Hot kitchen

1. Total number of kitchen employees: 47
Executive Chef : 1
Staff Cafeteria Supervisor 1

2. Uniform

Cooks: White blouse, striped white-blue trousers
Buffet: same as above
Buffet ladies white robe
Staff cafet. blue robe, white apron
Stewards blue robe, white apron

3. Equipment

Standard kitchen equipment:

4. Shifts

Shift: 06:00 - 14:00 pm

- 1) 2 KE responsible for cooking employee's meals.
- 2) 2 KE preparing the breakfast/brunch. One of these employees is involved with the buffet withdrawal and the preparation together with staff of the 14:00 - 22:00 pm shift, for the afternoon buffet.
- 3) 1 KE prepares the eggs, omelettes, etc., on request and at the same time checks the buffet for missing items.

Shift: 08:00 - 16:00 pm

2 KE begin the shift with the cleaning of stores, fridges & cupboards, as well as setting them in order.
Vegetable preparation begins for a la carte & staff cafeteria.
All ordered deliveries are to be carefully stored.

Shift 12:00 - 20:00 pm *Employees involved: 5*

- 1) 2 KE work in the CK and afternoon buffet.
- 2) 2 KE occupied in the HK, afternoon buffet and preparation of restaurant orders.
- 3) 1 KE responsible for sandwich orders between 14:00 - 22:00 pm.

Shift 18:00 - 02:00 am *Employees involved: 6*

- 1) 4 KE in HT, restaurant orders preparation until 03:00 am, the Chef is also involved.
- 2) 2 KE in CK, restaurant order preparation until it closes.

Shift 22:00 - 06:00 am. Employees involved: 6

- 1) 2 KE for HK. Taking coffee shop's orders between 03:00 - 06:00 am. At the same time the preparation for the morning shift begins.
- 2) 2 KE for CK.
1 KE is responsible for coffee shop orders, the preparations for the next day and the cleaning of the work area.
- 3) 2 KE responsible for sandwiches, coffee shop orders.

Shift 12:00 - 20:00 pm.

2 KE working 6 hours on plate garnitures for dinner service (assistants in HK).

STAFF CAFETERIA

Total employees: 8

Shifts: 06:00 - 14:00 pm. : 2 employees serving breakfast.
14:00 - 22:00 pm. : 2 employees serving lunch
22:00 - 06:00 am. : 2 employees serving dinner
Day off: 2 employees.

All employees are responsible for salad, cheese cutting preparation, cleaning of the area.

Supervisor: 1 working 14:00 - 22:00 pm. every day.

STEWARDS

Total employees: 10

Responsible for the cleaning of kitchen utensils, dishes, glasses, kitchen and restaurant equipment.

6 employees working every day : 2 each shift; 3 employees in day off.

** On Friday, Saturday, Sunday, all employees are on duty to cover dept.'s needs. For example, helping the vegetable preparation and keeping their work areas clean.

5. Breaks

All employees are entitled of 30 minutes break during their shifts.

6. Overtime

Overtime is required on special occasions.

7. Chef's duties

- Chef's shift begins at 09:00 am. His priority is to check the buffet for replenishment, appearance etc.
- Receives information from the first cooks regarding food problems, staff problems, any missing stores, and places food orders.
- Inspect kitchen personnel appearance (uniforms, cleaning), discuss with the restaurant Maitre the buffet arrangements and menu.
- Checks all refrigerators, freezers for the better keeping of foods
- Contributes to the cooks' evening preparation
- Tastes all sweets and foods coming in for the guest's quality service
- Provides training for the cooks and kitchen employees in behavioral matters
- Arranges meetings in order to solve problems
- Meets suppliers to discuss the quality of goods used
- Checks employee overtime
- Responsible for preparing employee weekly time sheets
- Controls the circulation and distribution of all goods.
- At 02:00 am the Chef's shift is terminated

PROCEDURES

COFFEE SHOP, F & B DEPARTMENT

Contents:

1. Number of employees
2. Working schedule
3. Breakfast
Brunch
Afternoon buffet
A la carte

1. Number of employees : 18

2. Employees divided in the following shifts:

06:00 - 14:00	2 employees
08:00 - 16:00	2 employees for breakfast
14:00 - 22:00	4 employees for lunch and mini a la carte
22:00 - 06:00	4 employees

3. **Breakfast**

Employees are responsible for breakfast starting at 06:00 am , paying attention to the buffet which must be replenished. One employee on duty watches the buffet and the other serves coffee and takes customer's orders.

Employees arriving for the 08:00 am shift serve coffee and other requests. Simultaneously they are also involved in the cleaning of the area : polishing cutlery, checking tables, filling fridges with bottles of water and wine, etc.

The employees responsible for the buffet at 11:00 am change the breakfast buffet into the brunch buffet which opens at this time for the guests arriving by bus approximately at 12:00 noon. All guests arriving by bus, are entitled to use the brunch buffet, and to order soft drinks that have been prepaid on the bus. The escort is responsible for delivering the guests' receipts to the cashiers, paying and then returning the copies to the guests. All guests are obliged to show their receipts to the waiters/ressees for control.

At 13:00 pm all the food from the buffet must be withdrawn and at 14:00 pm the mini a la carte menu is served by the employees arriving on shift at 14:00 pm. This shift's employees are responsible to pick up and store all linen coming from the laundry and contribute to the general cleaning of the area.

Once the mini a la carte menu begins to be served, the preparation for the afternoon buffet starts. The afternoon buffet is open from 16:00 until 19:00 pm.

At 17:00 pm the afternoon bus arrives and the same procedures as for the morning brunch are followed.

At 19:00 pm the afternoon buffet is withdrawn and the mini a la carte menu begins until 06:00 am before the breakfast buffet opens.

At 22:00 pm the night shift staff arrive. Employees are responsible for keeping the area and equipment clean and serving guests. The night shift staff are also responsible for the breakfast buffet preparation and the table parts.

The night shift coffee shop captain is responsible for ensuring that the procedures are followed.

GENERAL DUTIES(BARMAN)

- a) Bartenders should be informed from the Head Barman about promoted alcoholic drinks and portions.
- b) According to the Purchasing Department, some items are being purchased in at more reasonable prices than others. This effects the cost of the free drinks offered to guests.
- c) A report will be distributed on a weekly basis from the Head Barman concerning the promotion of different drinks.
- d) You, as professionals, should control the served portion of the drinks. They should be the proper ounces and not double. When you control the portions, you contribute to decreasing the cost of Free drinks.
- e) At the end of the day the Bartenders should collect all the white copies, and deliver them to the cashiers. Both white and yellow copies should be put in the same envelope and delivered by the cashier to Mrs. Vourlaki - Controller.

Please pay strict attention to the above procedure.

BAR CAPTAIN ORDER BOOK

1. Captain order consists of three carbon copies (white, yellow, pink) :
 - White for the Bar
 - Yellow for the Cashier
 - Pink for the waiter
2. Written information required:
 - Table number
 - Cover number
 - Date
 - Waiter's code
3. After the order has been completed, the bartender is obliged to place the FREE or CASH stamp on the white and yellow copies according to who is ordering (guest or management). The yellow copy remains with the Cashier and the white copy goes to the Kitchen (FOOD) or Bar (BEVERAGES) for the execution of the order.
4. Under no circumstance can the bartender stamp the order.
5. At the time of signature of the Captain's order, the bartender must check the order for any missing items. Once the order has been signed together with the full name of the captain the order is passed to the cashier.
6. When a Captain's order book has finished it is forwarded to the Supervisor for renewal.
7. Bartenders must refuse to execute any order which is not stamped CASH or FREE. Bartenders are also responsible for checking FREE orders with the official signing list.
8. If any order is executed without the cashier's or supervisor's approval, this will result in disciplinary action decided by the F & B Director.

Please pay strict attention to the above procedure.

Δελτίο Παραγγελίας BAR

1. Δελτίο παραγγελίας σε τριπλότυπο (λευκό, κίτρινο, ροζ) :
Λευκό για το Μπάρ
Κίτρινο για το ταμείο
Ροζ για τον σερβιτόρο
2. Αναγράφονται τα στοιχεία
 - * αριθμός τραπεζιού
 - * αριθμός κουβέρ (ατόμου)
 - * ημερομηνία
 - * κωδικός σερβιτόρου
3. Μετά την αναγραφή της παραγγελίας ο/η μπάρμαν είναι υποχρεωμένος/η να σφραγίζει τό λευκό και το κίτρινο CASH ή FREE ανάλογα με το ποιός δίνει την παραγγελία (πελάτης ή management). Το κίτρινο απόκομμα μένει στο ταμείο και το λευκό στην κουζίνα (FOOD) ή BAR (BEVERAGES).
4. Για κανένα λόγο το δελτίο παραγγελίας δεν σφραγίζεται από τον ίδιο τον/την μπάρμαν.
5. Κατά την απόδοση του δελτίου παραγγελίας για υπογραφή ο μπάρμαν πρέπει να ελέγχει αν η παραγγελία είναι η σωστή ή χρειάζεται συμπληρωματική απόδοση δελτίου. Μετά την υπογραφή και την ολογραφή του ονόματος, επιστρέφει το δελτίο παραγγελίας στο ταμείο.
6. Όποτε τελειώσει το δελτίο παραγγελίας, αυτό δίνετε στον Προϊστάμενο για την αντικατάστασή του.
7. Οι Barman/barwomen δεν θα δέχονται να εκτελέσουν καμία παράγγελία η οποία δεν θα φέρει το διακριτικό CASH ή FREE. Οι ίδιοι υποχρεούνται να ελέγχουν αν τα FREE ανταποκρίνονται στην λίστα αυτών που δικαιούνται να κάνουν χρήση αυτής της ιδιότητας.
8. Σε περίπτωση που εκτελεστεί παραγγελία χωρίς έγκριση από το ταμείο η απόδοση ποτών ή ροφημάτων χωρίς την υπογραφή ή έγκρισή του υπεύθυνου σε βάρδια, αυτό θα επιφέρει τις κυρώσεις ανάλογα με την απόφασή του Γεν. Διευθυντή του τμήματος κ. A Delgado.

Παρακαλούμε να επιστήσετε την προσοχή σας για την καλύτερη εφαρμογή της διαδικασίας αυτής.

PROCEDURES

BARS, F & B DEPARTMENT

Contents:

1. Number of employees
2. Uniform
3. Equipment
4. Shifts
5. Breaks
6. Overtime

BT : bartenders
BB : bus boys

1. Number of employees: 25
Head Barman : 1

2. Uniform

Day Shifts : BT : white shirt, black or blue trousers, blue jilets.
BB : white shirt, black or blue trousers, blue jilets.

Night shifts : BT : white uniform
BB : white shirt, black or blue trousers, blue jilets.

3. Equipment

Bottles of alcoholic drinks, soft drinks, glasses, cups and saucers, bar equipment.

4. Shifts

Bar 1

Shift : 06:00 - 14:00 pm

Fullfilling the bar of:

- a) all kinds of coffee, soft drinks, juices, beers, alcoholic drinks, post mix
- b) glasses of all kinds: cones for drinks and refreshments, cones for coffee, old fashion glasses, for champagne, etc.
- c) large & small cups
- d) saucers
- e) cleaning: all plastic floors are withdrawn from the bars on a daily basis and are cleaned by the cleaning co. along with the floors, mirrors, refrigerator doors fronts. The daily cleaning schedule is being set daily between the BT on duty and cleaning co.

BTs are responsible for cleaning : coffee machines, working benches, glass benches, cava's fronts, cabinets inside and out.

There is always french filtered coffee prepared inside the machines in the kitchen.

At 13:00 pm opens the coffee machine in Bar 1.

Shift : 14:00 - 22:00 pm 2 or 3 employees

Cleaning responsibilities are the same in all the 24-hour bar function. The responsibilities are : to cut in slices oranges, lemons, also for the shift 22:00-06:00 am. Frequent supply of glasses. Fullfill fridges along with all other items needed in Bars.

Change naperons for clean glasses, prepare drinks for the coffee shop, pits and restaurant.

Shift 22:00 - 06:00 am 2 to 4 employees

Checking of whole bar incase something is missing.

At 05:30 am one BT is preparing the file with all alcoholic drinks consumed and prepares the next day's order for morning delivery.

Bar 2

Shift 14:00 - 22:00 pm (B)

Bar opening at 14:00 pm.

Place cava inside boards from BTs.

Placement of wooden floor, cutting lemons and oranges in slices.

Placement of glasses in benches, BT general preparation.

BBs are fullfilling the washing machine and storeroom.

Checking for missing or damaged items.

Bar in function at 15:15 pm.

At 21:40 pm the bar is getting ready for the next shift.

At 16:00 mm. the BB is going to Bar3 to prepare mice and place for the night shift.

Shift 22:00 - 06:00 am (D)

At 21:55 pm BT's shift (D) takes over.

At 04:30 am closure of left post and general cleaning of bottles and shelves begins.

At 05:30 am a BT-counts the empty bottles.

At 05:45 am closure of right post. General cleaning and preparation for next day.

Noone is allowed to smoke in the back office of Bar 2.

BT are not allowed to serve drinks to any of the staff (dealers, slot machines).

Bar 3

(Monday - Tuesday - Thursday)

Bar opening at 08:45 am.

Setting a post.

Washers fullfilled from Bbs, coffee preparation, storeroom cleaning, general checking.

Bar in operation at 09:00 am.

After the PITs are closed, the cleaning and refilling begins.

Bar closedown.

Saturday & Sunday the opening hour is 14:00 pm.

Bar 4

Same as Bar 3.

6. Breaks

All breaks are results of the agreement between BT and Head barman.

Bar 1 (shift 06:00 - 14:00 pm): Half hour break.
(shift 14:00 - 22:00 pm): Half hour break at 20:00 pm.
(shift 22:00 - 06:00 am): Half hour break after 01:00 am.

Bar 2 (shift 14:00 - 22:00 pm - B): Breaks between 16:30 - 18:30 pm for half hour.
(shift 22:00 - 06:00 am - D): Breaks between 24:00 - 01:30 am for half hour accordingly.

Bar 3 Breaks between 12:00 - 13:30 pm for half hour.

Bar 4 Breaks between 12:00 - 13:30 pm for half hour.

BEVERAGE REQUISITION

Due to the new establishment of requisitions from our Department to the store rooms, the following procedures should take place to the immediate effect of the procedure.

- a) The Beverage Requisition now is fourplicated. On top you fullfill the Bar Number and the date.
- b) White cutting : Purchasing Department
Yellow cutting: F & B Controller - File
Green cutting : Bar Supervisor - File
Pink cutting : Storeroom
- c) Completed columns are the second, third, fourth (size, item, quantity ordered).
SIZE : Specify the item (bottle, box or carton)
ITEM : Specify the item by name and quantity (ie. 0,700 ml)
QUANTITY ORDERED : Specify the number of items you order
- d) Necessary signature from the waiter/bartender that orders when issuing the requisition to the storeman. After, when the waiter/bartender receive the order from the stores, he/she should check the quantities if they are the requested in the fifth column. Then he has to sign again that he/she received the items correct.
- e) If the issuing quantities are not the requested, but less, the person who orders should balance the quantity missing into the new requisition next day. Not to assume that the balance will be completed from the request the previous day.

Please draw your attention in order to succeed with the above procedure.

F & B DEPARTMENT PROCEDURES

RESTAURANT "BACCARAT"

Contents:

1. Number of employees
2. Uniform
3. Equipment
4. Shifts
5. Breaks
6. Overtime
7. Standard duties

WA : Waiters/sses

AWA: Assistant waiter

1. Number of employees: 12
Head Waiter : 1
Captain: 1

2. Uniform

Waiters : white shirt, black trousers, black waist jacket, black bow tie, white apron, white gloves.

Waitresses: white shirt, black skirt, black short jacket, black bow tie.

Head Waiter: black suit.

Captain : Same as waitresses.

3. Equipment

Standard restaurant equipment & accessories.

4. Shifts

Every day from 19:00 - 02:00 am.

5. Breaks

All restaurant employees are entitled to one half-hour break.

6. Overtime

Only when needed / Request from Head Waiter to Restaurant Manager for approval.

7. Standard duties

AWA is in constant contact with the WA serving and takes care of what is required inside and outside the area. Participates in the restaurant plan which the Maitre has designed. Responsible for the cleaning and setting of the table de service, as well as cleaning the linen, cabinet, buffet and all points used in kitchen. The table de service is organised as follows. The drawers contain all types of polished cutlery. Below them, all kinds of plates are placed; mustard plate, 3 oil-vinegar plates, set peppermills, sugar pots, ashtrays, napkins, etc.; supervising of menages, candle holders, flower vases, souplas, folded napkins, clean tables & chairs, full wine cava, wine fridge set at the right temperature, bottles of water, butter souplas, butter plates, bread baskets, closets, polished fish trays, meal plates inside the thermotrapeza, soup plates, consome cheese plates, fruit basket, sweets, sweet trolley; dinner before the restaurant opening.

After the restaurant has opened, an AWA is in charge of: butter bread and water along with leaning towels which are distributed and then the customer service begins. The AWA takes the order from WA and gives the white copy to the cashier, the yellow to the kitchen, arranges drinks from the bar and bottles of wine from the kitchen.

Then returns back to his post, re-fills glasses with water, changes ashtrays and assists customers with their requests.

When there are first plates and second plates included in the order, special attention is requested by the kitchen with regard to picking up the order. When there is only one complete order, special care is requested, i.e. the dish is hot or cold, the appropriate utensil, the bread is black when smoked salmon is served, goose liver, oil-lemon for fish, fillet sauces, salad sauces, openers, pens, order book (for desserts), the appropriate glass for wine, drinks, soft drinks, correct cutlery, rose, white wine, or beer in the champagne cooler, red wine in the basket.

When there is a second plate, and after notifying the kitchen, deparasage on the first plate (serve from the right side) is done. The second plate must not be delayed.

In between plate servings, we clean the table, re-fill the glasses of water, change ashtrays, remove the salt-pepper pots, and serve sweets or cheeses upon request. We may offer coffee or tea at the end, offer a cigar to the gentlemen or liqueur to the guests. Settle the bill and accompany the guest to the exit of the restaurant.

We are very careful with our attire and general appearance.

We offer the ladies a flower after escort's permission and if we judge it appropriate.

PIT CAPTAIN ORDER BOOK

The new captain order book has been established for the purposes of better control and itemization of goods. The following procedure takes effect immediately. If you have any questions please do not hesitate to contact your Supervisor.

Order procedure:

1. Captain's order consists of three copies (white, yellow, pink) :
 - White for the Bar
 - Yellow for the Cashier
 - Pink for the Waiter
2. Information required:
 - Table number
 - PIT number
 - Date
 - Waiter's code
3. Upon completion of the order, the waiter/ress is obliged to place the FREE or CASH stamp on the white and yellow slips. The yellow slip remains with the Cashier and the white slip is forwarded to the Bar for the order execution.
4. The waiter must not stamp the order for no reason.
5. At the end of a shift the captain order books are place in an allocated position for the next shift. Waiter/resses are not allowed to keep any captain order books on them.
6. When a captain order book has finished it must be forwarded to the supervisor who will issue a new one.

Please pay strict attention to the above.

PIT SHIFT

The service procedures in the PITS -SLOT MACHINES area are well known to all employees as a result of their previous experience within the company. Although we have been through these procedures in the past, there are several questions regarding the quality of service, and the obligations of the staff. We hope that these written procedures will remind you once again the correct way of serving guests in the PIT and SLOT areas.

SERVICE IN PITS

- a) The waiter/ress serves FREE drinks only to guests sitting at the tables and carrying chips.
- b) Guests at the tables who are only observing are obliged to pay for their orders.
- c) In case of any misunderstanding between guests and the waiter/ress as to whether the guest is entitled to a FREE drink, the waiter/ress must report immediately to the Supervisor on duty for assistance.
- d) The waiter/ress is obliged to fill the order correctly and follow the procedures.
- e) When the order is received the guest's request must be clearly stated. For a FREE order of alcoholic drinks, the waiter/ress recommends drinks that are at the best offered cost price, contributing to the reduction of FREE drinks' cost.
- f) The waiter/ress is obliged to acknowledge which drinks must be promoted.
- g) The waiter/ress under no circumstance stamps in advance the order for any reason. The stamping follows after the order has been executed, as previously stated.

SLOT MACHINES

- a) The waiter/ress serves only CASH drinks in the Slot areas. Non-alcoholic drinks are the only FREE drinks served in these areas.
- b) In the case of a misunderstanding, it must be immediately reported to the Supervisor on duty for assistance.
- c) The waiter/ress must be informed of the area she will be serving and be familiar with the price list.
- d) The waiter/ress must collect all used glasses on a regular basis and return them to the Bars where they are washed and used again.
- e) For the order execution the same procedures used for the PITS must be followed.

Please pay strict attention to the above procedure.

PROCEDURES

PIT AREA, F & B DEPARTMENT

Contents:

1. Number of employees
2. A. Uniform
B. Equipment
3. PIT
4. SM
5. VIP
6. Orders
7. A. Working schedule
B. Working plan
8. Break
9. Tips
10. New employees

Abridged contents:

WA = waiter

AG = "ashtray-girl"

SV = supervisor

PIT = table-group, game area

SM = slot machine

Plan

Main Hall

Down Hall

1. Number of employees, 15 March 1996

WA : 40

AG : 10

SV : 3

2. A. Uniform

- WA : Black skirt, white shirt, grey waistcoat.
- AG : Black skirt, white shirt, black socks and stockings.

B. Equipment

- WA : Tray and order-block; cupboard, Bar 2.
- AG : Tray, "champagne-holder" (for ash), wetex.

3. PIT

(See plan Main Hall/Down Hall).

- PIT 1,2 are open 24hours
- PIT 3, 4 are open from 19:00 p.m. - 20:00 p.m.
Saturday / Sunday : 18:00 p.m. and close 05:00 / 06:00 a.m.
- Lower Hall, PIT 6, 7 are open: 20:30 / 21:00 p.m.
PIT 8,9 open 22:00 p.m.
PIT-Area, Lower Hall, close 04:00 a.m. (later on Saturday and Sunday).
- Shift A and Shift B (see 7A) until 16:00 p.m. - orders from Bar 1.
- Hot beverages from Bar 1. (Bar 2, 3 will soon have coffee machines).
- Espresso and Greek coffee, are the only hot beverages served to the tables.
- PITs 3, 4 can use Bar 1 for ordering all beverages, when it is not very busy.
- PITs 1,2 use Bar 2.
- PITs 6, 7, 8, 9 use Bars 3,4.
- When Bar 4 is open, the areas of PITs 6 and 9 use this bar.
- Beverages are free for customers playing on the tables.
- The AG's empty the ashtrays and clean the area around the ashtrays. They also collect the empty glasses from the tables.

4. SM

- Customer must pay for their beverage.
- All kinds of hot beverages are served.
- AG's do not clean ashtrays (the cleaning staff's responsibility).
- Important to find WA's that can sell and that want to work in the SM-area.
- SV looks through the total of sales each day for each WA to try and find the best WA for this job.

5. VIP

- Four employees work in the VIP and always the same WA who gives high quality service - i.e. the WA knows what the client prefers.
- A bar and a small buffet exist in VIP.
- Hot beverages and food available from Bar 1 / kitchen.
- F & B free for customer.
- The WA's clean the ashtrays and the tables.
- VIP is open from : 20:00 p.m. - 06:00 a.m:
- R-shift - the WA prepares the bar and at 22:00 p.m. the buffet must be ready.
- D-shift - WA closes the VIP and cleans buffet/bar.

6. Orders

- Order-blocks are stamped CASH or FREE.
- "FREE-blocks" for PIT area - serving customers playing on the tables.
- "CASH-blocks" for SM-area and people not playing.

7. A. Working schedule

WA : 5 shifts.

AG : 6 shifts.

WA's shifts:

Shift A : 06:00 - 14:00

Shift B : 14:00 - 22:00

Shift E : 16:00 - 02:00

Shift R : 20:00 - 04:00

Shift D : 22:00 - 06:00

A6 : the same shifts (1 shift : 16:00 - 24:00).

Number of employees on each shift:

Shift A : 3 WA, 1 AG

Sunday : 4 WA

Shift B : 5 (6) WA, 1 AG

Saturday/Sunday : 6-8 WA

Shift 16:00 - 24:00 : 1 AG

Shift E : 2 (3) WA, 1 AG,

Saturday/Sunday : 4 WA

Shift R : 4 (5) WA, 1 AG

Saturday/Sunday : 5-6 WA

Shift D : 9-10 WA, 2-3 AG

Saturday : 11-12 W.

B. Working plan and position

Shift A : No SV.

Working positions are written on the program.

The other shifts include a SV, the employee must sign the daily program the exact time the WA/AG is down in the Main Hall ready to work.

Shift B : 2 WA in each PIT, one on each side.

If 5 WA - 1 extra waiter/ress.

1 WA - SM.

1 AG.

Shift E : Extra waiter/ress covering the positions when WA's on other shifts have their breaks (shift B, R, D), and when PIT 3 and 4 open before 20:00 p.m.

1 extra waiter/ress Main Hall.

1 extra waiter/ress Down Hall.

1 waiter/ress PIT 3 and PIT 4 - SM.

1 AG.

Shift R : 2 WA: PIT 3 and 4.

1 WA: SM-Down Hall.

1 WA : VIP.

If 5 WA, number 5 for Down Hall, PIT 6 and 7 if open before 22:00 p.m.

1 AG.

Shift D : 4 WA Down Hall for each PIT (3WA if 1 WA from shift R is in Down Hall) Saturday/Sunday 5WA Down Hall and 1 extra waiter/ress plus 1 SM.

1 WA : SM (Replace B shift upstairs Main Hall).

1 WA : VIP.

4 (5) WA - replace shift B, PIT 1 and 2.

2-3 AG.

8. Breaks

- The breaks are written on the daily program by the SV.
- Regarding breaks apart from the programmed break, it is necessary that the SV is informed to make sure that another WA is available to replace them.
- This is important especially after 21:00 p.m. when all PITs are open and work 20-24 WA/AG.

9. TIPS

- Delivered in Bar 2 (Bar 1 : A shift and B shift until 16:00 p.m.) for Main Hall.
- For Down Hall : Bar 3.
- Tips have to be delivered immediately with next order to the bar.
- Marks - have no value away from the tables, they must be exchanged before delivery to the bar.

10. New employees

- **AG:** The new AG works together with one other AG in the same PIT.
Plan of Main and Down Halls given to staff to learn the PITS.
- **WA:** Plan of Main and Down Halls given to staff to learn the PITS.
Beverage price list. SM, bar beverage list and a cocktail list.
Staff must spend 3-4 hours in the bar learning the drinks and the cocktails.
SM requires one day training with WA, together with an additional day's training
with another WA on the PITS.

F & B DEPARTMENT PROCEDURES

VIP PROCEDURES

Contents:

1. Number of employees
2. Uniform
3. Equipment
4. Shifts
5. Breaks
6. Overtime
7. Standard duties

1. Number of employees : 5

Hostess 1
Waitresses 2
Bartenders 2

2. Uniform

Hostess : Formal dress
Waitresses: black skirt, white shirt, gray vest, black shoes
New uniforms will be purchased soon for the hostess and waitresses.
Bartenders: white uniform

3. Equipment

Standard bar, restaurant, and serving equipment.

4. Shifts

Everyday from 22.00 - 06.00 am.

The opening hours of the VIP Room may not be stable because of the demand of the VIP players to use the facilities earlier than 22.00 pm.

5. Breaks

All employees are entitled to half an hour break.

Breaks are taking place after the permission of Mr. Jimmy Argyropoulos, VIP Manager and noone else. All VIP staff should report to the VIP Managers for anything needed.

6. Overtime

Only if necessary.

7. Standard Duties

- After the reconstruction of the VIP Room many materials and items will be replaced from special purchased items that will require special treatment and care from the employees.

- For no reason, the new glassware, china, and all items in VIP will be used by any other department.

- All items will be cleaned up inside the VIP Room with the new given facilities (washing machine, sink, etc.).

- All employees are obliged to attend on duty with the new uniforms that will be provided from the company.

- No less than 2 waitresses and 1 bartender should be on each shift.

- All VIP staff should present their selves in the best way (hair, make up, uniforms), should be smiling and be ready to provide their services at the highest professional level.
- VIP is one if not the only special part of our department in terms of service because in this area there are only executive players demanding the best service and special treatment.
- VIP Buffet should be always in the best way, alcoholic drinks should be served in the special glassware. Waitresses and Hostess should be always in contact with the Garde Manger for any food replacements and refills in the buffet. The Garde Manger is responsible to check always the buffet before the opening and to establish standards that the VIP staff must follow.
- Linen are main responsibility of the staff and must be clean and replaced in a daily basis.
- Silver and Crystals should be polished and cleaned, no excuses if that is not happening.
- Cigars should be offered to the guests regularly and the ashtrays must be always cleaned.

HOSTESS: Responsible for coordinating with the Chief Controller in the VIP at all times and contribute in the best way in serving the guests.

Responsible for escorting the guests to the buffet and/or transfer any special requests to the rest of the team.

Is also obliged to serve the guests when that is necessary without any hesitation.

WAITRESSES: Responsible for serving the guests at all times.

Escorting and helping the guests in the buffet, taking orders and serving drinks.

Responsbile for cleaning and taking care of all items, glassware, china, etc., in the VIP room.

Responsible to supply the buffet with items and dishes together with the Hostess and the Garde Manger.

BARTENDERS:

Responsible for all alcoholic drinks, glassware, china, in the VIP. They present all drinks in the best way and professional.

Responsible for keeping the Bar clean, arrange the beverage requisition form and break down of all drinks have been served the past night.

Refilling all special alcoholic drinks to Crystal bottles.

Knowledge of all special cocktails and long drinks.

Necessary preparation of decoration and presentation of exotic cocktails.

TO ALL VIP STAFF

In order to increase the level of professional service in the VIP Room, training sessions will take place in a regular basis from Mr. I. Baxevanis as concerning service, and food explanations and analysis of the buffet will be given from the Garde Manger, Mr. Christos Tzavarakos.