

Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η οργάνωση και διοίκηση μιας κοσμικής ταβέρνας 400  
ατόμων (κατηγορία υπερπολυτελείας)

Καθηγητής:

Ι. Σπληλιόπουλος

Σπουδαστής:

Μίλης Γιάννης

30

Η οργάνωση και διοίκηση μιας κοσμικής ταβέρνας 400 ατόμων (κατηγορία υπερπολυτελείας)

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ</b>	3
Κοσμική ταβέρνα	4
Έννοιες - κυριότεροι χώροι	4
Προσόντα	5
Νομική μορφή της επιχείρησης	8
Εκλογή τόπου εγκατάστασης	9
<b>Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ</b>	11
Η εικόνα του εστιατορίου	13
Οι στόχοι του εστιατορίου	14
Αρχιτεκτονικά σχέδια και διακόσμηση	17
<b>ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΧΩΡΩΝ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ</b>	21
Αίθουσα σερβιρίσματος πελατών	26
Εξοπλισμός και σκεύη Εστιατορίου	28
Τα λινά του εστιατορίου	34
Καθαρισμός	38
<b>ΤΟ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟ</b>	41
Εξοπλισμός	41
Χωροταξική οργάνωση μαγειρείου	43
Καταμερισμός Χώρων	47
Αποθήκη Ημέρας - Ψυκτικοί Θάλαμοι Κουζίνας	49
Αποθηκευτικοί χώροι τροφίμων και ποτών	50
Γενικές Αρχές Οργάνωση Αποθήκης Ημέρας	51
Ελαφρός εξοπλισμός κουζίνας	53
Διάταξη εξοπλισμού	61
<b>ΆΛΛΟΙ ΒΟΗΘΗΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ</b>	63
<b>ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ</b>	65
Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού	69
Η εκπαίδευση γενικά	71
Γνώση και έλεγχος	71
Βελτιωμένη αποτελεσματικότητα	72
Βελτιωμένο ηθικό	72
Μεγαλύτερες δυνατότητες για ανάπτυξη	72
Ευελιξία	73
Μέσο για αλλαγή	73
Μειωμένη επίβλεψη	73
Βελτιωμένη ασφάλεια.	73
Έλεγχος του κόστους.	73
<b>ΟΡΙΣΜΟΣ MENU</b>	75
Ο ρόλος των Menu	76
Η ποιότητα του menu	80

Η οργάνωση και διοίκηση μιας κοσμικής ταβέρνας 400 ατόμων (κατηγορία υπερπολυτελείας)

Σχεδιασμός Menu	81
Στοιχεία Σχεδιασμού Menu	84
Σύνθεση Menu	85
Κριτήρια Σύνθεσης Menu	87
Το menu τυπωμένο στον κατάλογο	87
Οι σχέσεις φαγητών και κρασιών	93
Κατάλογος κρασιών (Wine List)	95
<b>ΕΚΔΟΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ</b>	<b>97</b>
Έντυπα	97
Τεχνική λήψεως παραγγελίας στο a la cart	98
Τεχνική Λήψεως Παραγγελίας στο TABLE D' HOTE	98
Ποσοτικό έλεγχος Παρασκευής Εδεσμάτων	100
Υγειονομικός έλεγχος	101
Υγιεινή κουζίνας	102
Μικροοργανισμοί και τροφική δηλητηρίαση	102
Υγιεινή των τροφίμων	103
Πηγές Μόλυνσης Τροφίμων	107
<b>ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ</b>	<b>109</b>
Ασφάλεια των Εργαζομένων	109
Πρόληψη Ατυχημάτων	110
Υγιεινή Εργαζομένων	112
<b>ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ</b>	<b>114</b>
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ</b>	<b>118</b>
Διαφήμιση	119
Δημοσιότητα	120
Εκφώνηση στο Ραδιόφωνο ή τον Τύπο.	121
Δημόσιες σχέσεις	121
Εσωτερικές Δημόσιες Σχέσεις	121
Το Μήνυμα ή η Στρατηγική	123
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b>	<b>125</b>

**ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ**  
**ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΙΔΡΥΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ**  
**ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ**  
**ΤΗΣ Α1Β/8577/1983 ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΤΑΞΗΣ**

**ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ:**

- 1) Για τα καταστήματα που θα λειτουργήσουν σύμφωνα με τις διατάξεις του Π.Δ. 180/1979 άρθρ. 1 παρ. 1 ως Κέντρα Διασκέδασης ή καταστήματα προοριζόμενα για πώληση κυρίως σινοπνευματοδόν ποτών προς έμεση, μέσα σ' αυτά, κατανάλωση (ΜΠΑΡ - ΚΑΦΕΝΕΙΑ - ΚΑΦΕΤΕΡΙΕΣ - ΑΝΑΨΥΚΤΗΡΙΑ - ΠΙΤΣΑΡΙΕΣ - ΣΝΑΚ ΜΠΑΡ - ΑΙΘΟΥΣΕΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΑΙΓΝΙΩΝ) , καθώς και μικτά καταστήματα αν σ' αυτά περιλαμβάνεται ένα από τα παραπάνω, το Δημοτικό Συμβούλιο, σύμφωνα με το Π.Δ. 180/1979 άρθρ. 3 , όπως αντικαταστάθηκε με το Π.Δ. 231/1989, μπορεί ν' αρνηθεί τη χορήγηση της άδειας λειτουργίας, εφόσον η αίτηση αναφέρεται σε ακίνητο που βρίσκεται σε απόσταση μικρότερη των πενήντα (50) μέτρων κατ' ευθεία γραμμή μετρούμενη από Ναούς, Σχολεία, Κλινικές, Νοσοκομεία, Φροντιστήρια, Στρατώνες, Εργοστάσια, Παιδικούς Σταθμούς, Νηπιαγωγεία, Ορφανοτροφεία, Βιβλιοθήκες, Ωδεία, Αθλητικούς χώρους και διάφορες άλλες Σχολές.
- 2) Για όλα γενικά τα Καταστήματα, αλλά ειδικότερα για τ' αναφερόμενα στην παραπάνω παράγραφο, κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να ζητήσει π ρ ο έ γ κ ρ ι σ η από τη Δ/ση Υγείας, κατ' εφαρμογή του άρθρου 9 της Α1Β/8577/1983 Υγειονομικής Διάταξης για τη θέση τους και λοιπές προϋποθέσεις, πριν προχωρήσει στη μίσθωση και οποιαδήποτε άλλες εργασίες, δεδομένου ότι οι χώροι και η διαρρίθμιση των καταστημάτων πρέπει να είναι σύμφωνα με τις υγειονομικές διατάξεις.
- 3) Για να διεκπεραιωθεί ένα φάκελος από την Υπηρεσία μας ( π.χ. αυτοψίες, διαβίβαση δικαιολογητικών στη Δ/ση Υγείας κ.τ.λ.) θα πρέπει να έχει ό λ α τ α δ ι κ α ι ο λ ο γ η τ ι κ ά .

## ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ:

### 1. Αίτηση

2. Τρεις (3) πρόσφατες φωτογραφίες του ενδιαφερομένου ή του νόμιμου εκπροσώπου.

(Σε περίπτωση που πρόκειται για εταιρεία Ο.Ε. ή Ε.Ε. , θα υποβάλλεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο)

3. Φωτοαντίγραφο της Αστυνομικής ταυτότητας.

4. Φωτοτυπία άδειας παραμονής και άδειας εργασίας, αν ο αιτών είναι αλλοδαπός, εκτός των γωρών της Ε.Ο.Κ.

5. Βιβλιάριο Υγείας:

α. Ένα (1) επικυρωμένο φωτοαντίγραφο αυτού (πρώτη, δεύτερη σελίδα και τελευταία θεώρηση αυτού).

β. Το Βιβλιάριο Υγείας χορηγείται από τη Δνση Υγείας (Κανάρη 44) με αίτηση του ενδιαφερομένου και πρέπει να είναι θεωρημένο για το έτος που υποβάλλεται η αίτηση για τη λειτουργία του καταστήματος. Χωρίς θεώρηση δεν γίνεται δεκτό.

7. Απόσπασμα Ποινικού Μητρώου

(Σε περίπτωση που πρόκειται για εταιρεία Ο.Ε. ή Ε.Ε. , θα υποβάλλονται τα δικαιολογητικά 4, 5, 6, 7 από όσους τους εταίρους)

8. Τριπλότυπο εισπραξης 5.000 Δρχ. από το Ταμείο του Δήμου

9. Τριπλότυπο εισπραξης ανταποδοτικού τέλους από το Ταμείο του Δήμου

10. Ένταξη επαγγέλματος από Δ.Ο.Υ.

11. Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας προηγούμενου ιδιοκτήτη του κατ/τος (πρέπει να κατατεθεί για ακύρωση)

12. Οποιοδήποτε έγγραφο, από το οποίο να αποδεικνύεται η κυριότητα ή η μίσθωση του ακινήτου, δηλ.:

α. Αν είναι μισθωμένο, γνήσιο αντίγραφο του Ιδιωτικού Συμφωνητικού Μίσθωσης θεωρημένο από την αρμόδια Δ.Ο.Υ., από το οποίο να προκύπτει εκτός των άλλων και η χρήση για το συγκεκριμένο είδος καταστήματος.

β. Αν είναι ιδιοκτησία του ενδιαφερομένου, τίτλους που να το αποδεικνύουν (συμβόλαια ιδιοκτησίας).

13. Αποδεικτικό ενημερότητας για οφειλές προς το Δήμο Πατρέων (Υπ. Απόφ. 45081/97 (Φ.Ε.Κ. 1029/τ. Β'/24-11-97)

14. Στοιχεία νομιμότητας του κτιρίου:

α) Το κτίριο ανεγέρθηκε με οικοδομική άδεια:

Φωτοαντίγραφο του εντύπου της οικοδομικής άδειας και της συγκεκριμένης κάτοψης του ισόγειου, θεωρημένα από την Πολεοδομία (εις απλό υν)

Σε περίπτωση που δεν υπάρχουν στο αρχείο, σχετική βεβαίωση της Πολεοδομίας, καθώς και τ' αναφερόμενα στην παρακάτω (β) παράγραφο.

β) Το κτίριο ανεγέρθηκε χωρίς οικοδομική άδεια:

Βεβαίωση της Πολεοδομίας, ότι το κτίριο υφίσταται νόμιμα, ότι το ισόγειο πληροί τους όρους χώρου κυρίας χρήσεως και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως κατάστημα και ότι είναι στατικά επαρκές για τη συγκεκριμένη χρήση και λειτουργία.

Αν τυχόν υπάρχουν εσωτερικά ανοικτοί εξώστες ( πα τ ά ρ ι α ) να βεβαιώνεται ότι είναι ν ο μ ι μ ο ι χώροι κύριας χρήσης και προορίζονται για κατάστημα.  
γ) Για α υ θ α ί ρ ε τ α κ τ ί σ μ α τ α που έχουν ανεγερθεί μέχρι 31-3-1983 και έχουν υποβληθεί δηλώσεις σύμφωνα με το Ν. 1337/1983, απαιτείται βεβαίωση της Πολεοδομίας ότι η αυθαίρετη κατασκευή υλάγεται σε α ν α σ τ ο λ ή, από κατεδάφιση και ότι μετά από α υ τ ο ψ ί α της προκύπτει η σ τ α τ ι κ ή ε π ά ρ κ ε ι α του κτιρίου, πληρούνται οι όροι χώρου κύριας χρήση και ότι μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως κατάστημα.

δ) Αν ο χώρος είναι υπόγειος, βεβαίωση της Πολεοδομίας για τον χαρακτηρισμό του υπογείου, ως χώρου κύριας χρήσης και ότι έχει προσμετρηθεί στον συντελεστή δόμησης του οικοπέδου, προκειμένου να εγκατασταθεί στον υπόγειο χώρο κατάστημα ή τμήμα αυτού.

ε) Αν το κατάστημα είναι σε π ρ ο ς τ α σ κ ε υ α σ μ έ ν ο κ τ ί ρ ι ο, βεβαίωση της Πολεοδομίας για μονιμότητα του προκατασκευασμένου κτιρίου.

15. Σχεδιαγράμματα (σε τέσσερα (4) αντίτυπα) κ ά τ ο ψ η ς των χώρων του καταστήματος.

Τα σχεδιαγράμματα που θα υποβάλλονται, πρέπει να συντάσσονται από διπλωματούχο μηχανικό ή υπομηχανικό ή εργοδηγό ή σχεδιαστή, να φέρουν (το καθένα) επικολημένο χαρτόσημο 150 Δρχ. του Δημοσίου, να έχουν σχεδιαστεί υπό κλίμακα 1:50, να φέρουν σφραγίδα, υπογραφή, ημερομηνία και ν' απεικονίζονται σ' αυτά λ ε π τ ο μ ε ρ ώ ς ό λ ο ι ο ι χώροι του καταστήματος, ν' αναφέρονται μ ε α κ ρ ί β ε ι α οι διαστάσεις (μήκος, πλάτος, ύψος) και ο προορισμός του κάθε χώρου (π.χ. W.C., κουζίνα, αποθήκη, αίθουσα πελατών κ.λ.π.), το εμβαδόν κάθε χώρου χ ω ρ ι σ τ ά, το σ υ ν ο λ ι κ ό ε μ β α δ ό ν του καταστήματος, καθώς και ο ω φ έ λ ι μ ο ς χώρος της αίθουσας πελατών. (Ως ωφέλιμος χώρος της αίθουσας πελατών νοείται ο χώρος που προσφέρεται για την ανάπτυξη τραπεζοκαθισμάτων μετά την αφαίρεση σ τ ις το συνολικό εμβαδόν της αίθουσας των προθηκών, του μπουφέ, ταμείου, των ψυγείων, της μπάρας κ.λ.π. Για τα Κέντρα Διασκέ υσης αφαιρούνται επιπλέον και οι χώροι που καταλαμβάνουν η πίστα, η ορχήστρα ή το στερεοφωνικά μηχανήματα.

Για τα καταστήματα που δεν αναπτύσσουν τραπεζοκαθίσματα, ως ωφέλιμος χώρος νοείται ο χώρος παραμονής - κίνησης των πελατών.

Ακόμη, στα π α λ ά ν ω σχεδιαγράμματα ν' αποτυπώνονται και οι τυχόν υπαίθριοι χώροι και το εμβαδόν αυτών, γφόσον πρόκειται να χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη τραπεζιών και καθισμάτων.

Αν υπάρχει πατάρι ή υπόγειο, να εμφανίζεται στις κατόψεις.

ΕΠΙ ΤΩΝ ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ Ν' ΑΝΑΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΣΕ ΣΧΕΤΙΚΟ ΠΙΝΑΚΑ ΚΑΤΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ:

- Συνολικό Εμβαδόν καταστήματος  $\mu^2$  .....
- Καθαρό εμβαδόν καταστήματος  $\mu^2$  .....
- Εμβαδόν παταριού  $\mu^2$  .....
- Εμβαδόν χώρου ανάπτυξης τραπεζοκαθισμάτων (αίθουσας πελατών)  $\mu^2$  .....
- Εμβαδόν W.C.  $\mu^2$  .....
- Εμβαδόν παρασκευαστηρίου (κουζίνας)  $\mu^2$  .....
- Εμβαδόν Αποθήκης  $\mu^2$  .....
- Εμβαδόν Υπαίθριοι χώρου  $\mu^2$  .....
- Εμβαδόν χώρου ψυγείου και πλύσεως σκευών  $\mu^2$  .....
- Εμβαδόν πάγκου-μπάρας-συσκευών  $\mu^2$  .....
- Εμβαδόν χώρου Ταμείου-Ορχήστρας-Πίστας κ.λ.π.  $\mu^2$  .....

Από ΤΑ ΠΑΡΑΠΑΝΩ, ΟΣΑ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΠΡΕΠΕΙ ΚΑΙ Ν' ΑΠΟΤΥΠΩΝΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΚΑΤΟΨΗ.

16. Αν αναπτυχθούν τραπεζοκαθίσματα σε εξωτερικό χώρο του καταστήματος, που είναι ιδιόκτητος και δεν φαίνεται στο Ιδιωτικό Συμφωνητικό, υπεύθυνη δήλωση του ιδιοκτήτη με θεωρημένο νόμιμα το γνήσιο της υπογραφής του, που ν' αναφέρει ότι επιτρέπει στον ενοικιαστή ν' αναπτύξει τραπεζοκαθίσματα στον ιδιόκτητο χώρο.
17. Αν υπάρχει πατάρι ή υπόγειο, που δε ν' θα χρησιμοποιηθούν ως χώροι κύριας χρήσης, υπεύθυνη δήλωση του κατ' εστηματάρχη (με θεωρημένο νόμιμα το γνήσιο της υπογραφής του) που να το αναφέρει.
18. Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986 του διαχειριστή της πολυκατοικίας ή σε περίπτωση ανυπαρξίας ή αρνήσεως αυτού, του ιδιοκτήτη του χώρου, στην οποία θα αναφέρεται ότι ο Κανονισμός της πολυκατοικίας ή σε έλλειψη αυτού η πλειοψηφία των ιδιοκτητών των κατοικιών δεν απαγορεύει τη λειτουργία του εν λόγω καταστήματος. Αν αναπτυχθούν τραπεζοκαθίσματα σε πρασιά, θα συμπληρώνεται στην υπεύθυνη δήλωση, ότι αυτό δεν απαγορεύεται στον κοινόχρηστο χώρο.  
Η υπεύθυνη δήλωση να είναι θεωρημένη νόμιμα για το γνήσιο της υπογραφής.

19. Πιστοποιητικό της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας, που αφορά τους όρους πυρασφάλειας.

20. Για όλα τα καταστήματα που θα λειτουργήσουν σε υπόγειο χώρο υπεύθυνη δήλωση (συμπληρωμένη και θεωρημένη για το γνήσιο της υπογραφής, την κατηγορία, την ειδικότητα και την ισχύ της άδειας από τον Σύνδεσμο Ηλεκτρολόγων) του αδειούχου εγκαταστάτη ηλεκτρολόγου, σύμφωνα με το Ν. 4483/1965.
21. Για όλα τα καταστήματα που θα λειτουργήσουν σε διατηρητέα κτίσματα, έγκριση από την αρμόδια Αρχαιολογική Υπηρεσία, ότι συμφωνεί για τη λειτουργία του καταστήματος.
22. Για καταστήματα σε ξενοδοχεία ή κάμπινγκ, επικυρωμένο αντίγραφο του Ε.Ο.Τ. για την έγκριση εγκατάστασης του καταστήματος στην επιχείρηση αυτού του είδους.
23. Όταν η άδεια λειτουργίας εκδίδεται για εταιρεία :

• Ο.Ε. ή Ε.Ε. ή Ε.Π.Ε.

α) Αντίγραφο του εταιρικού επικυρωμένο

β) Ειδική πράξη εταιρών, με την οποία θα ορίζεται ο εταίρος-υπεύθυνος τήρησης των ισχυουσών διατάξεων.

• Ανώνυμη Εταιρεία:

α) Αντίγραφο του Καταστατικού, επικυρωμένο

β) Απόσπασμα πράξεως του Διοικητικού Συμβουλίου, που να ορίζει το νόμιμο εκπρόσωπο της Εταιρείας.

25. Όταν πρόκειται για ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΛΟΓΩ ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΗΣΕΩΣ ή ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑΣ απαιτούνται μόνον τα εξής δικαιολογητικά:

- Αίτηση
- Παλαιά άδεια
- Βεβαίωση συνταξιοδότησης ή ληξιαρχική πράξη θανάτου (ανάλογα με την περίπτωση)
- Τρεις (3) φωτογραφίες
- Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης για συγγενεία ή πιστοποιητικό πλησιέστερων συγγενών (σε περίπτωση θανάτου)
- Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986, περί παραχώρησης της εκμετάλλευσης (όταν πρόκειται για συνταξιοδότηση)
- Τριπλότυπο εισπραξης των 5.000 Δρχ. από το Ταμείο του Δήμου
- Βιβλιάριο Υγείας
- Ποινικό Μητρώο για όλους τους αιτούντες και όχι μόνο γι' αυτούς που αναφέρονται στο Π.Δ. 180/1979
- Βεβαίωση έναρξης επαγγέλματος από την αρμόδια Δ.Ο.Υ.
- Κατόψεις του καταστήματος εις διπλούν (στο όνομα του νέου ιδιοκτήτη)
- Συμφωνητικό Μίσθωσης θεωρημένο από την αρμόδια Δ.Ο.Υ.
- Πιστοποιητικό Πυροπροστασίας
- Τυχόν άλλα δικαιολογητικά προβλεπόμενα από ειδικές διατάξεις
- Καταβολή ανταποδοτικού τέλους.-

## ΠΡΟΣΟΧΗ:

- Τα δικαιολογητικά που προσκομίζετε σε φωτοαντίγραφα, δεν θα γίνονται δεκτά, αν δεν είναι επικυρωμένα ότι είναι γνήσια αντίγραφα του πρωτοτύπου.
  - Στις περιπτώσεις αλλαγής στο πρόσωπο του εκμεταλλευτή του καταστήματος ή αλλαγή, επέκταση κ.λ.π. στις προσφερόμενες υπηρεσίες, απαιτείται εκ νέου έκδοση άδειας.
  - Μετά τη θετική γνωμάτευση της Δ/σης Υγείας και για να διαβιβαστεί ο φάκελος στο Δημοτικό Συμβούλιο, θα πρέπει να καταβληθεί το **ΑΝΤΑΠΟΔΟΤΙΚΟ ΤΕΛΟΣ**.
  - Τα καταστήματα που θα χρησιμοποιήσουν με οποιονδήποτε τρόπο ή μέσον **μουσική**, απαιτείται να λάβουν άδεια λειτουργίας μουσικών οργάνων από την Υπηρεσία μας.
  - Απαγορεύεται η εκμίσθηση τσιγάρων από καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος.
  - Απαγορεύεται η πώληση άρτου χωρίς την προηγούμενη έκδοση άδειας: Πρατηρίου Άρτου από τη Δ/ση Βιομηχανίας.
- **Η ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟ ΠΡΟΣΩΠΟ ΔΕΝ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ ΕΚΤΟΣ ΚΑΙ ΑΝ ΠΡΟΣΚΟΜΙΣΘΕΙ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΤΟΥ ΑΜΕΣΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΤΡΙΤΟ.**
- **ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΗΣ ΑΔΕΙΑΣ ΘΑ ΠΡΟΣΚΟΜΙΖΕΤΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΣΕ ΦΩΤΟΤΥΠΙΑ Η ΔΗΛΩΣΗ ΕΝΑΡΞΗΣ ή ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ** από την αρμόδια Δ.Ο.Υ.

### ΥΨΟΣ ΑΝΤΑΠΟΔΟΤΙΚΟΥ ΤΕΛΟΥΣ

	ΠΟΣΟ
1. <b>ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Περιοχές Ιστορικού Κέντρου</u>, όπως αυτό προσδιορίζεται στο από 16/5/1996 Π.Δ.</li><li>• <u>Στην οδό ΗΡΩΩΝ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟΥ</u></li></ul>	30.000 Δρχ. 30.000 Δρχ.
2. Για τα ίδια καταστήματα, <b>ΕΚΤΟΣ</b> των πιο πάνω περιοχών	20.000 Δρχ.
3. <b>ΠΟΛΥΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ</b> , <b>ΣΟΥΠΕΡ ΜΑΡΚΕΤ</b> , <b>ΚΕΝΤΡΑ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗΣ (ανεξαρτήτως περιοχής)</u></li></ul>	200.000 Δρχ.
• Για τη χορήγηση άδειας λειτουργίας <b>ΜΟΥΣΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ</b> για χρονικό διάστημα έως ενός (1) έτους.	25.000 Δρχ.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΣΙΑΣ ΤΑΞΗΣ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ  
ΕΝΔΙΑΜΕΣΙΑΣ Δ/ΣΗ ΠΥΡ/ΚΩΝ ΥΠΗΡ. ΑΤΤΙΚΗΣ  
ΕΝΔΙΑΜΕΣΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΑΘΗΝΑΣ

Πυρασφαλείας  
Διεύθυνση: Σαρρή 9  
Π.Κ.Α. : 101 72 ΑΘΗΝΑ  
Τηλέφωνο : 3241192

Αρ. Πρωτ. Φ.7

### Β Ε Β Α Ι Ω Σ Η

Βεβαιούται ότι καθώς προκύπτει από τον φάκελλο που τηρείται α. α. Ε. ....  
..... η διεύθυνση τ .....

έλαβε όλα τα μέτρα πυρασφαλείας που προβλέπονται στην υπ' αριθ. Μελέτη  
πυρασφαλείας, που εγκρίθηκε από την Υπηρεσία μας, σύμφωνα με την (1).....

Αθήνα

19

Ο Διοικητής

(1) Αναγράφεται η αντίστοιχη Νομοθεσία Βίωση της οποίας εγκρίθηκε η μελέτη (π.κ. 2 & 3 Πυρ/κή Διάταξη).

## ΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ

Το εστιατορικό προϊόν αποτελείται από:

- Το κεντρικό προϊόν, το οποίο αφορά στα τρόφιμα, τα ποτά και στο service, δηλαδή το έγκαιρο και χωρίς προβλήματα σερβίρισμα.

- Το συμπληρωματικό προϊόν, το οποίο αφορά στην περιοχή εγκατάστασης στους πελάτες που συχνάζουν, στη φήμη του, τη διακόσμησή του, την ψυχολογική του ατμόσφαιρα, τη μουσική που ακούγεται, την ευγένεια και το παρουσιαστικό εργαζομένων, κ.λ.π.

Βέβαια η φήμη του εστιατορίου εξαρτάται άμεσα από τα είδη που προσφέρει, από την περιοχή που βρίσκεται κ.λ.π. Αυτό λοιπόν μας δείχνει ότι τα παραπάνω στοιχεία δεν είναι ανεξάρτητα, αλλά το καθένα επιδρά στα υπόλοιπα. Με βάση αυτό το σκεπτικό μπορούμε να διαπιστώσουμε ότι υπάρχουν δύο τύποι εστιατορίων:

Έντασης υλικού προϊόντος:

- Αυτά που οι πελάτες τα επισκέπτονται για να καλύψουν τις βασικές βιολογικές ανάγκες φαγητού και ποτού, οπότε δίνουν προτεραιότητα στο κεντρικό προϊόν, όπως ορίστηκε παραπάνω.

Έντασης άυλου προϊόντος:

- Αυτά στα οποία οι πελάτες πηγαίνουν περισσότερο για να περάσουν κάποιες ευχάριστες ώρες, δηλαδή να ψυχαγωγηθούν και να διασκεδάσουν. Σε αυτά τα εστιατόρια παρουσιάζεται το φαινόμενο αντιστροφής του παραπάνω σκεπτικού, δηλαδή το κεντρικό προϊόν γίνεται συμπληρωματικό και το αντίστροφο.

## **Κοσμική ταβέρνα**

### **Έννοιες - κυριότεροι χώροι**

Κοσμική ταβέρνα είναι ο χώρος όπου προσφέρονται κυρίως έτοιμο φαγητό προς άμεση κατανάλωση και κατά δεύτερο λόγο ποτά, ενώ απαραίτητη θεωρείται και η ύπαρξη μουσικής.

Είναι ανεξάρτητη, αυτοτελής και αυτόνομη επιχειρησιακή μονάδα και λειτουργεί με σκοπό το κέρδος.

Λειτουργεί πάντα σύμφωνα με ορισμένους υγειονομικούς αγορανομικούς και νομοθετικούς κανόνες. Είναι επιχείρηση κυρίως μικτού χαρακτήρα, δηλαδή εξυπηρετεί διάφορες ομάδες πελατών όπως επαγγελματίες, κατοίκους της περιοχής, τουρίστες κ.λ.π., ή μπορεί να είναι αμιγείς, δηλαδή να εξυπηρετεί αποκλειστικά τουρίστες ή ακόμη μπορεί να μετατραπεί σε τουριστική για μια χρονική περίοδο.

Πραγματοποιεί εισπράξεις από πωλήσεις υλικών προϊόντων τα οποία είναι κατά κανόνα τρόφιμα και ποτά και το γεγονός ότι λίγο πολύ προσφέρει διασκέδαση. Ο βαθμός συμμετοχής του άυλου προϊόντος (διασκέδαση) στην αξία του συνολικού πολλές φορές είναι καθοριστικός.

Οι κύριοι χώροι είναι το παρασκευαστήριο φαγητών και ο χώρος σερβιρίσματος. Ο χώρος σερβιρίσματος είναι ο χώρος όπου οι πελάτες καταναλώνουν τα φαγητά και τα ποτά. Είναι πιθανόν να είναι εσωτερικός, οπότε ονομάζεται σάλα ή αίθουσα σερβιρίσματος, ή εξωτερικός, (ο οποίος μπορεί να είναι κήπος).

Στο χώρο σερβιρίσματος αναπτύσσονται τα τραπεζοκαθίσματα όπου σερβίρονται οι πελάτες.

Το παρασκευαστήριο το οποίο βρίσκεται κοντά στη σάλα και στο οποίο παράγονται και συντηρούνται κάθε είδους εδέσματος φαγητού πριν δοθούν για την κατανάλωση. Ο βοηθός σερβιτόρος φέρνει τα φαγητά και τα ποτά από το χώρο του μαγειρείου στο table de service και ο σερβιτόρος σερβίρει τους πελάτες. Ο βοηθός σερβιτόρου επίσης επιστρέφει τα ακάθαρτα σκεύη στη λάντζα. Εκτός από τους χώρους αυτούς η κοσμική ταβέρνα επίσης διαθέτει τουαλέτες, βεστιάριο και πιθανόν και άλλους βοηθητικούς χώρους.

Σημαντικό στοιχείο του χώρου σερβιρίσματος είναι η διακόσμηση, και η μουσική. Η κατάλληλη διακόσμηση απασχολεί το βλέμμα, μειώνει την αμηχανία και την πλήξη που πιθανόν αισθάνονται οι πελάτες ενώ η μουσική πρέπει να δημιουργεί ευχάριστη ατμόσφαιρα και να είναι αρεστή στους πελάτες.

Η πλεονεκτική διακόσμηση είναι η φυσική, δηλαδή η θέα. Στην περίπτωση που έχει τη δυνατότητα να προσφέρει θέα στους πελάτες, πρέπει να την αξιοποιεί.

Η σύνθεση, η ποιότητα των γευμάτων, η συμπεριφορά του προσωπικού οι τιμές σε συνδυασμό με τη διαφήμιση και τις δημόσιες σχέσεις, θεωρείται ότι αποτελούν βασικούς παράγοντες επιτυχίας.

### **Προσόντα**

Για τη λειτουργία μιας κοσμικής ταβέρνας απαιτούνται τα εξής: Κτίριο σε καλή κατάσταση από κάθε άποψη τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά ανάλογα με τη φύση της επιχείρησης.

Εισόδοι με διάταξη τέτοια που να αποτρέπει την απότομη εισβολή αέρα μέσα στην αίθουσα των πελατών.

Προσθήκες εφόσον επιβάλλεται από τη φύση και τις ανάγκες της επιχείρησης οι οποίες πρέπει να είναι επαρκείς.

### **Πάρκινγκ**

Αίθουσες επαρκείς και ανάλογες με την κίνηση του καταστήματος. Η αίθουσα σερβιρίσματος πρέπει να είναι επιπλωμένη και διακοσμημένη με πολυτέλεια.

Αερισμό φυσικό όσο και τεχνητό με εγκατάσταση που να μπορεί να αντικαθιστά τον αέρα τουλάχιστον 10 φορές την ώρα.

Δάπεδο από αδιαπότιστο υλικό και διατηρημένο σε καλή κατάσταση.

Επαρκής φωτισμός (φυσικός και τεχνητός), με καθορισμένη ποσότητα τεχνητού φωτισμού τουλάχιστον 50 λουξ ανά  $\mu^2$ , εκτός και από τη φύση της επιχείρησης απαιτείται μειωμένος φωτισμός.

Κατάλληλη και επαρκής θέρμανση (κεντρική θέρμανση).

Εγκατάσταση κλιματισμού.

Επίστρωση των εσωτερικών διαδρόμων και των χώρων κάτω υπό τα τραπέζια με κατάλληλους τάπητες κατά τους χειμερινούς μήνες.

Έπιπλα - σκεύη - σερβίτσια σε άριστη κατάσταση και ποιότητα, επαρκή και ανάλογα της φύσεως, τάξεως και αναγκών του καταστήματος. Τα επιτραπέζια σκεύη να είναι ομοιόμορφα και να φέρουν από πολυτελή πορσελάνη ενώ τα μεταλλικά μαχαιροπίρουνα να είναι επάργυρα ή από άλπακα τουλάχιστον.

Άνετη τοποθέτηση τραπεζιών και καθισμάτων.

Τα έπιπλα και προστεγάσματα που τοποθετούνταν σε ακάλυπτους χώρους πρέπει να είναι καλαίσθητα και σε άριστη κατάσταση. Απαγορεύεται η χρησιμοποίηση φθαρμένων και ακαλαίσθητων. Βαμβακερά τραπεζομάντιλα και πετσέτες άριστης ποιότητας και καθαριότητας.

Προσωπικό υγιές με καθαρότητα και επιμέλεστατη εμφάνιση σε ανάλογο αριθμό.

Εργαστήριο ειδών παρασκευής ειδών καταστήματος, (μαγειρείο ή ζαχαροπλαστείο) με ανάλογη χωρητικότητα προς τον αριθμό προσώπων που εργάζονταν και εξυπηρετούσαν.

Να διαθέτει εγκατάσταση ζεστού, κρύου νερού η καθαριότητα να είναι άμεπτη και να πληρεί τις εγκυκλίους που εκδίδει η Υγειονομική Υπηρεσία.

Κατάλληλη και επαρκής αποθήκη και ψυγεία για διατήρηση και εναποθήκευση τροφίμων.

Ιδιαίτερο κατάλληλο χώρο και εγκαταστάσεις πλύσεως σκευών σύμφωνα με τους κανονισμούς της Υγειονομικής Υπηρεσίας. Ύπαρξη ιματιοθήκης προσωπικού και πελατών σε διαφορετικούς χώρους.

Γλωσσομαθή αρχιτραπεζοκόμο.

Απαραίτητη η ύπαρξη αποχωρητήριου και ουρητηρίων για τους πελάτες για τα οποία οι προδιαγραφές είναι ιδιαίτερα αυστηρές. Το δάπεδο και οι τοίχοι να είναι από αδιαπότιστο υλικό.

Στον ίδιο χώρο να υπάρχουν νιπτήρες με κρεμοσάπουνο, καθαρές πετσέτες για χρήση πελατών.

Ιδιαίτερο αποχωρητήριο προσωπικού ανάλογα με τον αριθμό του.

Κατάλληλο σύστημα υδρεύσεως.

Κατάλληλο και στεγανό αποχετευτικό σύστημα για όλα τα τμήματα του καταστήματος.

Κατάλληλη θέση και χώρος για μουσική.

Εφόσον υπάρχει ορχήστρα πρέπει να αποτελείται από 3 τουλάχιστον όργανα.

### ***Νομική μορφή της επιχείρησης***

Η νομική μορφή επιλέγεται για να καλύψει το νομικό μέρος των συναλλαγών της επιχείρησης και μπορεί να είναι:

α. Ατομική η οποία ταυτίζεται με το πρόσωπο του επιχειρηματία και έχει τη ευχέρεια να διατηρεί χαμηλά τα έξοδα της ίδρυσης, οργάνωσης και διοίκησης και να είναι ευκίνητη και ελαστική. Η μορφή αυτή είναι κατάλληλη για μικρές επιχειρήσεις διότι έχει μικρή επιφάνεια και μικρή πιστοληπτική ικανότητα.

β. Εταιρική, η οποία απορρέει από την επιχειρηματική συνεργασία ατόμων και υποδιαιρείται σε προσωπικές εταιρείες (Π.Ε., Ε.Ε., Συμμετοχική), Εταιρείες κεφαλαίου (Α.Ε., Ε.Π.Ε., Ετερόρυθμη δια μετόχων, Συνεταιρισμού ή μεταβλητού κεφαλαίου).

Η νομική μορφή επιδρά στον τρόπο διοίκησης της επιχείρησης. Έτσι σε ατομικής μορφής επιχείρηση, συναντάται το σύστημα της προσωπικής, συγκεντρωτικής οργάνωσης ενώ σε μια ανώνυμη εφαρμόζεται το σύστημα της αποκεντρωτικής οργάνωσης.

Η νομική μορφή παίζει σημαντικό ρόλο στις σχέσεις του επιχειρηματία με την αγορά και επηρεάζει την ικανότητα και την τιμολογιακή της πολιτική.

Πρέπει να πληρεί ορισμένες προϋποθέσεις και να έχει άδεια από τα αρμόδια όργανα του Κράτους.

### ***Εκλογή τόπου εγκατάστασης***

Δεν υπάρχει καμιά απόφαση η οποία να έχει μεγαλύτερη επίδραση στην επένδυση και την επιτυχία της επιχείρησης από την απόφαση για την τοποθεσία εγκατάστασης της. Είναι σημαντική όχι μόνο για τον αριθμό των πιθανών πελατών που θέλουμε να προσελκύσουμε, αλλά επίσης, για την κατασκευή του ακινήτου, τα κεφάλαια που θ' απαιτηθούν, το διαθέσιμο χώρο για πάρκινγκ, και τις λειτουργικές δαπάνες όπως π.χ. το μηνιαίο ενοίκιο, οι φόροι, ασφάλειες, συντήρηση, τις δαπάνες της ΔΕΗ, του ΟΤΕ και της ΕΥΔΑΠ, και όλα όσα έχουν σχέση με τον τόπο εγκατάστασης. Υπάρχουν μερικά εστιατόρια σχεδόν σε κάθε πόλη τα οποία βρίσκονται σε όχι και τόσο καλές τοποθεσίες και έχουν φαινομενικά μεγάλο όγκο δουλειάς, αλλά αποτελούν εξαιρέσεις.

Κατάλληλος τόπος είναι αυτός που εξασφαλίζει τα καλύτερα αποτελέσματα.

Η επιτυχία της επιχείρησης εξαρτάται κατά πολύ από την τοποθεσία εγκατάστασης διότι ο τόπος αποτελεί τις περισσότερες φορές σημαντικό τμήμα του προσφερόμενου προϊόντος.

Μερικοί παράγοντες που παίζουν ρόλο σε σχέση με την τοποθεσία για την επιτυχία της επιχείρησης είναι:



- Οπτική προβολή (η τοποθεσία ή η επιγραφή να είναι εμφανής από μακριά).
- Εύκολη πρόσβαση (κατάλληλοι δρόμοι, άνετη είσοδος - έξοδος).
- Άνετο πάρκινγκ (συνήθως απαιτείται 1 θέση για κάθε 10 τ.μ. εσωτερικού χώρου).
- Εμπορικότητα (Αν η επιχείρηση βρίσκεται κοντά σε καταστήματα, σχολεία, εμπορικό κέντρο κ.λ.π.).
- Σταθερότητα περιοχής (Ποιά η ανάπτυξή της, η εξέλιξή της, αν υπάρχει κορεσμός).
- Ανταγωνισμός (Αν υπάρχουν άλλα εστιατόρια σε κοντινή απόσταση).
- Το κλίμα.
- Η θέα της περιοχής.
- Νομικοί περιορισμοί.

Το περιβάλλον, σε συνδυασμό με το σκοπό ίδρυσης, τις νομοθετικές δεσμεύσεις και την αναμενόμενη ζήτηση, οδηγούν στον αρχιτεκτονικό σχεδιασμό, που θα δώσει, πέρα από την οικονομική, και την οπτική μορφή της επιχείρησης.

## Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ

Λόγω του αυξημένου ανταγωνισμού στο χώρο των εστιατορίων, ο διευθυντής δεν έχει άλλη επιλογή από το να προσπαθεί για την τελειότητα σε κάθε τομέα της επιχείρησης. Τα βασικά προσόντα που πρέπει να διαθέτει ο διευθυντής είναι τεχνικές γνώσεις, γνώσεις μάρκετινγκ, οικονομικών και διοίκησης. Ωστόσο, διευθυντές με γενικές γνώσεις, χωρίς την απαιτούμενη εξειδικευμένη γνώση και εμπειρία σ' αυτούς τους τομείς, συχνά, αποτυγχάνουν στην επίτευξη κερδών ή στη διατήρηση ποιοτικών επιπέδων σε μια επιχείρηση. Είναι σημαντικό μέσα στα πλαίσια λειτουργίας της επιχείρησης να ικανοποιηθούν οι ανάγκες και προσδοκίες τριών ενδιαφερομένων τομέων:

- τους πελάτες (καλό φαγητό, καλή εξυπηρέτηση, καλές τιμές, καθαριότητα, ευχάριστο περιβάλλον)
- την επιχείρηση (καλή φήμη, βιωσιμότητα, θετική δημοσιότητα, επαναλαμβανόμενη πελατεία, περιορισμός εξόδων, έλεγχος και άμεσα οφέλη, θετικά σχόλια, ανάπτυξη)
- Το προσωπικό (ασφάλεια εργασίας, ικανοποίηση εργασίας, καλές συνθήκες, καλός μισθός, καλές σχέσεις, εκπαίδευση).

Η επιτυχία εξασφαλίζεται μόνο αν ικανοποιηθούν οι βασικές ανάγκες και των τριών τομών με την κατάλληλη χρησιμοποίηση των εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων πάνω στα τεχνικά, μάρκετινγκ, οικονομία και διοίκηση.

Η κατανόηση, επομένως, των διαφορετικών απαιτήσεων και αναγκών είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία ενός διευθυντή. Σε ημερήσια βάση, ο διευθυντής του εστιατορίου θα χρειαστεί να λύσει

εκατοντάδες προβλήματα όπως π.χ. προσωπικά προβλήματα των υπαλλήλων, καθυστέρηση στην προετοιμασία των φαγητών από την κουζίνα, μείωση των πελατών τα Σαββατόβραδα κ.α.

Ο ρόλος του διευθυντή δεν μπορεί να αξιολογείται με μοναδικό κριτήριο τα κέρδη που πραγματοποιούνται. Οφείλει, να εξασφαλίσει ποιότητα υπηρεσιών, δηλαδή να ικανοποιήσει όλους τους ενδιαφερόμενους τομείς.

### **Οι λειτουργίες**

Για να είναι αποτελεσματικός ένας διευθυντής στην επιδίωξη των στόχων, θα πρέπει να κατανοεί τις τέσσερις βασικές λειτουργίες της διεύθυνσης.

1. Ο Σχεδιασμός στον οποίο περιλαμβάνονται, οι απαιτήσεις κεφαλαίου, το concept του εστιατορίου, η μέθοδος του σέρβις, η σχεδίαση και η διακόσμηση του χώρου, τα είδη του μενού, οι μέθοδοι προετοιμασίας, οι ανάγκες εξοπλισμού και τα σχέδια μάρκετινγκ.

2. Οργάνωση η οποία περιλαμβάνει την οργάνωση χώρων της εργασίας των προσλήψεων, του εξοπλισμού, προμηθειών και των υπηρεσιών.

### **3. Καθοδήγηση**

Περιλαμβάνουν την εκπαίδευση, επίβλεψη των υπαλλήλων, τη σωστή καθοδήγηση τους, τα κίνητρα που τους δίνονται ώστε να επιτευχθεί ο στόχος της επιχείρησης.

#### 4. Έλεγχος

Περιλαμβάνουν τον έλεγχο της απόδοσης των υπαλλήλων, τροφίμων και ποτών (εσόδων, κόστους, ποιότητας) καθώς και προσδιορισμό ενεργειών για τη σωστή λειτουργία.

#### *Η εικόνα του εστιατορίου*

Ένα από τα πιο σημαντικά καθήκοντα του διευθυντή του εστιατορίου είναι να διατηρεί και να ενισχύει μια θετική εικόνα για το εστιατόριο, δηλαδή οι πελάτες και γενικά ο κόσμος να έχουν μια θετική εντύπωση για το εστιατόριο. Η εικόνα του εστιατορίου σχηματίζεται μέσω της διαφήμισης (τόσο της πληρωμένης όσο και της από στόμα σε στόμα των πελατών), από τις δημόσιες σχέσεις, τον εξωτερικό χώρο του εστιατορίου και από την ποιότητα του φαγητού, το σέρβις, την καθαριότητα και την ατμόσφαιρα του εστιατορίου.

Η ατμόσφαιρα του εστιατορίου, περιλαμβανομένου του ντεκόρ και της σχεδίασης, συνήθως καθοδηγεί τους πελάτες για το αν θα έχει χαμηλές ή υψηλές τιμές το μενού. Οι πελάτες είναι διατεθειμένοι να πληρώσουν ως ένα ορισμένο σημείο για την ατμόσφαιρα του εστιατορίου. Η βασική τους έννοια είναι το φαγητό του εστιατορίου.

Καθώς οι πελάτες πλησιάζουν στο εστιατόριο παρατηρούν την εξωτερική του κατάσταση και την καθαριότητα του κτιρίου, την (πινακίδα) επιγραφή του εστιατορίου, το τοπίο γενικά, και το χώρο του πάρκινγκ.

Όταν ο πελάτης, ανοίγει την πόρτα, το πρώτο πράγμα που παρατηρεί είναι όμορφα διακοσμημένη αίθουσα. Η χρήση του ξύλου τον κάνει να

αισθάνεται άνετα. Τα χρώματα πρέπει να είναι ευχάριστα, η διακόσμηση καλόγουστη και διακριτική.

Η μουσική του εστιατορίου πρέπει να συμβιβάζεται με το όλο concept να βρίσκεται στη σωστή ένταση, και να είναι άνετη και αποδεκτή από τους πελάτες. Ένα εγκάρδιο καλωσόρισμα από την υπάλληλο υποδοχής εστιατορίου, βοηθά τους πελάτες να νιώσουν ευπρόσδεκτοι και γεμάτοι αυτοπεποίθηση. Πολλοί πελάτες νιώθουν κατά κάποιο τρόπο ανασφαλείς όταν μπαίνουν στο εστιατόριο, ειδικά σ' αυτό που δεν έχουν ξαναπάει ποτέ.

Η εικόνα του πελάτη για το εστιατόριο είναι βασισμένη σ' ένα συνδυασμό αυτών των παραγόντων με την προσωπική του εμπειρία από το φαγητό, δηλαδή εάν το απόλαυσε ώστε να επιστρέψει πάλι στο εστιατόριο.

### ***Οι στόχοι του εστιατορίου***

#### ***Ικανοποίηση του Πελάτη***

Η ικανοποίηση του πελάτη είναι ο υπ' αριθμόν ένα στόχος του εστιατορίου. Αυτό σημαίνει πως πρέπει να προσφέρεται στον πελάτη καλό φαγητό, και ευγενικό και αποτελεσματικό σέρβις σ' ένα καθαρό και υγιεινό περιβάλλον τα οποία ευχαριστούν τον πελάτη τόσο όσο να τον κάνουν να θέλει να έρθει ξανά. Ο τακτικός πελάτης είναι το μεγαλύτερο ατού που θα μπορούσε να έχει ένα εστιατόριο. Η συνεργασία και η αφοσίωση όλου του προσωπικού του εστιατορίου είναι απαραίτητες για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος.

### **Ποιότητα του προϊόντος**

Όλα τα φαγητά και ποτά θα πρέπει να είναι, αν είναι δυνατόν, τα καλύτερα στην αγορά. Αυτό θα εξασφαλιστεί με το να ετοιμάζονται όλα τα προϊόντα σύμφωνα με τις συνταγές και τις διαδικασίες του εστιατορίου.

### **Ασφάλεια εργασίας.**

Ο διευθυντής θα πρέπει να εκπαιδεύει όλους τους υπαλλήλους να υπακούουν στους κανόνες ασφαλείας του εστιατορίου. Οι διευθυντές θα πρέπει να ελέγχουν το εστιατόριο για πιθανότητες κινδύνου, να παρέχουν την κατάλληλη εκπαίδευση στους υπαλλήλους που χρησιμοποιούν επικίνδυνο εξοπλισμό και να τους παρέχουν ασφαλείς χώρους εργασίας.

### **Εξυπηρέτηση**

Η συμπεριφορά των υπαλλήλων της τραπεζαρίας θα πρέπει να είναι ζεστή και ευγενική ώστε να κάνει τους πελάτες να νιώθουν πραγματικά καλοδεχούμενοι στο εστιατόριο. Αυτό γίνεται εφικτό όταν οι υπάλληλοι είναι χαμογελαστοί καθώς και με την προσπάθεια του κάθε υπαλλήλου να κάνει οτιδήποτε είναι δυνατό για να γίνει η εμπειρία του πελάτη πιο ευχάριστη.

### **Καθαριότητα και Υγιεινή**

Η ηθική υποχρέωση της επιχείρησης να παρέχει στους πελάτες υγιεινό φαγητό και ποτά μέσα σ' ένα καθαρό και υγιεινό περιβάλλον. Όλοι οι υπάλληλοι θα πρέπει να μάθουν να τηρούν τα πρότυπα του εστιατορίου για καθαριότητα και υγιεινή.

### **Ανάπτυξη του Προσωπικού**

Θα πρέπει να δίνεται η ευκαιρία και η ενθάρρυνση στο προσωπικό να αναπτύσσει τις ικανότητες του και να γίνεται ό,τι είναι δυνατόν για να διευκολύνεται η εξέλιξη της σταδιοδρομίας όλων των υπαλλήλων του εστιατορίου. Αυτή η εξέλιξη θα γίνει με εκπαίδευση και επιμόρφωση με την αξιολόγηση της απόδοσης (προφορικά και γραπτά) και την καθοδήγηση, σταδιοδρομία.

### **Κέρδος**

Το κέρδος εξασφαλίζει τη μακροχρόνια επιτυχία του εστιατορίου. Είναι το άμεσο αποτέλεσμα της μείωσης της οποιασδήποτε σπατάλης και της αύξησης του αριθμού των ικανοποιημένων πελατών. Το κέρδος μας δίνει την οικονομική δυνατότητα για να προσφέρουμε καλύτερες συνθήκες εργασίας, ασφάλεια και δυνατότητες εξέλιξης για όλους τους υπαλλήλους.

### **Επικοινωνία**

Θα πρέπει να υπάρχει ατμόσφαιρα εμπιστοσύνης με τους υπαλλήλους και μέσω τακτικών συσκέψεων να τους ενημερώνει για όλα όσα συμβαίνουν μέσα στο εστιατόριο. Επίσης θα πρέπει να ακούγονται οι γνώμες, οι απόψεις και οι προτάσεις των υπαλλήλων για οποιαδήποτε βελτίωση, για προβλήματα που έχουν σχέση με τη δουλειά, για προσωπικά προβλήματα ή έννοιες.

### **Συντήρηση του εξοπλισμού.**

Η διεύθυνση θα πρέπει να είναι ενήμερη για το αν όλος ο εξοπλισμός χρησιμοποιείται κατάλληλα και συντηρείται. Ο περισσότερος εξοπλισμός μέσα στο εστιατόριο θα διαρκέσει πολλά χρόνια όταν

χρησιμοποιείται κατάλληλα και συντηρείται. Όταν ο εξοπλισμός δεν έχει την κατάλληλη φροντίδα, τότε τα έξοδα συντήρησης αυξάνουν, ενώ η εξυπηρέτηση του πελάτη, η ποιότητα του φαγητού και το ηθικό των υπαλλήλων πέφτουν - μειώνονται.

### ***Αρχιτεκτονικά σχέδια και διακόσμηση***

Ο μέσος πελάτης ενδιαφέρεται να πάει σ' ένα εστιατόριο όπου θα μπορέσει να νιώθει άνετα, να χαλαρώσει, και να έχει την ευχάριστη εμπειρία ενός δείπνου, με καλό φαγητό και ευγενικό και αποτελεσματικό σέρβις. Αυτό μπορεί να συμβεί τόσο σ' ένα εστιατόριο με απλό σχεδιασμό και διακόσμηση, όσο και σ' ένα εστιατόριο στο οποίο έχουν επενδυθεί πολλά χρήματα όσον αφορά στους δυο αυτούς παράγοντες.

Η εξωτερική εμφάνιση του εστιατορίου θα πρέπει να προβάλλει μια θετική εικόνα στους πελάτες καθώς περνούν απ' έξω είτε περπατώντας, είτε με το αυτοκίνητο. Το εσωτερικό του εστιατορίου θα πρέπει να δημιουργεί ένα ορισμένο συναίσθημα, το οποίο συνήθως αποκαλείται "ατμόσφαιρα" και το οποίο δίνει στους πελάτες μια αίσθηση ευεξίας. Από την οπτική γωνία του πελάτη, το εστιατόριο θα πρέπει να είναι άνετο και καθαρό.

Όταν σχεδιάζετε τη διακόσμηση ενός εστιατορίου καλό είναι να λάβετε υπόψη σας τα ακόλουθα:

Ο σχεδιασμός και η διακόσμηση πρέπει να είναι πιο ευέλικτα για να μπορούν να φιλοξενήσουν τις διάφορες εφήμερες μόδες (ως προς το είδος διατροφής, τα σχέδια, τη διακόσμηση, τα χρώματα, κ.τ.λ.) και να



γλιτώσουν τον ιδιοκτήτη από τον κόπο και τα έξοδα των τακτικών ανακαινίσεων.

Σημαντική θεωρείται η δημιουργία ενός εστιακού σημείου που θα αποτελεί αντικείμενο προσοχής όλων των πελατών.

Ο έξυπνος φωτισμός μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να δώσει έμφαση στο εστιακό σημείο. Εστιακά σημεία μπορεί να είναι ένα σύνολο από φυτά εσωτερικού χώρου, ένας τοίχος με διάφορα αντικείμενα τέχνης, ένα ασυνήθιστο ταβάνι, ένα σιντριβάνι, μια τοιχογραφία, ένα μπαρ αντίκα ή μια ακάλυπτη κουζίνα.

Τραπέζια, καρέκλες, καναπέδες, φωτιστικά και τουαλέτες. κ.λ.π. θα πρέπει να είναι εργονομικά τοποθετημένα και να δημιουργούν άνεση στον πελάτη.

Όταν ο χώρος είναι υπερβολικά διακοσμημένος και φανταχτερός, έχει συχνά αρνητική επίδραση στη συνολική εμπειρία του πελάτη. Οι πελάτες μπορεί αρχικά να εντυπωσιαστούν από τη διακόσμηση, αλλά στην πλειοψηφία των περιπτώσεων, δεν είναι αυτό που θα τους κάνει να επιστρέψουν. Οι πελάτες σήμερα επιθυμούν τα εστιατόρια να είναι πιο φωτεινά, πιο απλά και να έχουν ανοιχτούς χώρους οι οποίοι θα τους επιτρέπουν να βλέπουν τους άλλους αλλά και να τους βλέπουν οι άλλοι, να έρχονται σε επαφή με άλλο κόσμο, και έτσι να συμμετέχουν με κάποιο τρόπο στη διασκέδαση και στη δημιουργία μιας ατμόσφαιρας.

Η "με μέτρο" χρήση του χρώματος είναι ένα από τα πιο αποτελεσματικά και οικονομικά μέσα διακόσμησης. Τα χρώματα μπορούν να κάνουν τους χώρους φωτεινούς και ανοιχτούς ή σκοτεινούς και πιο προσωπικούς. Τα χρώματα επίσης μπορούν να αλλάξουν τη



διάθεση του πελάτη. Το μπλε, το πράσινο, το άσπρο, το γκρι και το μαύρο έχουν την τάση να χαλαρώνουν υπερβολικά και να κουράζουν τόσο τους πελάτες όσο και τους εργαζόμενους. Το κίτρινο, το καφέ, το μπεζ, το κόκκινο, το χρυσό, το ροζ και το ροδακινί αυξάνουν την ενεργητικότητα και αυξάνουν την κινητικότητα. Για να μειωθεί η κούραση στο προσωπικό της κουζίνας, μπορεί να χρησιμοποιεί το μπεζ χρώμα στο χώρο αντί του άσπρου.

Για τα περισσότερα εστιατόρια, τα κεφάλαια είναι το πλέον σημαντικό περιουσιακό στοιχείο, γι' αυτό πρέπει να δίνετε προσοχή στο τι ξοδεύεται για το σχεδιασμό και τη διακόσμηση. Χρειάζεται φαντασία και εξυπνάδα για να δημιουργηθεί μια διακόσμηση που θα συμβαδίζει με τις επιθυμίες των πελατών και θα αναδεικνύει με τον καλύτερο τρόπο το φαγητό και τα ποτά του εστιατορίου.

### **Ο ρόλος της μουσικής**

Η μουσική κατέχει ένα σημαντικό μερίδιο στη δημιουργία της κατάλληλης ατμόσφαιρας για το εστιατόριο. Ένα καλό ηχοσύστημα, η κατάλληλη επιλογή της μουσικής και η σωστή ένταση μπορεί να έχουν μια θετική επίδραση στην επιτυχία του εστιατορίου.

Το σύστημα, η επιλογή της μουσικής και η ένταση θα πρέπει να απευθύνονται στον πελάτη που το εστιατόριο επιδιώκει να προσελκύσει αλλά ταυτόχρονα να είναι ευχάριστη και σε άλλους πελάτες. Συνηθίζεται βέβαια να ρωτώνται οι πελάτες αν τους άρεσε το γεύμα ή το δείπνο, αλλά είναι εξίσου σημαντική και η γνώμη τους για την μουσική.

Η μουσική αποτελείται από ολογιμελή ορχήστρα (3 τουλάχιστον όργανα) και τους καλλιτέχνες, είναι λίγο πιο δυνατή από ότι το μέσο

επίπεδο ήχου μέσα στο χώρο. Και περιλαμβάνει κυρίως ελληνικά τραγούδια (ελαφρολαϊκά, ρεμπέτικα κ.λ.π.). Όσο υψηλότερο είναι το ποσοστό πωλήσεων οινοπνευματωδών ποτών τόσο μεγαλύτερη είναι η αντοχή του πελάτη και η ανάγκη του για διασκέδαση και μουσική.

Εφόσον η μουσική επηρεάζει την ψυχολογική και φυσιολογική κατάσταση των πελατών, θα πρέπει να έχει μια θετική επίδραση στη διάθεσή τους και στο πεπτικό τους σύστημα. Η μουσική για τη διάθεση και το πεπτικό σύστημα θα πρέπει να είναι μελωδική, χωρίς πολλά μπάσα ή υψηλά πρίμα, χωρίς ξαφνικές εναλλαγές στην ένταση του ήχου, χωρίς τραχείς χτύπους και γενικά να είναι ευχάριστη για το μέσο πελάτη ο οποίος μπορεί να μην προσέξει τη μουσική τόσο καλά όσο εκείνος που συνειδητά την ακούει.

Η μουσική μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να βοηθήσει στην κάλυψη των λιγότερο επιθυμητών ήχων από το προσωπικό, τη δραστηριότητα της κουζίνας και το θόρυβο από το πλύσιμο των πιάτων.

## **ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΧΩΡΩΝ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ**

Επαρκείς χώροι και καλοσχεδιασμένες εγκαταστάσεις είναι οι βασικές προϋποθέσεις για την αποτελεσματική λειτουργία και πρέπει να εξετάζονται από το αρχικό στάδιο του σχεδιασμού της επιχείρησης. Όσο καλοσχεδιασμένες είναι οι εγκαταστάσεις τόσο διευκολύνεται η επίτευξη των στόχων της επιχείρησης που σχετίζονται με την αποδοτικότερη χρήση των ανθρώπινων και των υλικών πόρων της επιχείρησης.

Οι βασικές αρχές του σχεδιασμού πρέπει να λαμβάνουν υπόψη:

- τη φυσική ροή: Τη φυσική κίνηση των πρώτων υλών κατά την παραγωγική διαδικασία. Επίσης οι διαδικασίες σερβιρίσματος συχνά απαιτούν την ομαλή ροή των πελατών και του προσωπικού. Η ροή των πληροφοριών είναι, επίσης, σημαντική για την απρόσκοπτη λειτουργία της επιχείρησης.
- τη δυναμικότητα: Οι εγκαταστάσεις παρέχουν τα μέσα με τα οποία οι πρώτες ύλες μετατρέπονται σε αγαθά και υπηρεσίες. Οι εγκαταστάσεις της κουζίνας μετατρέπουν τα τρόφιμα σε φαγητά, οι εγκαταστάσεις του εστιατορίου διευκολύνουν την προσφορά υπηρεσιών εστίασης. Η δυναμικότητα επομένως εξαρτάται από το σχεδιασμό και τις εγκαταστάσεις.
- Αποτελεσματική χρήση: Οι εγκαταστάσεις πρέπει να σχεδιάζονται με τρόπο ώστε να χρησιμοποιείται ο χώρος αποτελεσματικά και να ελαχιστοποιεί τις διαδρομές μεταξύ των «κέντρων» εργασίας. Οι χώροι και οι εγκαταστάσεις πρέπει να είναι εργονομικά σχεδιασμένοι και να εξασφαλίζεται οικονομία κινήσεων. Ο

αποτελεσματικός σχεδιασμός των χώρων και εγκαταστάσεων πρέπει, επίσης, να αριστοποιεί την αξία της επένδυσης σε χώρους, μηχανήματα, συσκευές, σκεύη και εργαλεία, εξαιτίας της ανάγκης αποθήκευσης πρώτων υλών και φαγητών με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας. Ο σχεδιασμός πρέπει να περιλαμβάνει ψυγεία και καταψύκτες τα οποία πρέπει να τοποθετηθούν στη σωστή θέση.

Επίσης, πρέπει να σχεδιάζονται κοινόχρηστοι χώροι έτσι ώστε οι πελάτες και το προσωπικό να κινούνται άνετα και με ασφάλεια σύμφωνα με τη νομοθεσία και τους κανόνες ασφαλείας.

- Διακίνηση υλικών: Υπάρχουν 3 κύριες πλευρές που πρέπει να ληφθούν υπόψη.
- φυσική ροή (ή πραγματική κίνηση),
- διοίκηση (ο αποτελεσματικός σχεδιασμός και έλεγχος),
- τεχνολογία (οι τεχνικές που χρησιμοποιούνται κατά τη μεταφορά υλικών, οι μέθοδοι επεξεργασίας και παραγωγής κ.α.).

Το αρχικό στάδιο του σχεδιασμού των χώρων και των εγκαταστάσεων παραγωγής και κατανάλωσης (σερβιρίσματος) είναι καθοριστικής σημασίας για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία της επιχείρησης.

Ειδικότερα, ο προγραμματισμός σχεδιασμού και διαρρύθμισης των χώρων (της επαγγελματικής κουζίνας) έχει στόχο να προσδιορίσει το μέγεθος των απαιτούμενων χώρων ή τη διανομή και διαρρύθμιση των διαθέσιμων χώρων. Και στις δύο περιπτώσεις, οι παράμετροι που

λαμβάνονται υπόψη στο στάδιο του σχεδιασμού, πρέπει να διασφαλίζουν:

- άριστη ροή της εργασίας και των υλικών,
- αποφυγή διασταυρώσεων,
- διευκόλυνση της μεταφοράς υλικών μέσω ορθολογικής διαμόρφωσης των διαδρομών,
- απομόνωση των χώρων που προξενούν θορύβους,
- οικονομική αξιοποίηση των χώρων και λειτουργική διαρρύθμιση.

Πρέπει όμως να τονίσουμε ότι, ο σχεδιασμός των χώρων και εγκαταστάσεων είναι ιδιαίτερα πολύπλοκος εξαιτίας ιδιαιτεροτήτων όπως π.χ. η μέθοδος παραγωγής και σερβιρίσματος που χρησιμοποιούνται, η ποικιλία πρώτων υλών, η ευπάθεια του τελικού προϊόντος και η μικρή αποθηκευτική του ικανότητα, η αστάθεια της ζήτησης (αιχμή το βράδυ ή μεσημέρι και αδρανεί ενδιάμεσα).

Το πρώτο βήμα για τον αποτελεσματικό σχεδιασμό μιας επισιτιτικής επιχείρησης είναι ο προσδιορισμός στόχων της επιχείρησης και περιλαμβάνει:

- Προσδιορισμό του είδους της πελατείας: Ο κύριος στόχος που θα πρέπει να ξεκαθαριστεί από την αρχή, είναι ο προσδιορισμός του τμήματος της αγοράς που ενδιαφέρει την επιχείρηση. Όταν προσδιοριστεί η «ταυτότητα» της πελατείας που στοχεύουμε, έχουμε τις βάσεις για το σχεδιασμό των χώρων και εγκαταστάσεων της παραγωγής και της κατανάλωσης. Ο πελάτης με την είσοδό του στην ταβέρνα, έχει ορισμένες προσδοκίες

σχετικά με τον τύπο της επιχείρησης, την ποιότητα και ποικιλία του φαγητού, το χρόνο εξυπηρέτησης και με το επίπεδο των υπηρεσιών. Η εικόνα που έχει δημιουργήσει η επιχείρηση πρέπει να ταυτίζεται με τις προσδοκίες του πελάτη. Επομένως, είναι πολύ σημαντικό από το στάδιο του σχεδιασμού να λαμβάνονται υπόψη όλες οι παράμετροι των διαδικασιών παραγωγής και σερβιρίσματος ώστε το τελικό αποτέλεσμα (το προϊόν/υπηρεσία) να ικανοποιεί τις ανάγκες και προσδοκίες του πελάτη που στοχεύουμε να εξυπηρετήσουμε. Πρόσθετα, ο αποτελεσματικός σχεδιασμός των χώρων και των εγκαταστάσεων, προϋποθέτει να ληφθούν υπόψη οι παράγοντες που σχετίζονται με το προσφερόμενο menu, (είδος menu, ιδιαιτερότητες πιάτων, σύστημα και τρόπος σερβιρίσματος και ειδικά εδέσματα, βαθμός χρησιμοποίησης έτοιμων τροφίμων κ.α.) και επηρεάζουν άμεσα το σχεδιασμό των αναγκαίων χώρων και εγκαταστάσεων.

- Έλεγχο του κόστους: Ανεξάρτητα από το τύπο και το μέγεθος της επιχείρησης, το κόστος πρέπει να ελέγχεται από το αρχικό στάδιο του σχεδιασμού (κόστος κτιρίων, εγκαταστάσεων, μηχανημάτων κ.α.), μέχρι το τέλος λειτουργίας (κόστος τροφίμων, και ποτών, εργατικό κόστος κ.α.).
- Διευκόλυνση παραγωγής του είδους, αριθμού, μεγέθους και δυναμικότητας των μέσων επεξεργασίας.
- Προσδιορισμό των αναγκαίων χώρων και διαρρύθμισή τους.
- Διάταξη των μέσων επεξεργασίας.



- Προσδιορισμό των απαραίτητων τεχνικών εγκαταστάσεων (ύδρευσης, αποχέτευσης, αερισμού, ηλεκτρισμού κ.α.).

Όπως έχουμε προαναφέρει, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη και το κριτήριο της ροής των υλικών, ώστε να αποφεύγονται οι διασταυρώσεις στις διόδους κυκλοφορίας, σπατάλη χρόνου κ.α.

Παραγωγικότητα προσωπικού: Συχνά η χαμηλή παραγωγικότητα του προσωπικού οφείλεται και στην έλλειψη σχεδιασμού, στην έλλειψη εκπαίδευσης ή ακόμη στη χρησιμοποίηση αναποτελεσματικών μεθόδων εργασίας. Για το λόγο αυτό, από το στάδιο του σχεδιασμού, πρέπει να μελετηθούν τα παρακάτω σημεία, με στόχο την αύξηση της παραγωγικότητας:

- Μελέτη των απαιτούμενων εργασιών για την κατάρτιση προγραμμάτων εργασίας, πλάνων περιγραφής καθηκόντων και οργανογράμματος προσωπικού.

- Μελέτη για τη σωστή τοποθέτηση των μηχανημάτων, συσκευών, σκευών, και εργαλείων, πάγκων εργασίας κ.α., ώστε να επιτυγχάνεται οικονομία κινήσεων των εργαζομένων.

- Μελέτη για την ορθολογική αξιοποίηση των ενδεδειγμένων ανθρωπομετρικών διαστάσεων στην επιλογή του εξοπλισμού ύψος (τραπεζιών εργασίας, ραφιών κ.α.).

Εποπτεία και προσωπικού: Κατά το στάδιο του σχεδιασμού πρέπει να ληφθεί υπόψη και το θέμα εποπτείας και του προσωπικού ώστε να εξασφαλιστούν οι απαραίτητοι χώροι.

- Ασφάλεια και υγιεινή: Η πρόβλεψη σχετικά με την ασφάλεια και την υγιεινή αφορά τόσο τους πελάτες όσο και τους εργαζομένους.

Φυσικά υπάρχει και η σχετική νομοθεσία (κανονισμοί πυρασφάλειας, υγειονομικοί κανονισμοί κ.α.), που καθορίζει τις υποχρεώσεις της επιχείρησης.

- Καθαριότητα και συντήρηση: Κατά το σχεδιασμό, δεν θα πρέπει να αγνοηθούν τα στοιχεία που αφορούν στις απαιτήσεις για καθαριότητα και συντήρηση των χώρων και εγκαταστάσεων. Παράγοντες όπως είδος και ποιότητα δαπέδων, επένδυση τοίχων, είδος και λειτουργικότητα των εγκαταστάσεων κ.α., πρέπει να μελετηθούν με ιδιαίτερη προσοχή.

- Πρόβλεψη για μελλοντικές αλλαγές: Επίσης, κατά τον προγραμματισμό των αναγκαίων χώρων, θα πρέπει όπως έχει προαναφερθεί, να γίνεται πρόβλεψη για μελλοντικές αλλαγές. Έχει παρατηρηθεί ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις πραγματοποιούν κάποιες μετατροπές κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους. Οι προβλέψεις λοιπόν για μελλοντικές προεκτάσεις, προϋποθέτουν το σχεδιασμό ελεύθερων χώρων.

### *Αίθουσα σερβιρίσματος πελατών*

Είναι ο χώρος όπου προσφέρονται όλες οι παρασκευές της κουζίνας, τα κρασιά και τα διάφορα ποτά και παρέχονται οι υπηρεσίες στους πελάτες.

Πρέπει να έχει κατάλληλη διαρρύθμιση για την άνετη και άριστη εξυπηρέτηση των πελατών, την ευκολία κινήσεων του προσωπικού όσο και για τον εύκολο καθαρισμό.

Ο χώρος επιπλώνεται με τραπέζοκαθίσματα ενώ σημαντικό ρόλο παίζει και η διακόσμηση.

### **Φωτισμός**

Πρέπει να υπάρχει κατάλληλος και επαρκής φωτισμός τόσο φυσικό με την ύπαρξη πολλών παραθύρων σε κατάλληλες διαστάσεις, όσο και τεχνητός με κατάλληλα φωτιστικά μέσα τοποθετημένα στις σωστές αποστάσεις μέσα στο χώρο ανάλογα με την επιφάνεια και τον κυβισμό, ώστε να καλύπτεται σωστά ο χώρος σύμφωνα με τους όρους υγιεινής και την αρχιτεκτονική του εσωτερικού χώρου.

### **Χρωματισμός**

Ανάλογα με τον τύπο, την κατηγορία, και τη θέση, το φυσικό ως που έχει η επιχείρηση, επιλέγεται ο κατάλληλος χρωματισμός. Επιλέγονται συνήθως πλαστικά χρώματα επειδή θεωρούνται πιο κατάλληλα γιατί είναι πιο εύκολο να καθαριστούν.

Για την οροφή επιλέγεται συνήθως το λευκό χρώμα ενώ οι τοίχοι μπορούν να καλυφθούν με ταπετσαρία και να δώσουν έτσι έναν ευχάριστο τόνο.

### **Τοίχοι, οροφή, πάτωμα.**

Οι τοίχοι πρέπει να είναι λείοι και επίπεδοι για την αποφυγή συγκέντρωσης σκόνης.

Το ύψος της οροφής να είναι τουλάχιστον 3 μέτρα, ενώ το πάτωμα πρέπει να είναι από στέρεα και λεία υλικά για τον εύκολο καθαρισμό, και να μην υπάρχουν ρωγμές ή σχισμές τα οποία δημιουργούν εστίες μόλυνσης ή ατυχήματος.

Ιδιαίτερη προσοχή χρειάζεται στο θέμα της κατασκευής του συστήματος αποχέτευσης, ύδρευσης, θέρμανσης, κεντρικός εξαερισμός.



Τα υλικά κατασκευής πρέπει να είναι ανθεκτικά ευπαρουσίαστα και κολακευμένα.

### *Εξοπλισμός και σκεύη Εστιατορίου*

#### **Εξοπλισμός εστιατορίου.**

Στον εξοπλισμού του εστιατορίου περιλαμβάνονται τα κάθε είδους έπιπλα και οι συσκευές που είναι απαραίτητες για το σερβίρισμα.

Τα έπιπλα είναι ανάλογα με την κατηγορία του εστιατορίου και πρέπει να πληρούν ορισμένες προϋποθέσεις.

α) Τραπέζια: διακρίνονται σε στρογγυλά ή τετράγωνα. Και οι δύο τύποι έχουν πλεονεκτήματα στο χώρο της τραπεζοκομίας. Τα στρογγυλά μπορούν να τοποθετούνται στις γωνίες του εστιατορίου και διευκολύνονται έτσι το προσωπικό και οι πελάτες, από πλευράς ελεύθερου χώρου κυκλοφορίας. Τα τετράγωνα δίνουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης πολλών ατόμων αν τοποθετηθούν το ένα τραπέζι κοντά στο άλλο. Έτσι δημιουργούμε μακρόστενα τραπέζια που μπορούν να εξυπηρετούν πολλά άτομα μαζί (γκρουπ, παρέες, κ.λ.π.).

Τα τραπέζια πρέπει να έχουν κατά κανόνα τις παρακάτω διαστάσεις:

Τα στρογγυλά έχουν διάμετρο από 80-90 εκατοστά του μέτρου.

Τα τετράγωνα έχουν πλευρά από 75 εκατοστά έως 85 εκατοστά.

Το ύψος από το πάτωμα και για τα δύο είδη είναι 75 εκατοστά.

β) Καθίσματα: μπορεί να είναι ξύλινα (κατά κανόνα), ψάθινα ή και πλαστικά. Πρέπει να είναι αναπαυτικά και πολύ γερά, γιατί θεωρούνται και είναι τα πιο χρησιμοποιούμενα έπιπλα του εστιατορίου. Για το λόγο αυτό έχουν ανάγκη από ιδιαίτερη και επιμελημένη συντήρηση. Οι

διαστάσεις του καθίσματος είναι 40 εκ. x 45 εκ, ύψος από το πάτωμα 40-45 εκ.

### **Table de service**

Είναι ένα είδος επίπλου buffet μέσα στο οποίο ο τραπεζοκόμος τοποθετεί τα σκεύη του και διευκολύνεται έτσι στο σερβίρισμα. Στο επάνω μέρος υπάρχουν συρτάρια στα οποία τοποθετούνται πιρούνια, κουτάλια, μαχαίρια, ενώ στο κάτω μέρος, υπάρχουν ντουλάπια ή ράφια στο οποίο τοποθετούνται λινά τραπεζομάντιλα, πετσέτες πελατών και προσωπικού, χαρτοπετσέτες, πιάτα, αλατιέρες, κ.α.

### **Table a Flambi (τραπέζι φλαμπέ)**

Είναι ένα κινούμενο τραπέζι που χρησιμοποιείται για παρασκευές φλαμπέ. Η επάνω επιφάνεια είναι από ανοξείδωτο ατσάλι και στη μια μεριά έχει εστία φωτιάς. Υπάρχει ειδική υποδοχή για μπουκάλια και στο ράφι η φιάλη γκαζιού βρίσκεται σε καλά προφυλαγμένο ντουλάπι.

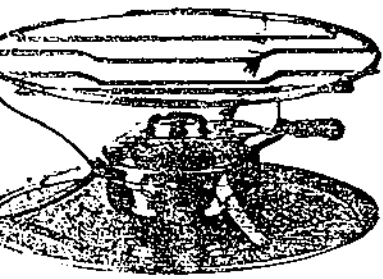
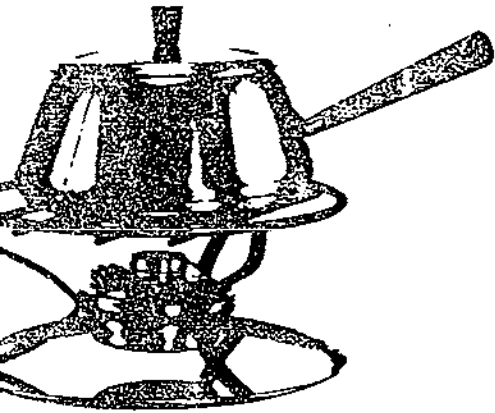
### **Rechaud (Ρεσώ)**

Είναι μια συσκευή που μας βοηθάει να διατηρούμε το φαγητό ζεστό στην πιατέλα σερβιρίσματος.

### **Βιτρίνα κρασιών**

Σε κατάλληλο και εμφανές σημείο του εστιατορικού χώρου τοποθετούνται διάφορα κρασιά ώστε να κινούν το ενδιαφέρον του πελάτη και να γίνεται μεγαλύτερη κατανάλωση.

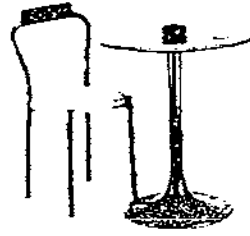
Κουρτίνες, Φωτιστικά, Πίνακες, ανθοδοχεία, κηροπήγια. Όλος ο παραπάνω εξοπλισμός πρέπει να είναι ορθολογικά τοποθετημένος στην



ΔΙΑΦΟΡΟΙ ΤΥΠΟΙ ΡΕΣΩ



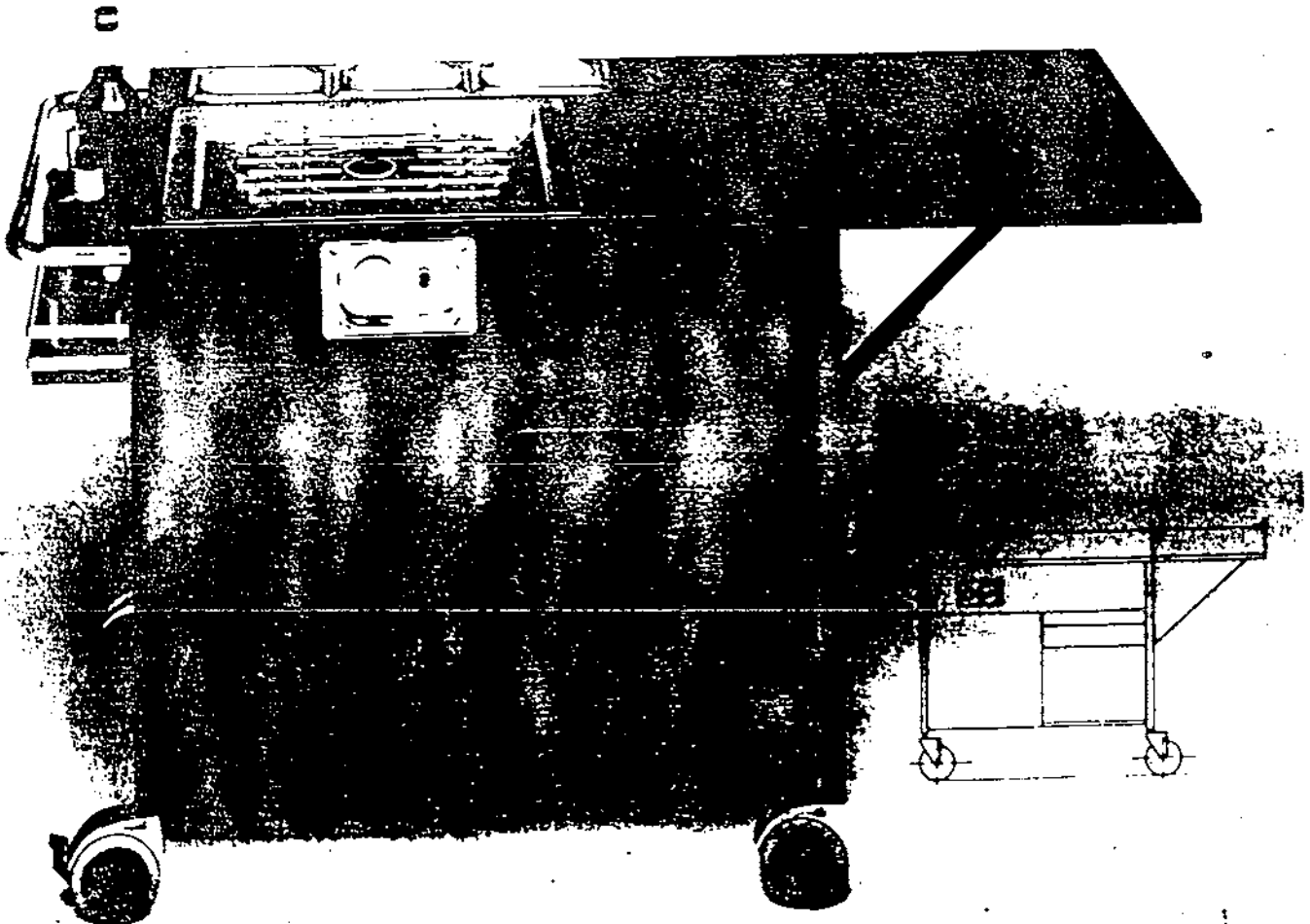
ΚΑΡΕΚΛΑ  
ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ



ΤΡΑΠΕΖΙ-ΚΑΡΕΚΛΑ  
ΜΠΑΡ



ΤΡΑΠΕΖΙ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ



ΤΡΑΠΕΖΙ ΚΑΦΕ

αίθουσα έτσι ώστε να μην καταλαμβάνει ωφέλιμο χώρο και εμποδίζει την κίνηση του προσωπικού και των πελατών.

Οι διάφορες βιτρίνες πρέπει να βρίσκονται σε εμφανή σημεία, με σκοπό την προώθηση των πωλήσεων, ενώ τα υπόλοιπα βοηθητικά έπιπλα παράμερα, έτοιμα όμως να χρησιμοποιηθούν γρήγορα, μόλις προκύψει κάποια ανάγκη.

### **Σκεύη Εστιατορίου**

Τα επιτραπέζια σκεύη του εστιατορίου τα διακρίνουμε βασικά σε τρεις κατηγορίες:

- A. Σκεύη από πορσελάνη
- B. Γυάλινα και κρυστάλλινα σκεύη.
- Γ. Μεταλλικά ανοξείδωτα σερβίτσια.

Ένα εστιατόριο πρέπει να δίνει μεγάλη σημασία στην επιλογή των επιτραπέζιων σκευών. Η πρώτη εντύπωση του πελάτη όταν μπει στο εστιατόριο πρέπει να είναι θέα ενός καθαρού τραπεζιού που επιδρά αμέσως ψυχολογικά. Έτσι πιστεύει ότι θα εξυπηρετηθεί και θα μείνει ευχαριστημένος από την επίσκεψή του στην τραπεζαρία. Για τον λόγο αυτό οι διευθυντές καταβάλλουν ιδιαίτερη προσοχή στην επιλογή των επιτραπέζιων σκευών (πορσελάνες, ποτήρια, κρύσταλλα, μεταλλικά σερβίτσια).

#### **A. Σκεύη από πορσελάνη.**

Τα σκεύη από πορσελάνη είναι σήμερα τα πιο ενδεδειγμένα για τη στερεότητα, τη στιλπνότητα και την ανθεκτικότητα στη χρήση και στα κτυπήματα. Σήμερα, τα καλά και σύγχρονα εστιατόρια προτιμούν και



διαλέγουν σκεύη από καλή ποιότητα πορσελάνης για να επωφεληθούν από τα παραπάνω πλεονεκτήματα. Συνηθίζεται μάλιστα τα σκεύη αυτά μετά από ειδική παραγγελία της επιχείρησης, να φέρουν το μονόγραμμα του εστιατορίου. Η τοποθέτηση του μονογράμματος γίνεται στα πιάτα στο πάνω μέρος και στα φλιτζάνια στο πλάι.

Τα είδη από πορσελάνη που χρησιμοποιούνται σε ένα εστιατόριο είναι:

Πιάτα πρώτου φαγητού

Πιάτα κυρίως φαγητού (μεγάλο μέγεθος)

Πιάτα σούπας, ορεκτικών, ψαριού οβάλ

Πιάτα φρούτου ή γλυκού

Πιάτα σαλάτας, ψωμιού, τυριού

Φλιτζάνια και πιατάκια τσαγιού,

Φλιτζάνια και πιατάκια κονσομέ,

Φλιτζάνια και πιατάκια καφέ Ελληνικού,

Φλιτζάνια και πιατάκια καφέ εσπρέσο,

Φλιτζάνια και πιατάκια καφέ γαλλικού,

Φλιτζάνια και πιατάκια καπουτσίνο,

Φλιτζάνια και πιατάκια καφέ μόκα.

Εκτός από τα παραπάνω είδη, υπάρχουν και άλλα επιτραπέζια σκεύη από πορσελάνη που, για λόγους όμως οικονομίας, μπορεί να είναι μεταλλικά. Αναφέρουμε μερικά από αυτά:

Πιατέλες διαφόρων μεγεθών (οβάλ - στρογγυλές)

Σουπιέρες στρογγυλές

Σαλατιέρες, σαλτσιέρες

Μαρμελαδιέρες, βουτυριέρες, ζαχαριέρες, μελιέρες

Τσαγιέρες, καφετιέρες, γαλατιέρες, διαφόρων μεγεθών

Αλατοπιπιέρες, μουσταρδιέρες, αυγοθήκες

Θήκες για οδοντογλυφίδες

Μπολ δακτύλων «finger bowl»

Σταχτοδοχεία με το μονόγραμμα της επιχείρησης

Κηροπήγια, ανθοδοχεία.

Σκεύη από πορσελάνη καλής ποιότητας παράγουν η Γερμανία, η Τσεχοσλοβακία, η Γαλλία, η Ελβετία. Υπάρχουν βέβαια και τα «Φαγεντιανά» σκεύη, τα οποία διαφέρουν πολύ από τις πορσελάνες και χαρακτηρίζονται μάλιστα δεύτερης ποιότητας πορσελάνη.

Είναι απαράδεκτο βέβαια να χρησιμοποιούνται πιάτα ραγισμένα ή να έχουν μια γρατσουνιά.

#### **Β. Γυάλινα και κρυστάλλινα σκεύη.**

Είναι πολύ χρήσιμα στο εστιατόριο και υπάρχει μεγάλη ποικιλία. Τα περισσότερο απαραίτητα και συνηθισμένα είναι:

Ποτήρια νερού (με πόδι και χωρίς πόδι)

Ποτήρια κρασιού (κόκκινου και άσπρου), του ίδιου σχεδίου με τα αντίστοιχα του νερού

Ποτήρια μπύρας, σαμπάνιας, κονιάκ, λικέρ

Ποτήρια σωλήνες για βερμούτ-long drinks

Ποτήρια για ούισκι, χυμών, παγωτού

Απεριτίφ

Μπολ φρουτοσαλάτας, κομπόστας, δακτύλων, τυριού, χαβιάρι, μπρικ

Καράφες νερού, κρασιού

Φιαλίδια λαδιού και ξυδιού

Διάφορα είδη πυρέξ.

Η κατασκευή των παραπάνω σκευών γίνεται ή από γυαλί ή από κρύσταλλο και μπορεί κανείς εύκολα να τα διακρίνει. Εάν λ.χ. χτυπήσουμε το κρυστάλλινο ποτήρι αφήνει ένα ήχο σαν μουσική. Έχουν ακόμη μεγαλύτερη λάμψη και μάλιστα γίνεται περισσότερη όταν εκτίθενται στο φως. Όταν γίνει ειδική παραγγελία τοποθετείται και εδώ το σήμα της εταιρείας.

### **Γ. Μεταλλικά ανοξείδωτα σερβίτσια.**

Τα μαχαιροπίρουνα, και γενικά τα σκεύη από μεταλλικό υλικό, πρέπει να είναι από ανοξείδωτο μέταλλο καλής ποιότητας. Υπάρχουν σκεύη ανοξείδωτα από τη Γερμανία καλής ποιότητας, αλλά και στη χώρα μας κατασκευάζονται τα τελευταία χρόνια σκεύη άριστης ποιότητας.

Για ένα εστιατόριο χρειαζόμαστε τα παρακάτω ανοξείδωτα σερβίτσια:

Μαχαίρι μεγάλο, μικρό, πριονωτό, ντεκουπάς, ψαριού, ορεκτικών,

Πιρούνι μεγάλο, φρούτου, ορεκτικών,

Κουτάλι μεγάλο, κομπόστας, κονσομέ, σέρβις, σούπας,

Κουτάλι μικρό καφέ, μόκας, παγωτού, για χυμούς,

Σερβίτσιο σαλάτας,

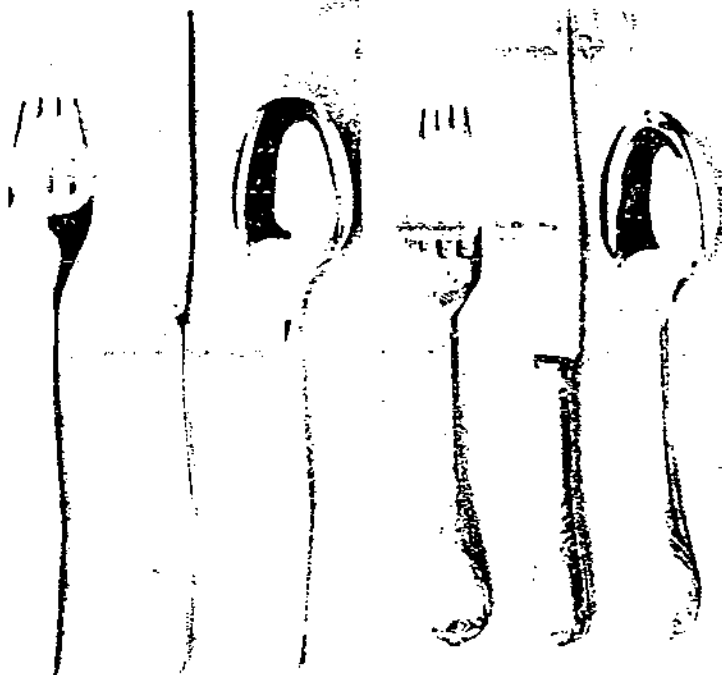


Εκείνη εστίαση από τορσελιάνη.

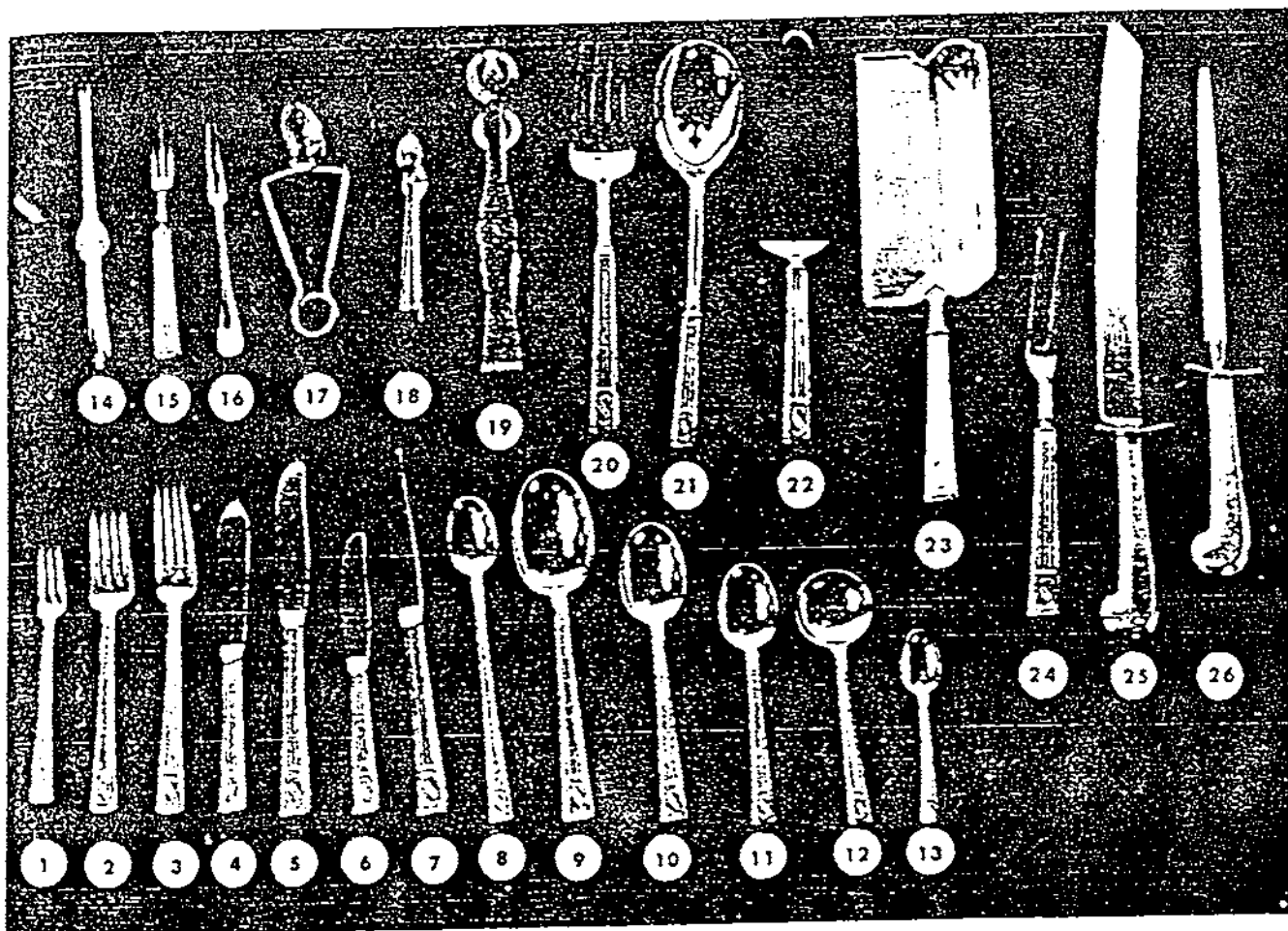
Διάφορα είδη ποτη-  
ριών.

1. Ποτήρι νερού.
2. Ποτήρι κόκκινου κρασιού
3. Ποτήρι λευκού κρασιού
4. Πίθος τσιτσίκας
5. Πίθος σικανίας
6. Ποσάκι Moselle
7. Ποσάκι του Ρίνου

8. Διάφορα ποτήρια κα-  
ραβό του Αγκέα.



Εικ. 51. Ανοξείδωτα κουβέο μοντέρνου τύπου και ρυθμού  
Λουδοβίκου XV.



21. Table silver commonly used in first-class restaurants.

- 1. Seafood fork
- 2. Fish fork (often used for salads and desserts)
- 3. Dinner fork
- 4. Fish knife
- 5. Dinner knife
- 6. Butter knife

- 7. Steak knife
- 8. Ice tea or parfait spoon
- 9. Serving spoon
- 10. Clear soup spoon
- 11. Teaspoon
- 12. Cream soup spoon
- 13. Demitasse spoon

- 14. Lobster pick
- 15. Lobster fork
- 16. Escargot fork
- 17. Escargot clamps
- 18. Sugar tongs
- 19. Serving or ice tongs
- 20. Serving fork

- 21. Slotted serving spoon
- 22. Cake server
- 23. Crumber
- 24. Carving set—  
fork, knife, steel



ΠΛΑΤΕΛΕΣ, ΣΑΛΤΣΙΕΡΕΣ  
ΣΟΥΠΙΕΡΕΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ  
ΜΕΓΕΘΩΝ



ΠΙΑΤΑ ΔΙΑΦΟ-  
ΡΩΝ ΜΕΓΕΘΩΝ



ΦΛΥΤΖΑΝΙΑ  
ΚΑΙ ΠΙΑΤΑΚΙΑ



ΤΣΑΓΙΕΡΕΣ,  
ΓΑΛΑΤΙΕΡΕΣ  
ΚΑΦΕΤΙΕΡΕΣ

Σπάτουλες βουτύρου,  
Σαλτσιέρες και κουτάλια σάλτσας,  
Πιατέλες διαφόρων μεγεθών, οβάλ και στρογγυλές,  
Σαλτσιέρες, ορντεβιέρες, λεγκουμιέρες,  
Μεταλλικά πιάτα και πιάτα σαλιγκαριών,  
Finger bowl, μπολ παγωτού, κομπόστας,  
Σουπιέρες, δίσκοι διαφόρων μεγεθών (στρογγυλοί, οβάλ), ψαριέρες,  
Σέικερς – τσαγιέρες – καφετιέρες διάφορων μεγεθών,  
Κρεμιέρες, σαμπανιέρες, κουβαδάκια και λαβίδες πάγου,  
καρυοθραύστες.,

Κρίνεται σκόπιμο να τοποθετείται στα μεταλλικά σερβίτσια, όπως και στις πορσελάνες, το μονόγραμμα του ξενοδοχείου.

Άλλα είδη επιτραπέζιων σκευών

Στην κατηγορία αυτή, μπορούμε να συμπεριλάβουμε τα ψάθινα σκεύη, όπως είναι τα καλαθάκια κρασιών, οι ψωμιέρες, τα καλαθάκια για τα φρούτα, τα καλαθάκια για τα αυγά.

### *Τα λινά του εστιατορίου*

Με τον όρο λινά εστιατόρια εννοούμε όλο τον ιματισμό του εστιατορίου και κάθε υφασμάτινο είδος του. Έχουμε ειδικότερα τα εξής:

Υποτραπεζομάντηλο

Τραπεζομάντιλα για γεύματα και για πρωινά

Καλύμματα

Πετσέτες φαγητού πελατών

Πετσέτες τραπεζοκόμου

Πετσέτες πιάτων, ασημικών, ποτηριών

Δισκόπανα

Ξεσκονόπανα, ποδιές, καλύμματα.

Αναλυτικότερα έχουμε να σημειώσουμε τα παρακάτω για τα λινά του εστιατορίου:

α. Molleton (μολετόν=υποτραπεζομάντηλο).

Το πρώτο λινό που στρώνεται στο έπιπλο τραπέζι είναι το Molleton. Κατασκευάζεται από ειδικό ύφασμα, συνήθως από λεπτή τσόχα ή από μάλλινο απαλό ύφασμα (π.χ. φανέλα). Το στρώσιμο του Molleton πρέπει να γίνει κατά τέτοιο τρόπο που να καλύπτει ολόκληρη την επιφάνεια του τραπεζιού και τα πλαϊνά του και που να εφάπτεται τελείως πάνω σε αυτή.

Για να μην γλιστρά το στερεώνουμε στο πάνω σημείο των ποδιών του τραπεζιού (κάτω δηλαδή από το επίπεδο του τραπεζιού) με τη βοήθεια κορδονιού ή λάστιχου.

Το στρώσιμο του Molleton αποσκοπεί στο:

- να μην κάνουν θόρυβο τα επιτραπέζια σκεύη την ώρα που τοποθετούνται πάνω στο τραπέζι.
- να δημιουργείται στον πελάτη άνεση (πάνω στο τραπέζι) όταν τα χέρια του ακουμπούν στο τραπεζομάντιλο.



- Να μη γλιστρά και να πέφτει στρωτά το τραπεζομάντιλο χωρίς να δημιουργεί ζάρες.

β. Narpe (νάπ = τραπεζομάντιλο)

Το τραπεζομάντιλο, που είναι το πιο βασικό λινό του τραπεζιού, πρέπει να έχει τις παρακάτω ιδιότητες:

- Να είναι άριστης ποιότητας, να έχει τις κατάλληλες διαστάσεις για το αντίστοιχο τραπέζι, και να μην έχει μπαλώματα ή ξεφτίσματα.
- Να είναι καθαρό, καλά και σωστά σιδερωμένο, με τις απαιτούμενες τσακίσεις.

Κατά την τοποθέτηση του τραπεζομάντιλου θα πρέπει να παρατηρήσουμε τις ακόλουθες λεπτομέρειες τεχνικής στρωσίματος.  
Συγκεκριμένα:

- Οι τσακίσεις του Narpe να μπαίνουν συμμετρικά πάνω στο τραπέζι, κατά τέτοιο τρόπο που ο σταυρός του σιδερώματος να είναι στη μέση του τραπεζιού,
- Οι γωνίες του Narpe να πέφτουν προς τα πόδια του τραπεζιού μέχρι τέτοιου ύψους που τις καλύπτουν ως τη μέση,
- Οι πλευρές του Narpe στα πλάγια του τραπεζιού, να είναι συμμετρικές, δηλαδή να απέχουν το ίδιο από το πάτωμα.

Τα λινά έχουν συνήθως λευκό χρώμα. Κανένα εστιατόριο με φήμη και παράδοση δεν χρησιμοποιεί χρωματιστά λινά.

Τα συνηθισμένα τραπεζομάντιλα έχουν διαστάσεις 1,50 x 1,50 και χρησιμοποιούνται για τα τετράγωνα και στρογγυλά τραπέζια.

γ. Nappeçon (νάπερον)

Είναι ένα είδος μικρού τραπεζομάντιλου, σχήματος, τετραγώνου και με διαστάσεις του τραπεζιού που τοποθετείται πάνω από το τραπεζομάντιλο. Είναι κατά κάποιο τρόπο ένα κάλυμμα τραπεζομάντιλου, που το προφυλάσσει από τη γρήγορη φθορά του. Χρησιμεύει ακόμη για να αποφεύγεται η αλλαγή του τραπεζομάντιλου μπροστά στον πελάτη κατά την ώρα της μεγάλης κίνησης του εστιατορίου. Αντενδείκνυται όμως η χρήση του Nappeçon σε εστιατόρια πολυτελείας.

δ. Πετσέτες φαγητού.

Είναι μονόχρωμες, ή όμοιες με το τραπεζομάντιλο. Έχουν σχήμα τετράγωνο με πλευρά 50-60 εκ. Τοποθετούνται πάνω στο τραπέζι, μπροστά στον πελάτη και αποτελούν τη βάση του couvert (κουβέρ). Συνηθιζόταν παλαιότερα να δίνουν στις πετσέτες διάφορα σχήματα για να έχει μεγαλύτερη επισημότητα και μεγαλοπρεπή το couvert. Σήμερα όμως ο πελάτης θέλει να επιζητά όλο και περισσότερη απλότητα, για το λόγο αυτό τοποθετείται όπως ακριβώς σιδερώνεται.

ε. Πετσέτες τραπεζοκόμου.

Έχουν άσπρο χρώμα και κατασκευάζονται συνήθως από κατεστραμμένες πετσέτες πελατών. Οι πετσέτες τραπεζοκόμου χρησιμεύουν για τρεις βασικούς λόγους:

α) προστατεύουν τα χέρια του τραπεζοκόμου από τις ζεστές (καινές στην κυριολεξία) πιατέλες

β) δεν λερώνονται τα μανίκια του τραπεζοκόμου

γ) χρησιμοποιούνται στο σερβίρισμα των κρασιών.

Παράλληλα, οι πετσέτες τραπεζοκόμου είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν για να καθαριστούν ή να γυαλισθούν επιτραπέζια σκεύη (μεταλλικά – πορσελάνες - γυαλικά), πριν ή και κατά την τοποθέτησή τους πάνω στο τραπέζι. Η πετσέτα του τραπεζοκόμου είναι τοποθετημένη στο αριστερό χέρι, πάνω στον καρπό, διπλωμένη στα τρία.

Οι σερβιτόροι, όταν δεν χρησιμοποιούν την πετσέτα τους, πρέπει να την αφήνουν στο table de service και όχι να την περιφέρουν.

στ. Δισκόπανα

Είναι συνήθως άσπρα, ή μονόχρωμα. Τοποθετούνται στους δίσκους και έτσι αποφεύγεται κατά κανόνα το γλίστρημα των διαφόρων σκευών που τοποθετούνται σε αυτούς.

ζ. Τα ξεσκονόπανα, οι πετσέτες πιάτων, ποτηριών και ασημικών.

Χαρακτηρίζονται πετσέτες καθαριότητας και μπορούμε να τις αναφέρουμε μέσα στα λινά του εστιατορίου.

### **Καθαρισμός**

Το Α και το Ω μιας επιχειρήσεως είναι η καθαριότητα. Πολλές φορές λέγονται κολακευτικά λόγια και γίνονται ευμενή σχόλια για μια επιχείρηση που η καθαριότητα είναι σε κάθε περίπτωση εμφανής.

Η καλύτερη διαφήμιση μιας επιχειρήσεως γίνεται όταν η επιχείρηση αυτή σαν πρωταρχικό μέλημα έχει την καθαριότητα. Η θετική εντύπωση που πολλές φορές δημιουργεί η καθαριότητα καλύπτει τις τυχόν άλλες αδυναμίες που δυνατόν να υπάρχουν και έχουν σχέση με το εάν ένα

φαγητό είναι νόστιμο ή όχι. Για την τήρηση της καθαριότητας των διαφόρων χώρων, δαπέδου τοίχων επίπλων κλπ πρέπει να δίδεται προσοχή και στις τελευταίες λεπτομέρειες.

Ο καθαρισμός είναι:

α. Καθημερινός, όπου κάθε μέρα καθαρίζεται και από κάτι διαφορετικό βάση προγράμματος.

β. Εβδομαδιαίος, γίνεται σε ημέρα της εβδομάδας όπου δεν παρουσιάζεται μεγάλη κίνηση και είναι γενικός.

γ. Γενικός, γίνεται συνήθως στα εποχιακά εστιατόρια, στο τέλος της σαιζόν. έπιπλα – σκεύη – λινά – πορσελάνες – ασημικά κ.λ.π., καθαρίζονται και μπορούν να φυλαχτούν σε ιδιαίτερο καθαρό χώρο. Επίσης γίνεται καθαρισμός δαπέδου – τοίχων – τζαμιών κ.λ.π.

Κατά την επαναλειτουργία της επιχείρησης γίνεται πάλι καθαρισμός.

Βασικές κατά σειρά ενέργειες για τον καθαρισμό του εστιατορίου

1. Ξεστρώσιμο τραπεζιών
2. Απομάκρυνση όλων γενικώς των ακαθάρτων λινών και σκευών από το εστιατόριο (μεταφορά προς πλύση)
3. Σήκωμα καρεκλών (πάνω στα τραπέζια)
4. Καθαρισμός των υαλοπινάκων
5. Καθαρισμός φώτων (απλικών)
6. Σκούπισμα δαπέδου
7. Γυάλισμα δαπέδου
8. Κατέβασμα καρεκλών

9. Ξεσκόνισμα επίπλων

10. Στοίχιση τραπεζιών

11. Στρώσιμο τραπεζιών

Το δάπεδο θα πρέπει πρώτα να σκουπίζεται, στη συνέχεια γίνεται πέραςμα με μοπ και μετά χρήση παρκετίνης.

Τα έπιπλα ξεσκονίζονται με ειδικό χνουδάτο ύφασμα που συγκρατεί τη σκόνη. Τα τζάμια καθαρίζονται με νερό και ειδικό απορρυπαντικό και σκουπίζονται με ύφασμα που δεν αφήνει σκόνη. Τα ασημικά καθαρίζονται με ασημόσκονη καλής ποιότητας.

## ΤΟ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟ

Το μαγειρείο (ή κουζίνα) είναι ο χώρος όπου ετοιμάζονται τα φαγητά πριν δοθούν στους πελάτες. Βρίσκεται στο ίδιο επίπεδο και δίπλα από το χώρο κατανάλωσης (τραπεζαρία.)

Για το σχεδιασμό της κουζίνας και τον εξοπλισμό που αυτή απαιτεί, είναι απαραίτητο να ληφθούν υπόψη παράγοντες όπως είναι η κατηγορία, το ύψος και στυλ του εστιατόριου, το προσωπικό που απαιτείται, ο αριθμός των πελατών που θα εξυπηρετεί και θα καθορίσει το μέγεθός της, ο αριθμός, η ισχύ και η απόδοση των μηχανημάτων. Στο χώρο αυτό θα πρέπει να μπορεί το προσωπικό να εισέρχεται και να εξέρχεται με ευκολία και να γίνεται εύκολη η παραλαβή πρώτων υλών. Επίσης επιβάλλεται η πρόβλεψη για εγκατάσταση κλιματισμού, παροχής νερού και αποχέτευσης. Τα διάφορα τμήματα της κουζίνας πρέπει να διαχωρίζονται και να υπάρχει άπλετος φωτισμός. Επιπρόσθετα πρέπει να μελετηθούν η υγρασία, ο αερισμός και τα μέτρα υγιεινής και να υπολογιστεί ο τρόπος με τον οποίο θα τηρούνται η καθαριότητα και οι ιδανικές συνθήκες διατήρησης των προϊόντων.

### *Εξοπλισμός*

Εξοπλισμός της κουζίνας είναι τα μηχανήματα κι εργαλεία που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά, επεξεργασία, μαγείρεμα, διατήρηση και σερβίρισμα των τροφίμων, όπως και για την καθαριότητα του τμήματος και των σκευών που χρησιμοποιεί, αλλά και για τη ρύθμιση των συνθηκών υγιεινής και θερμοκρασίας του χώρου.

Ο εξοπλισμός της κουζίνας και η διάταξή του παίζει τεράστιο ρόλο στην αποδοτικότητα του τμήματος. Οι κουζίνες συνήθως διατάσσουν τα

μηχανήματα και τον εξοπλισμό τους σ' ευθείες γραμμές, ανάλογα με το διαθέσιμο χώρο. Έτσι έχουμε κουζίνες με διάταξη ευθείας γραμμής, η οποία συνήθως εφάπτεται σε τοίχο, κουζίνες με διάταξη σε παράλληλες γραμμές και κουζίνες με διάταξη Γ, Π ή Ξ. Αυτό δεν σημαίνει ότι δεν συναντώνται άλλες διατακτικές μορφές, όπως οι κουζίνες που συγκεντρώνουν το βασικό εξοπλισμό τους στο κέντρο και το βοηθητικό λειτουργικό εξοπλισμό γύρω από αυτό. Πάντα όμως πρέπει να υπολογίζονται το μέγεθος του χώρου και το μέγεθος παραγωγής.

Για την επιλογή του μεγέθους της κουζίνας πρέπει να λαμβάνονται υπόψη βασικοί παράγοντες, όπως:

- Η ισχύουσα νομοθεσία.
- Ο τύπος του εστιατορίου.
- Η σύνθεση του menu.
- Το είδος της πελατείας στην οποία απευθύνεται η επιχείρηση.
- Ο αριθμός των ατόμων που θα εξυπηρετούνται καθημερινά.
- Οι ώρες λειτουργίας και οι ώρες αιχμής.
- Τα υπό-τμήματα στα οποία θα διασπαστεί η κουζίνα.
- Ο εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί.
- Ο αριθμός εργαζομένων που θ' απασχολούνται.
- Τα διαθέσιμα κεφάλαια.

Ο χώρος της κουζίνας πρέπει να σχεδιάζεται εργονομικά, ώστε η παραγωγή των φαγητών να γίνεται με τον μικρότερο δυνατό κόστος εργασίας.

Ο εξοπλισμός που χρειάζεται μια κουζίνα είναι επαγγελματικά σκεύη φαγητών και γλυκών, ειδικοί χώροι θέρμανσης φαγητών και πιατικών, πλυντήρια, μηχανές παγοκύβων, πάγκοι εργασίας, καθώς επίσης και τα συστήματα εξαερισμού και κλιματισμού των χώρων.

Επιπλέον βασικοί παράγοντες για την εκλογή του εξοπλισμού θεωρούνται:

- α. η μορφή ενέργειας που θα χρησιμοποιηθεί (ηλεκτρισμός, αέριο ή κάρβουνο),
- β. η κατανάλωση ενέργειας που απαιτεί,
- γ. το κόστος αγοράς, σε σχέση με τη διάρκεια ζωής του μηχανήματος,
- δ. η δυνατότητα συντήρησης του και το κόστος που συνεπάγεται,
- ε. η ασφάλεια που παρέχει,
- στ. η εμφάνιση και η ευκολία στο χειρισμό.

### ***Χωροταξική οργάνωση μαγειρείου***

Ο σχεδιασμός της διάρθρωσης των χώρων μιας κουζίνας πρέπει να εξασφαλίζει:

- Λειτουργικότητα. Κάτι τέτοιο σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι στην κουζίνα πρέπει να διανύουν τις μικρότερες δυνατές αποστάσεις από το ένα τμήμα στο άλλο και να χρησιμοποιούν τον υπάρχοντα εξοπλισμό χωρίς να εμποδίζουν την εργασία άλλων εργαζομένων.



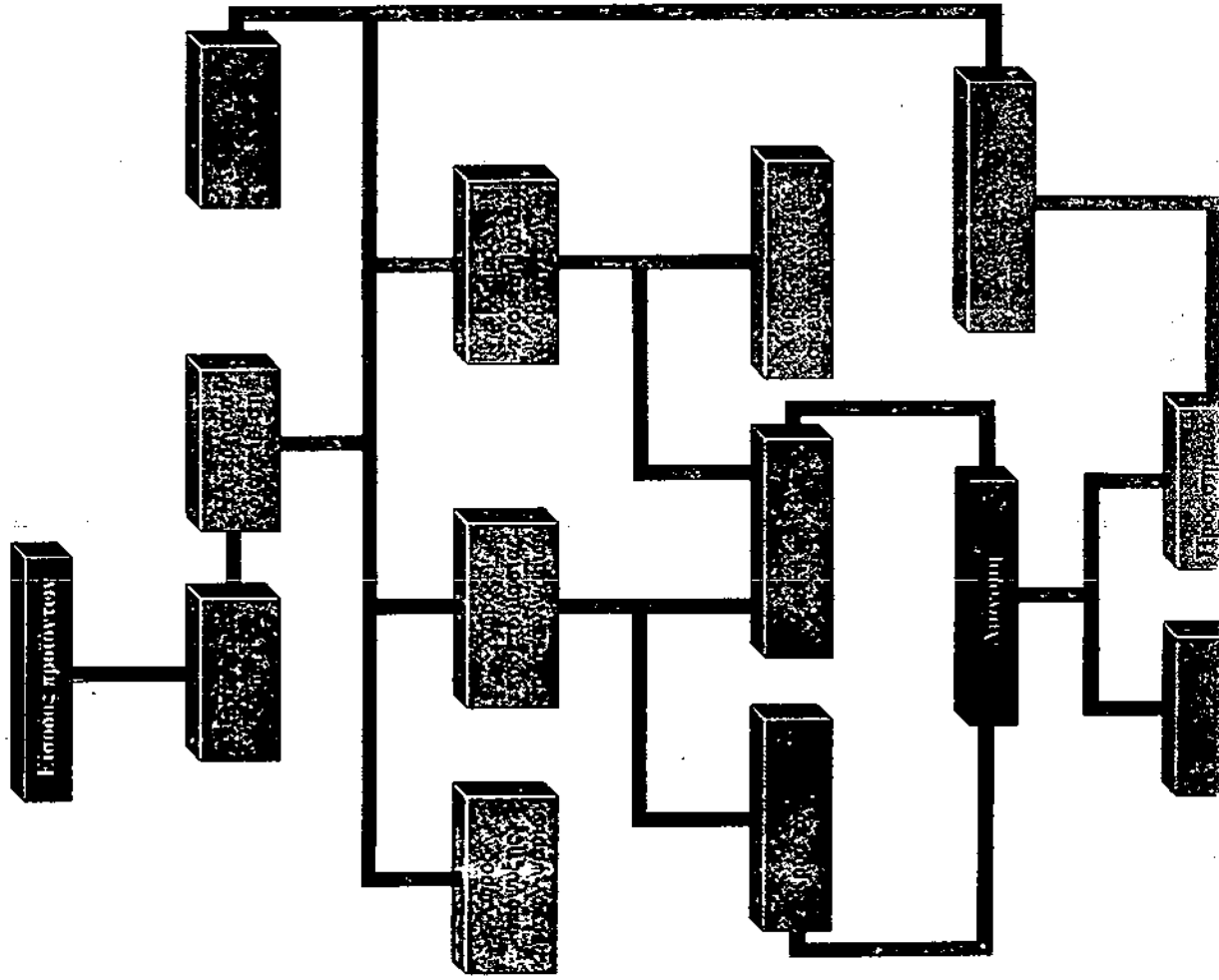
- Αυτάρκεια. Ο ίδιος ο χώρος εργασίας και ο εξοπλισμός του σε κάθε λειτουργική περιοχή θα πρέπει να επιτρέπουν στο σεφ, στους βοηθούς και στους υπεύθυνους καθαρισμού κουζίνας να εργάζονται χωρίς να εμποδίζουν ο ένας τον άλλο, αλλά και ταυτόχρονα να μπορούν να συνεργάζονται με τον αποδοτικότερο τρόπο. Σημαντικό είναι επίσης να μην χρειάζεται το ένα τμήμα τον εξοπλισμό του άλλου.
- Κυκλοφορία. Η κίνηση του προσωπικού στο χώρο της κουζίνας πρέπει να ακολουθεί ασφαλείς διαδρομές κυκλοφορίας. Πρέπει δηλαδή η κουζίνα να είναι έτσι σχεδιασμένη, ώστε να βοηθά ή τουλάχιστον να μην εμποδίζει τη διέλευση υλικού και ανθρωπίνου δυναμικού.
- Υγιεινή. Ο σχεδιασμός της κουζίνας πρέπει να εξασφαλίζει επαρκή εξαερισμό και φωτισμό, όπως και να παρέχει ευκολία στον καθαρισμό του χώρου.

Οι κυριότεροι χώροι μιας μεγάλης κουζίνας είναι οι παρακάτω:

1. Η ζεστή κουζίνα. Περιέχει την κύρια θερμική εστία στην οποία γίνονται όλες οι βασικές εργασίες θερμικής επεξεργασίας των τροφίμων, αφού προηγουμένως προετοιμαστούν αυτά κατάλληλα και μπουν στο σκεύος όπου θα μαγειρευτούν.
2. Το ζαχαροπλαστείο. Χώρος παρασκευής γλυκών και αρτοσκευασμάτων.
3. Η κρύα κουζίνα. Χώρος ετοιμασίας κρύων πιάτων, σαλατών.
4. Κοπή κρεάτων και ψαριών. Χώρος προετοιμασίας του κρέατος και των ψαριών.

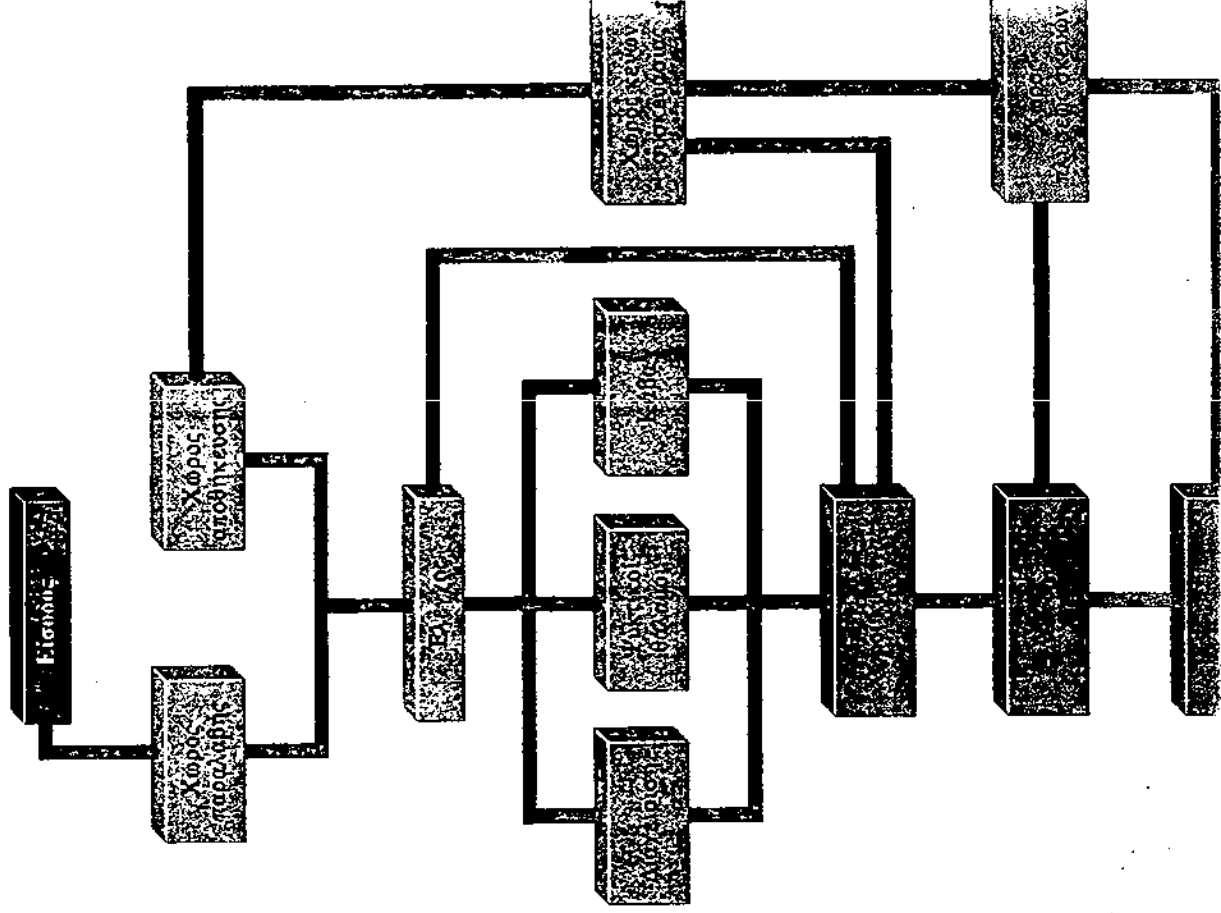
Διάγραμμα 3.3.

Οργάνωση χώρων κλασικής κουζίνας μαζικής παραγωγής φαγητών



Διάγραμμα 3.4.

Οργάνωση κουζίνας και βοηθητικών χώρων



5. Το τμήμα των φρούτων. Χώρος προετοιμασίας φρούτων για σερβίρισμα ή για παρασκευές του ζαχαροπλαστέιου. Οι εργασίες του τμήματος αυτού συχνά αποτελούν μέρος του μπουφέ ή της κρύας κουζίνας.
6. Ο μπουφές. Χώρος προετοιμασίας, αφεψημάτων κ.λ.π.
7. Το πάσο. Είναι ο πάγκος στον οποίο αφήνονται οι έτοιμες πιατέλες και τα έτοιμα πιάτα που παραλαμβάνουν οι σερβιτόροι και γενικά οι πάγκοι εργασίας.
8. Αποθήκες ημέρας – ψυκτικοί θάλαμοι.

Βοηθητικοί χώροι θεωρούνται οι παρακάτω:

1. Λάντζα σκευών της κουζίνας. Χώρος πλύσης σκευών κουζίνας.
2. Λάντζα σκευών εστιατορίου. Χώρος πλύσης σκευών εστιατορίου.
3. Το γραφείο του Σεφ. Χώρος όπου ο chef φυλάσσει τα στοιχεία οργάνωσης της εργασίας του και συζητεί με την ομάδα του.
4. Χώρος προσωπικού: Εστιατόριο προσωπικού, βεστιάρια, W.C. χώρος παραμονής.
5. Χώρος για την τοποθέτηση των ειδών καθαριότητας της κουζίνας.
6. Χώρος για την τοποθέτηση των σκευών του εστιατορίου (πιάτα, ποτήρια κ.α.)

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

- 1 Κάβα ημέρας. Είναι ο χώρος όπου φυλάσσονται τα ποτά που σερβίρει το εστιατόριο. Ο χώρος αυτός είναι εξοπλισμένος με ράφια για

τα κόκκινα κρασιά και ψυγεία όπου ψύχονται μπύρες, αναψυκτικά, νερό, κρασιά κ.λ.π.

2. Ταμπλώ. Είναι το τμήμα έκδοσης λογαριασμών εστιατορίου κι ελέγχου διακίνησης των προς πώληση ειδών και αποτελείται από ένα γραφείο.

### **Θέση μαγειρείου**

Η κουζίνα πρέπει να βρίσκεται στο ίδιο επίπεδο με το εστιατόριο και κοντά σε αυτό, για τους εξής λόγους:

1. Επιτυγχάνεται γρήγορη εξυπηρέτηση του πελάτη.
2. Τα εδέσματα πρέπει να σερβίρονται ζεστά και η απόσταση καθυστερεί το σερβίρισμά τους.
3. Μειώνεται το εργατικό κόστος.

Η κουζίνα και το εστιατόριο έχουν ενδιάμεσα συνήθως ένα χώρο, που φέρει την ονομασία office και χρησιμεύει για να απομονώνονται οσμές και θόρυβοι από το χώρο του εστιατορίου.

Ταυτόχρονα ο χώρος αυτός χρησιμοποιείται για διάφορες βοηθητικές εργασίες του εστιατορίου, όπως γέμισμα ανθοδοχείων ή γυάλισμα ασημικών.

Το μαγειρείο επίσης πρέπει να βρίσκεται το δυνατόν κοντά στην αποθήκη και να επικοινωνεί με ευρύχωρους διαδρόμους ή, σε περίπτωση διαφοράς ορόφου, με ευρύχωρο ανελκυστήρα βαρέως τύπου.

Η λάντζα εστιατορίου πρέπει να είναι το πρώτο τμήμα που συναντούν οι σερβιτόροι όταν μπαίνουν στο εστιατόριο, έτσι ώστε ν' αφήνουν τις επιστροφές.

### **Καταμερισμός Χώρων**

Ένας τρόπος για να γίνει αποτελεσματικότερος υπολογισμός του απαιτούμενου χώρου είναι να χρησιμοποιηθεί σαν βάση ο αριθμός των γευμάτων που πρόκειται να παράγονται στην κουζίνα σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα 3.1:

Πίνακας 3.1: Πίνακας υπολογισμού χώρων κουζίνας

Αριθμός γευμάτων	200	400	800
Τετραγωνικά μέτρα - γεύμα	0.5 – 0.6	0.4 – 0.6	0.35 – 0.5
Σύνολο κουζίνας σε m <sup>2</sup>	100 – 160	160 – 240	280 – 400
Σύνολο αποθήκης σε m <sup>2</sup>	30 - 48	42 – 62	56 – 80

Επίσης ένας πρόσθετος προσδιοριστικός παράγοντας των απαιτήσεων σε χώρους είναι ο μέγιστος αριθμός γευμάτων που πρέπει να παραχθούν σε ένα δεδομένο χρονικό διάστημα. Σε πολλές επιχειρήσεις ο παράγοντας αυτός προσδιορίζεται από τον αριθμό των γευμάτων που προέρχονται τις μεσημεριανές ώρες. Για ευνόητους λόγους, το μέγεθος της κουζίνας θα πρέπει να βασίζεται στον αριθμό των γευμάτων που παράγονται κατά τη διάρκεια της περιόδου αιχμής και αυτό το κριτήριο υιοθετείται συνήθως σαν εύκολος τρόπος εκτίμησης των απαιτήσεων της κουζίνας σε χώρους κατά τον προκαταρκτικό αρχιτεκτονικό σχεδιασμό.

Σε κάθε περίπτωση, οι διαστάσεις της κουζίνας θα πρέπει να είναι οι κατάλληλες για να είναι δυνατή η αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία της. Επίσης, κατά το σχεδιασμό τοποθέτησης του εξοπλισμού σε σχέση με το χώρο της κουζίνας, υπολογίζουμε το 30% του χώρου για

εξοπλισμό και το 70% για χώρο εργασίας (διακίνηση εργαζομένων, εμπορευμάτων, φαγητών, επιστροφών).

Σημειώνεται ότι οι υπερβολικά μεγάλοι χώροι δεν διευκολύνουν το έργο της παραγωγής, αντίθετα, δαπανάται χρόνος και ενέργεια για τις μετακινήσεις του προσωπικού και τις μεταφορές των πρώτων υλών και ή φαγητών σε μεγάλες αποστάσεις. Πρόσθετα, οι μεγάλες αποστάσεις εμποδίζουν την εποπτεία και έλεγχο της εργασίας κατά τη διαδικασία της παραγωγής και ακόμη, δημιουργείται αυξημένο κόστος για την καθαριότητα, τη θέρμανση και τη συντήρηση γενικά του χώρου.

Πίνακας 3.2: Καταμερισμός χώρων κουζίνας

Περιγραφή χώρων	500 γεύματα	1000 γεύματα
Ζεστή κουζίνα	180 τ.μ.	200 τ.μ.
Κρύα κουζίνα και χώρος προετοιμασίας λαχανικών	32 τ.μ.	40 τ.μ.
Χώρος ψύξης	6.5 τ.μ.	18.3 τ.μ.

Επίσης, όπως έχουμε αναφέρει, το κόστος του κεφαλαίου που έχει επενδυθεί στην κουζίνα δεν αποδίδει αν οι χώροι χρησιμοποιούνται αναποτελεσματικά.

#### Εργονομικές διαστάσεις χώρων κουζίνας

60-80 cm Απαιτούμενος χώρος για ένα εργαζόμενο μπροστά από ένα τραπέζι εργασίας, νεροχύτη ή εστία.

1.20-1.40μ. Απαιτούμενο χώρος μπροστά από μηχανήματα με ανοιγόμενες πόρτες ή ανατρεπόμενα μηχανήματα.

- 75 cm Ελάχιστο πλάτος για διαδρόμους εργασίας.
- 1.5 μ. Ελάχιστο πλάτος για διαδρόμους κυκλοφορίας.
- 1-1.5μ. Πλάτος που επιτρέπει να περάσουν 2 άτομα.
- 1.5-1.8 μ. Πλάτος που επιτρέπει να περάσει ένα τρόλεϊ δίπλα σε ένα άτομο.
- 1.5-1.8μ. Πλάτος που επιτρέπει να περάσει ένα τρόλεϊ μεταξύ 2 ατόμων που εργάζονται πλάτη με πλάτη.
- 90 cm. Ελάχιστη απόσταση μεταξύ μηχανημάτων και τραπεζιών εργασίας.
- 1-1.2 m. Ελάχιστη απόσταση μπροστά από μηχανήματα ψησίματος όπου τα φαγητά μεταφέρονται με τρόλεϊ.
- 80-90 cm Ελάχιστη απόσταση για να κυκλοφορήσει ένα έτοιμο κρατώντας δίσκο.

### ***Αποθήκη Ημέρας – Ψυκτικοί Θάλαμοι Κουζίνας***

Με τον όρο «αποθήκη ημέρας» εννοούνται οι αποθηκευτικοί χώροι της κουζίνας στους οποίους διατηρείται ένα απόθεμα πρώτων υλών, ικανό να καλύψει τις λειτουργικές ανάγκες της κουζίνας για ένα μικρό χρονικό διάστημα (συνήθως 2-3 ημερών).

Οι ανάγκες της κουζίνας σε αποθηκευτικούς χώρους είναι συνήθως:

- Αποθήκη τροφίμων για τα είδη παντοπωλείου.
- Κάβα ημέρας (για τα κρασιά).
- Χώρος για τα υλικά καθαριότητας.

Σε ότι αφορά τους ψυκτικούς θαλάμους της κουζίνας απαιτείται προσεκτική οργάνωση για λόγους που σχετίζονται τόσο με την εξασφάλιση κατάλληλων συνθηκών συντήρησης των διαφορετικών ομάδων τροφίμων και τους υγειονομικούς περιορισμούς, όσο και με την αποτελεσματική λειτουργία της επαγγελματικής κουζίνας. Οι πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται (κρέατα, ψάρια, λαχανικά, γαλακτοκομικά προϊόντα κ.α.), όπως και τα μαγειρευμένα φαγητά απαιτούν ειδικούς χώρους αποθήκευσης και κατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας.

### ***Αποθηκευτικοί χώροι τροφίμων και ποτών***

Για την κατασκευή των αποθηκευτικών χώρων πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα εξής:

1. Το δάπεδο να καλύπτεται από αδιαπότιστο, λείο και εύθραυστο υλικό.
2. Να υπάρχουν κατάλληλες κλίσεις στο δάπεδο που να οδηγούν στα φρεάτια, τα οποία θα καλύπτονται με μεταλλικές σχάρες.
3. Η οροφή να είναι κατά προτίμηση από μπετόν.
4. Αν ο χώρος καλύπτεται από κεραμωτή ή παρόμοια στέγη, η εσωτερική επιφάνεια θα πρέπει να είναι επενδεδυμένη με σανίδες ή άλλο υλικό, ώστε να μη δημιουργούνται ανοίγματα που μπορούν να επιτρέψουν την εγκατάσταση τρωκτικών. Η ξύλινη ψευδοροφή αντενδείκνυται για τον ίδιο λόγο.
5. Η ύπαρξη ραφιών σε ύψος 0,30μ. από το πάτωμα και σε απόσταση 0,20 μ. από τον τοίχο, βοηθά την καλύτερη καθαριότητα του χώρου και τον ευκολότερο έλεγχο των εμπορευμάτων.
6. Κατά προτίμηση τα ράφια να είναι μεταλλικά.



7. Οι πόρτες στο κάτω μέρος σε ύψος 0,20 μ. από το πάτωμα θα πρέπει αν επενδύονται με χοντρή λαμαρίνα και να εφαρμόζουν καλά στο πάτωμα, ώστε να δυσκολεύουν την πρόσβαση εντόμων και τρωκτικών στο χώρο.

### *Γενικές Αρχές Οργάνωση Αποθήκης Ημέρας*

8. Να αφήνονται διάδρομοι 1.35-1.50 μέτρα για την άνετη κυκλοφορία ανθρώπων και τρόλεϊ, (αν τα τρόλεϊ διασταυρώνονται 1.75-2 m).
9. Να διατηρείται μια σταθερή θερμοκρασία στον περιβάλλοντα χώρο από 18-20°C για την κάβα των κρασιών 16°C.
10. Να προβλέπεται ο αναγκαίος αερισμός και ιδιαίτερα στο χώρο αποθήκευσης των πατατών.
11. Να αποφεύγεται η διέλευση μέσα από την αποθήκη αποχετεύσεων, σωληνώσεων θέρμανσης ή τοποθέτηση ψυκτικών μηχανημάτων.
12. Να προβλέπεται προστασία για τις περιπτώσεις πυρκαγιάς, κλοπών φθορών από νερά κ.α.
13. Για την εύκολη συντήρηση και καθαριότητα του χώρου, το δάπεδο πρέπει να είναι αντοχής και οι τοίχοι χρωματισμένοι.
14. Ο εξοπλισμός (δοχεία, ντουλάπια, ράφια κ.α.) να είναι εύκολος στην προσέγγιση και να επιτρέπει τον έλεγχο.

Γενικά, οι ανάγκες μιας επαγγελματικής κουζίνας σε αποθηκευτικούς χώρους και ψυκτικούς θαλάμους εξαρτώνται:

- Το μέγεθος της τοπικής επιχείρησης.

➤ Το σύστημα οργάνωσης του τμήματος προμηθειών της επιχείρησης σε συνδυασμό με το μέγεθος των κεντρικών αποθηκών και των ψυκτικών θαλάμων.

➤ Τις μεθόδους παραγωγής τα είδη των πρώτων υλών, τη χρησιμοποίηση ετοιμών τροφίμων και άλλους ειδικούς παράγοντες.

Σε κάθε περίπτωση, πρέπει να εξασφαλίζεται επάρκεια αποθηκευτικών χώρων, με σωστή διαρρύθμιση για την ασφαλή και υγιεινή αποθήκευση των πρώτων υλών και των τελικών προϊόντων.

Στον πίνακα 3.3 αναφέρονται ορισμένες θερμοκρασίες, γενικά παραδεκτές, για τη διατήρηση των κυριότερων τροφίμων:

Πίνακα 3.3: Θερμοκρασία διατήρησης τροφίμων και ποτών

<u>Είδος</u>	<i>Θερμοκρασία σε Βαθμούς Κελσίου</i>
Κρέατα – αλλαντικά	2
Λαχανικά – φρούτα	4
Τυριά – αυγά – βούτυρο	3
Ψάρια	1
κάβα μπύρας	5 μέχρι 7
κάβα κρασιών	12 μέχρι 14
κατάψυξη	-18 βαθμούς και άνω

## *Ελαφρός εξοπλισμός κουζίνας*

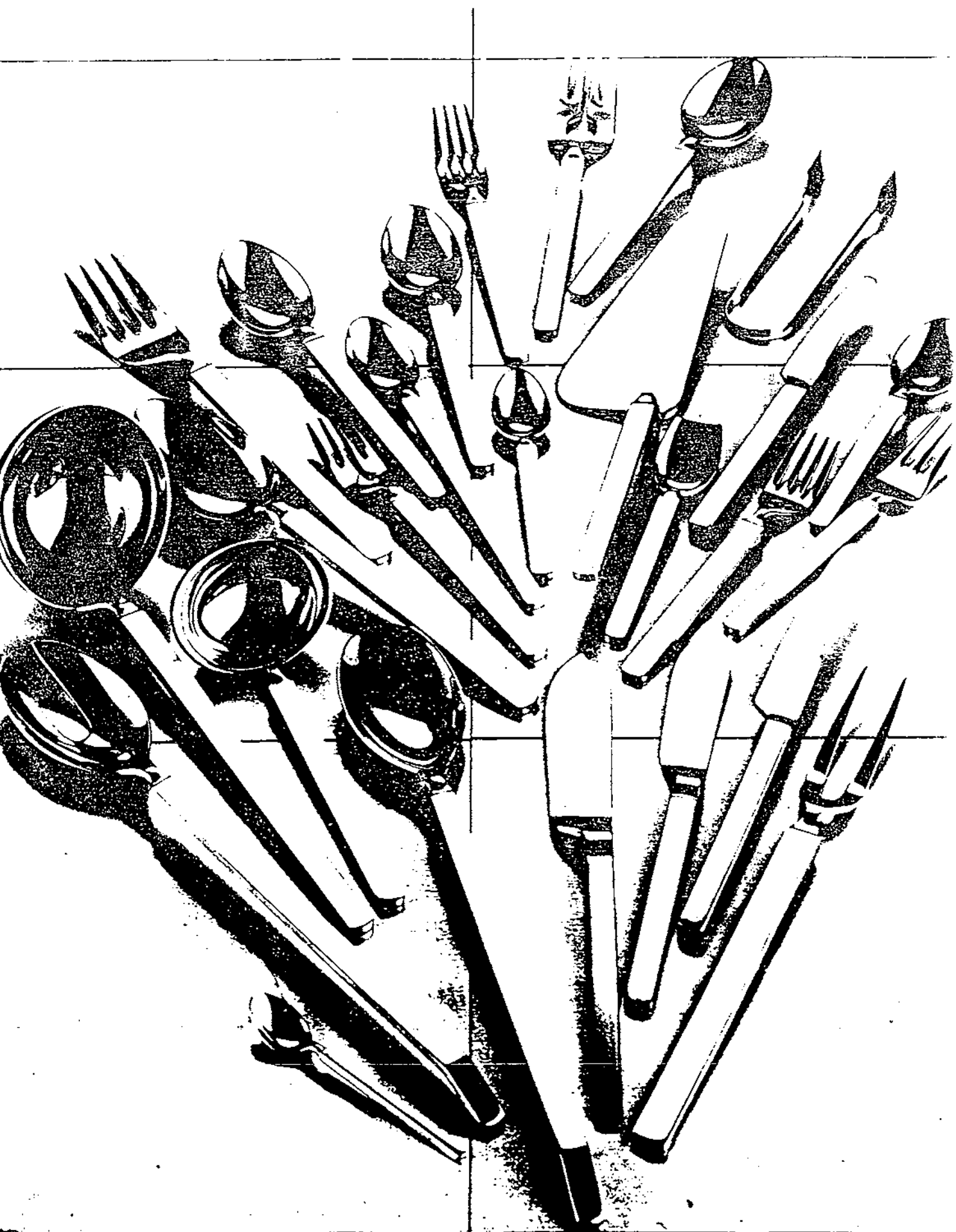
Παρά την εξέλιξη που έχει παρατηρηθεί τα τελευταία χρόνια στον εξοπλισμό της κουζίνας ένα μεγάλο μέρος των εργασιών γίνεται με τη χρησιμότητα μαχαιριών.

Πολλά από τα εργαλεία παραμένουν ίδια εδώ και δεκαετίες, ωστόσο τα υλικά από τα οποία είναι φτιαγμένα έχουν αλλάξει εξαιτίας των εξελίξεων στην τεχνολογία των υλικών.

Τα εργαλεία του σεφ και του προσωπικού είναι σχετικά λίγα σε αριθμό και από αυτά τα σπουδαιότερα είναι τα μαχαίρια.

Λοιπά σκεύη και εργαλεία:

- Ακονιστήρι μαχαιριών από ανοξείδωτο χάλυβα.
- Ειδικό πιρούνι για το κράτημα τεμαχίων κατά τον τεμαχισμό.
- Εργαλεία ξεφλουδίσματος, τεμαχισμού λαχανικών, τυριών, μηλών κ.λ.π.
- Σύρμα σε διάφορα μεγέθη.
- Κουτάλες σε διάφορα μεγέθη και σχήματα (τρυπητές, ξύλινες, βαθιές, σερβιρίσματος)
- Σπάτουλες σε διάφορα μεγέθη και σχήματα.
- Ειδικές επιφάνειες, τεμαχίων ή ξύλα κοπής.
- Σημειώνεται ότι η χρήση ξύλινων επιφανειών για τον τεμαχισμό απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή εξαιτίας της πορώδους φύσης του ξύλου και της δυσκολίας που παρουσιάζει στον καθαρισμό. Επίσης, πρέπει να χρησιμοποιούνται διαφορετικά «ξύλα κοπής» για τον τεμαχισμό



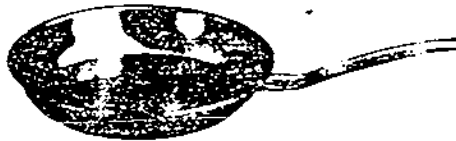
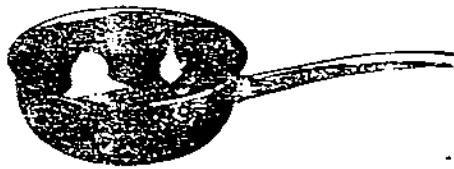
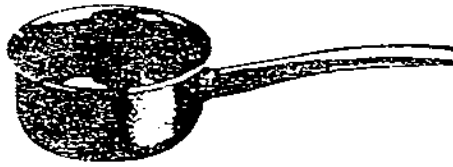
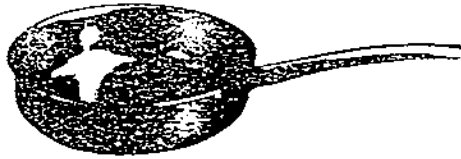
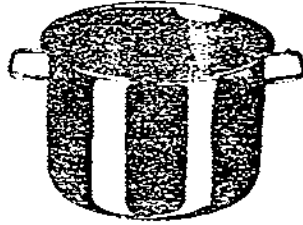
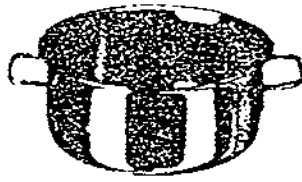
ΠΗΡΟΥΝΙΑ, ΕΦΥΤΑΙΑ, ΜΑΧΑΙΡΙΑ, ΣΠΑΤΟΥΛΕΣ κλπ.

κρεάτων, ψαριών, φρούτων και σαλατών, τυριών, ψημένων, κρεάτων και λαχανικών.

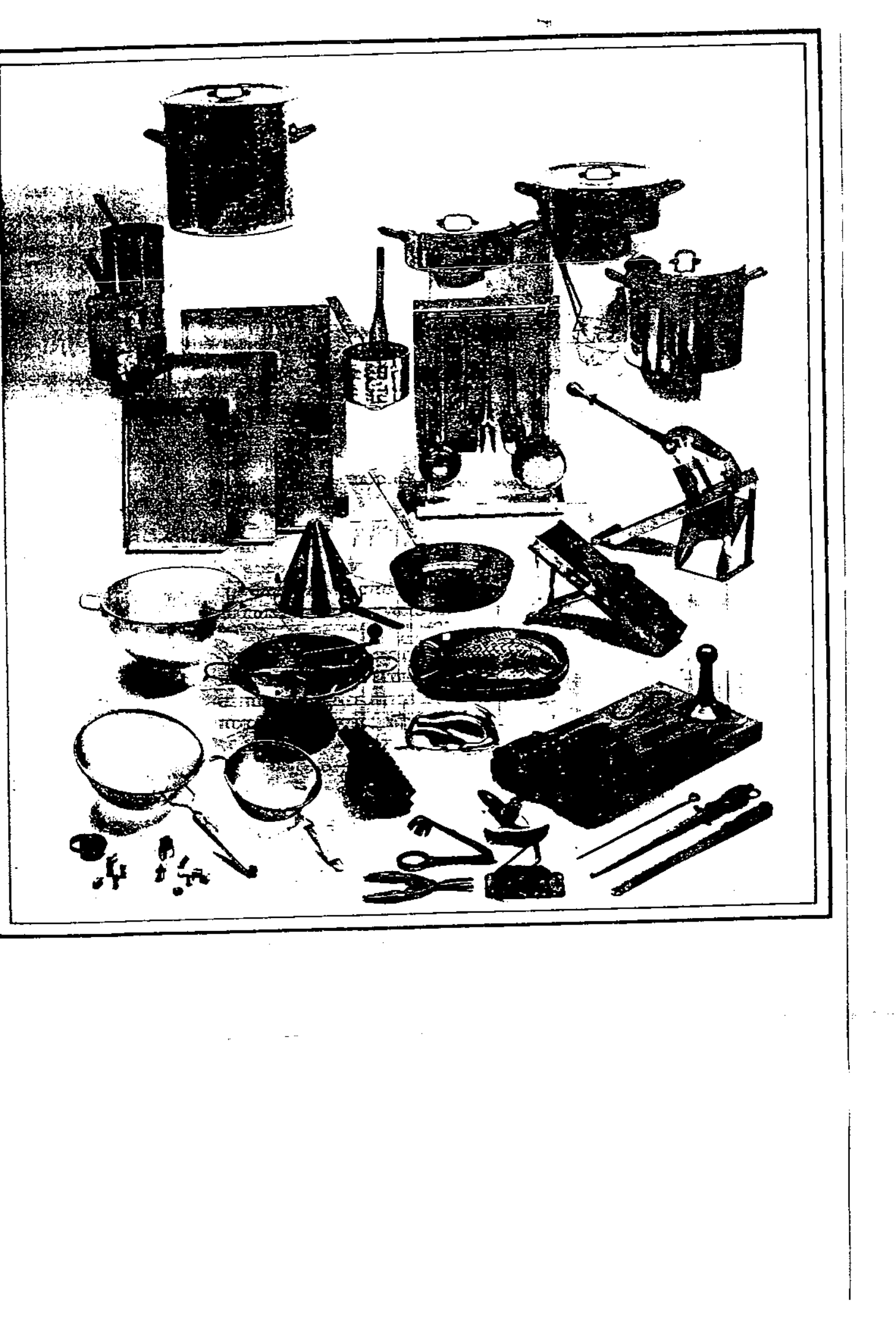
- Επίσης στα εργαλεία της κουζίνας περιλαμβάνονται ειδικά ψαλίδια, bats, κόσκινο, θερμόμετρα, μικρές ζυγαριές, ανοιχτήρια κονσερβών, ειδικά εργαλεία για την αφαίρεση σπόρων από φρούτα και λαχανικά κ.α.
- Ειδικός εξοπλισμός για το κρέμασμα του κρέατος.
- Ειδικά δοχεία για τη φύλαξη τροφίμων.
- Κινητά δοχεία για τη φύλαξη πρώτων υλών (αλεύρι και άλλα υλικά που χρησιμοποιούνται συχνά είναι προτιμότερο να διατηρούνται σε κινούμενα δοχεία για την εύκολη μεταφορά και της αποθήκευση κάτω από πάγκους εργασίας. Είδη όπως αρωματικές ύλες, μπαχαρικά κ.α., πρέπει να φυλάσσονται σε ντουλάπια.

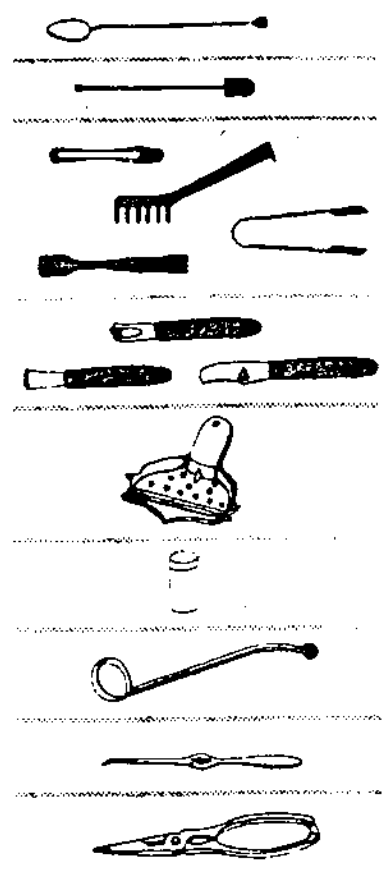
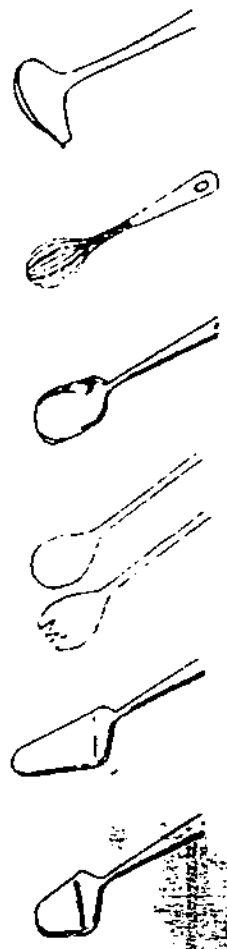
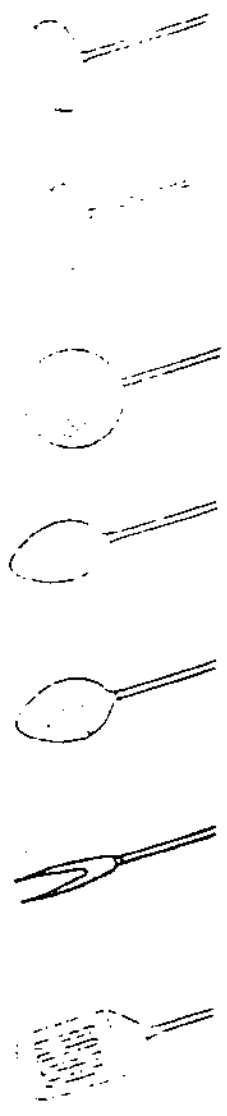
#### Μαγειρικά σκεύη

- Κατσαρόλες σε διάφορα μεγέθη και σχήματα (για σάλτσες, σούπες, ζωμούς, παρασκευές κατσαρόλας, κ.α.).
- Τηγάνια σε διάφορα μεγέθη και σχήματα (για σοτάρισμα υλικών, κρέπες, ομελέτες, τηγάνισμα, κ.α.).
- Λαμαρίνες και ταψιά φούρνου σε διάφορα μεγέθη και σχήματα (για γλυκά, κρέατα κ.α.).
- Σουρωτήρια (σε σχήμα κώνου ή στρογγυλά για σάλτσες, στράγγισμα λαχανικών κ.α.).
- Ειδικά σκεύη για την παρασκευή και το ψήσιμο γλυκών.



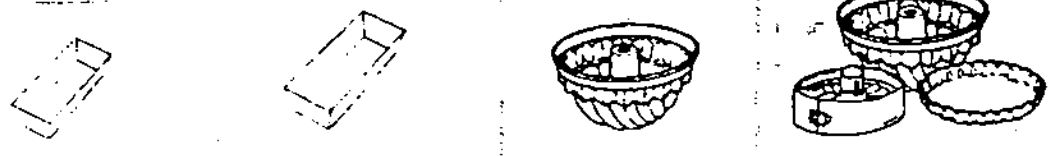
ΔΙΑΦΕΡΟΙ ΤΥΠΟΙ ΤΗΓΑΝΙΩΝ





ΚΟΥΤΑΛΕΣ-ΣΠΑΤΟΥΛΕΣ

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΛΑΒΙΔΕΣ



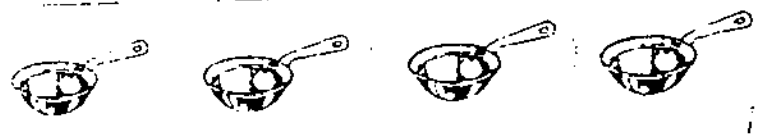
ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΦΟΡΜΕΣ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΙΚΗΣ



ΑΝΟΙΧΤΗΡΙΑ



ΜΑΧΑΙΡΙΑ



ΣΟΙΡΩΤΗΡΙΑ



ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ





ΠΗΡΟΥΝΙΑ, ΚΟΥΤΑΛΙΑ, ΜΑΧΑΙΡΙΑ, ΣΠΑΤΟΥΛΕΣ κλπ.

## **Βαρύς Εξοπλισμός Κουζίνας**

Τα μέσα επεξεργασίας μιας κουζίνας τοποθετούνται κατά κανόνα σταθερά ενώ το εργατικό δυναμικό και τα εμπορεύματα είναι στοιχεία που κινούνται. Επιδιώκεται, επομένως, η τοποθέτηση του εξοπλισμού να μην εμποδίζει το προσωπικό και τα εμπορεύματα στη μετακίνησή τους.

Κατά την επιλογή του εξοπλισμού πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι ακριβείς διαστάσεις κάθε είδους σε σχέση με το χώρο τοποθέτησής του.

### **Κουζίνα (εστία)**

Η επάνω επιφάνεια της κουζίνας (εστίας) αποτελείται από πολλά στοιχεία - 4,6 ή 8 πλάκες - ανάλογα με το μέγεθος και τις απαιτήσεις της παραγωγής, και με ανεξάρτητη λειτουργία το κάθε στοιχείο. Το κάτω μέρος της κουζίνας αποτελείται από ένα ή δυο φούρνους καθώς και θερμοθάλαμο.

**Κατασκευάζεται από ανοξείδωτο χάλυβα (18/8).**

Η κουζίνα αερίου αποτελείται από 2,4 ή 6 ανοικτές εστίες με ισχυρά φλόγιστρα ή πλάκες έμμεσα θερμαινόμενες. Στο κάτω μέρος έχει φούρνο όπως και η ηλεκτρική.

### **Βραστήρας και βραστήρας ατμού (marmite)**

Χρησιμοποιείται για το βράσιμο μεγάλων ποσοτήτων τροφίμων. Αποτελείται από ένα κάδο του οποίου ο πυθμένας θερμαίνεται κατά τρόπο άμεσο. Το άδειασμα του υγρού πραγματοποιείται από το κάτω μέρος του μηχανήματος και η παροχή νερού γίνεται με ένα διακόπτη που υπάρχει πάνω από το μηχάνημα για το γέμισμα του κάδου.

Ο βραστήρας μπορεί να είναι σταθερός ή ανατρεπόμενος. Η δυναμικότητα του είναι από 50 μέχρι 300 λίτρα και λειτουργεί με ηλεκτρισμό ή αέριο.

Με το βραστήρα ατμού μαγειρεύονται κυρίως μεγάλες ποσότητες λαχανικών. Ο βραστήρας ατμού έχει τα ίδια χαρακτηριστικά με τον παραδοσιακό βραστήρα και επιπλέον:

- Το πάχος των τοιχωμάτων και του πυθμένα του κάδου είναι μεγαλύτερο.
- Το σκέπασμα του σκεύους κλείνει ερμητικά.
- Ο έλεγχος της πίεσης πραγματοποιείται με βαλβίδα ασφαλείας.
- Το μαγείρεμα πραγματοποιείται πιο γρήγορα.

#### **Ανατρεπόμενο τηγάνι (sauteuse)**

Είναι ένα απαραίτητο είδος εξοπλισμού για τις ανάγκες της μαζικής παραγωγής. Χρησιμοποιείται όπως το κλασικό τηγάνι και αποτελείται από ένα κλάδο με μικρό βάθος. Είναι κατασκευασμένο από ανοξείδωτο χάλυβα και λειτουργεί με ηλεκτρισμό ή αέριο. Υπάρχει θερμοστάτης για τον έλεγχο της θερμοκρασίας, βαλβίδα ασφαλείας, διακόπτης και αυτόματη ή χειροκίνητη ανατροπή (ανάλογα με το μοντέλο).

#### **Φούρνος κουζίνας και φούρνος ζαχαροπλαστική αρτοποιίας**

Ο φούρνος κουζίνας μπορεί να είναι ανεξάρτητη μονάδα ή να αποτελεί το κάτω μέρος της εστίας, λειτουργεί με ηλεκτρισμό ή αέριο.

Ο φούρνος ζαχαροπλαστικής – αρτοποιίας δεν παρουσιάζει μεγάλες διαφορές από το φούρνο της κουζίνας. Αποτελείται από ένα ή περισσότερους θαλάμους, ανάλογα με τις απαιτήσεις της επιχείρησης.

### **Φούρνος ατμού / κυκλοθερμικός (steamer)**

Διαθέτει πρόγραμμα μαγειρέματος: με θερμό αέρα, με ατμό, με συνδυασμό θερμού αέρα / ατμού, χαμηλό σε θερμοκρασία – ατμό για ήπιο ψήσιμο, για αεροστεγώς συσκευασμένα τρόφιμα, για ξεπάγωμα και ξαναζέσταμα προ-μαγειρεμένων φαγητών. Λειτουργεί με ηλεκτρισμό ή αέριο.

### **Φριτούρα**

Η φριτούρα είναι συσκευή σχετικά σύνθετη και εξαιρετικά αποτελεσματική κατά τη χρήση της. Αποτελείται από ένα ή περισσότερα δοχεία μέσα στα οποία τοποθετούνται τα ειδικά συρμάτινα καλάθια. Στο κάτω μέρος των δοχείων υπάρχει ψυχρή ζώνη για τη συλλογή των υπολειμμάτων. Θερμαίνεται με ηλεκτρισμό ή αέριο και η θερμοκρασία της ρυθμίζεται με θερμοστάτη. Κατασκευάζεται από ανοξείδωτο χάλυβα.

### **Σαλαμάνδρα (salamandre)**

Είναι ένα είδος ανοικτού φούρνου, συνήθως μικρού μεγέθους, και χρησιμοποιείται για το ψήσιμο κάθε είδους φαγητού. Η παρεχόμενη υψηλή θερμοκρασία ακτινοβολεί στην επιφάνεια του φαγητού και επιτυγχάνει τη δημιουργία κρούστας.

Η σαλαμάνδρα, πρόσθετος συμπληρωματικός εξοπλισμός μεγάλης και οργανωμένης κουζίνας, τοποθετείται συνήθως κοντά στους φούρνους και τους συμπληρώνει.

### **Λεία πλάκα**

Είναι αρκετά πρακτική συσκευή στη μαζική παραγωγή. Λειτουργεί με ηλεκτρισμό ή αέριο και χρησιμοποιείται για το ψήσιμο αυγών, steaks, hamburgers κ.α. Αποτελείται από μια ή δυο αυτόνομες επιφάνειες για ψήσιμο με διαφορετικές θερμοκρασίες. Στο κάτω μέρος υπάρχει θερμοθάλαμος.

### **Bain – marie**

Ο εξοπλισμός αυτός καταλαμβάνει συνήθως το επάνω μέρος μια θερμοτράπεζας, ή αποτελεί αυτοδύναμη μονάδα. Αποτελείται από ένα θερμαινόμενο δοχείο με νερό ή ατμό, μέσα στο οποίο τοποθετούνται ειδικά σκεύη για τη διατήρηση των ζεστών φαγητών. Ανάλογα με τις ποσότητες και τα είδη που επιθυμούμε να διατηρήσουμε ζεστά, επιλέγουμε το κατάλληλο μέγεθος, αριθμό ή βάθος των ειδικών δοχείων. Η θερμοκρασία του bain-marie ρυθμίζεται με θερμοστάτη. Η θερμοτράπεζα χρησιμοποιείται για τη φύλαξη των πιάτων και άλλων σκευών που πρέπει να τοποθετηθούν ζεστά στο τραπέζι κατά το σερβίρισμα.

### **Σχάρα**

Η σχάρα επιτρέπει το ψήσιμο με την άμεση επαφή. Τα θερμαντικά στοιχεία έχουν μια υψηλή θερμοκρασία και πάνω τους τοποθετείται το τρόφιμο για ψήσιμο. Τα στοιχεία αυτά της επαφής είναι ράβδοι από ειδικό μείγμα μετάλλων.

### **Θερμοθάλαμος**

Πρόκειται για ντουλάπια ύψους μέχρι και 1.7 μέτρα, μέσα στα οποία διατηρούνται ζεστά τα edésματα μέχρι να σερβιριστούν. Είναι

αντίστοιχα των θαλάμων – ψυγείων για τη διατήρηση των κρύων παρασκευών.

### **Φούρνος μικροκυμάτων**

Η χρήση μικροκυμάτων στην κουζίνα αποτελεί, τα τελευταία χρόνια, επαναστατική εφαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας και διαφέρει τελείως από την παραδοσιακή μέθοδο ψησίματος, λόγω της διαφορετικής μορφής ενέργειας που χρησιμοποιείται.

Με τη συνηθισμένη μέθοδο μαγειρέματος, η θερμότητα διεισδύει στο τρόφιμο που ψήνεται απ' έξω προς το κέντρο της μάζας του τροφίμου με συχνότητα 2.450 χιλιοκύκλους ανά δευτερόλεπτο με αποτέλεσμα, τα μόρια του νερού που υπάρχουν στο τρόφιμο να υποβάλλονται σε παλμική κίνηση και να επιτυγχάνεται το ομοιόμορφο ψήσιμό του.

Τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζουν οι φούρνοι μικροκυμάτων είναι:

- Κατεψυγμένες τροφές αποψύχονται σε δεπτερόλεπτα.
- Προψήνουν και ψήνουν φαγητά σε ελάχιστο χρόνο.
- Επιταχύνουν το χρόνο εξυπηρέτησης.
- Μειώνουν το προσωπικό κουζίνας.
- Καταλαμβάνουν λιγότερο χώρο.
- Είναι απλοί στη χρήση.

### **Ψυγεία**

Στους χώρους της κουζίνας πρέπει να υπάρχουν κατάλληλα σε μέγεθος και αριθμό ψυγεία για την άνετη και ασφαλή αποθήκευση των

υλικών και τροφίμων σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας. Ειδικότερα πρέπει να υπάρχουν:

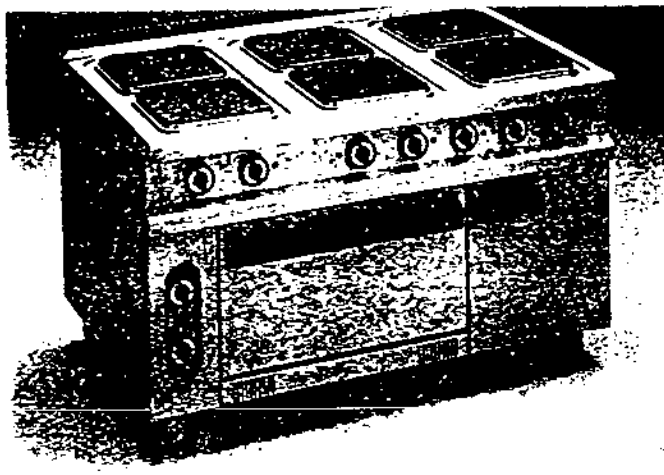
- Ψυγείο και κατάψυξη κρέατος.
- Ψυγείο ψαριών.
- Ψυγείο ημέρας στο χώρο της κουζίνας (με χωριστούς χώρους για φρούτα και λαχανικά, γαλακτοκομικά προϊόντα και αυγά, και εδέσματα).
- Ψυγείο στο χώρο του μπουφέ.

Επίσης, τοπικά στο χώρο του ζαχαροπλαστείου είναι πλεονέκτημα.

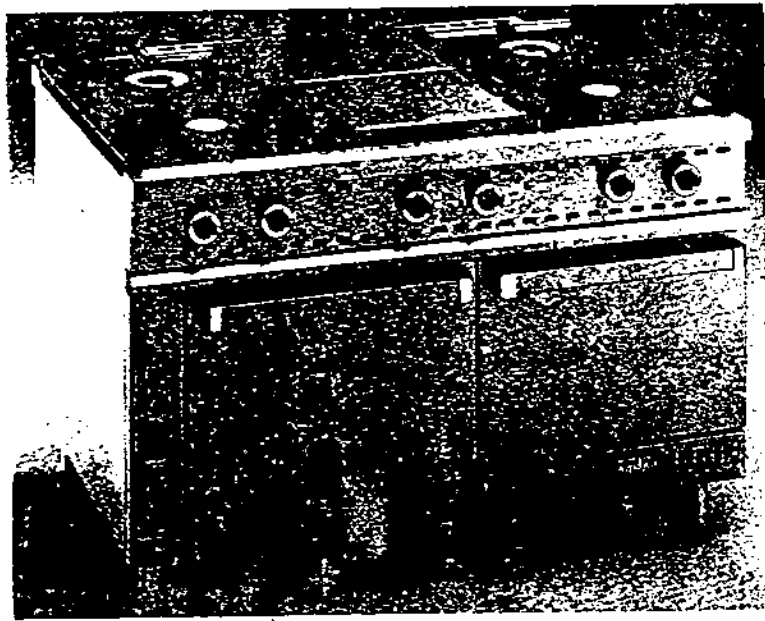
#### Λοιπά είδη εξοπλισμού

Άλλα απαραίτητα είδη εξοπλισμού κουζίνας είναι:

- Πλυντήριο σκευών εστιατορίου.
- Μηχανή παγοκύβων.
- Τραπέζια εργασίας.
- Πατατοκαθαριστής.
- Κορδέλα κοπής κατεψυγμένων κρεάτων – ψαριών.
- Μηχανή κοπής κρέατος σε κιμά, φέτες και κύβους.
- Μηχανή κοπής λαχανικών.
- Μηχανή κοπής αλλαντικών.
- Mixer.
- Ζυγαριά.

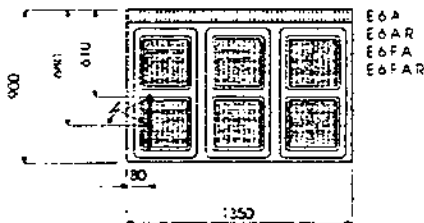
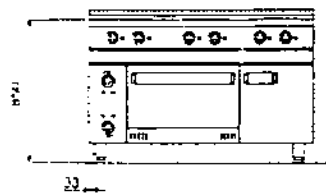
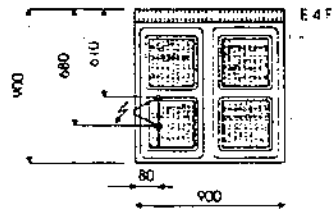
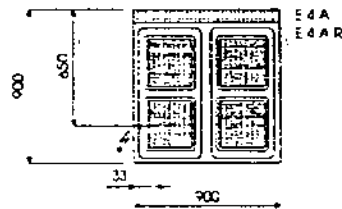
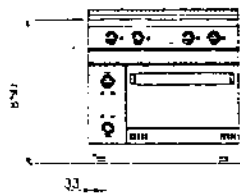
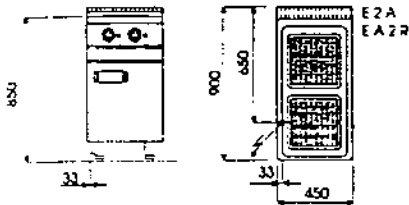


Ηλεκτρική κουζίνα με έξι εστίες

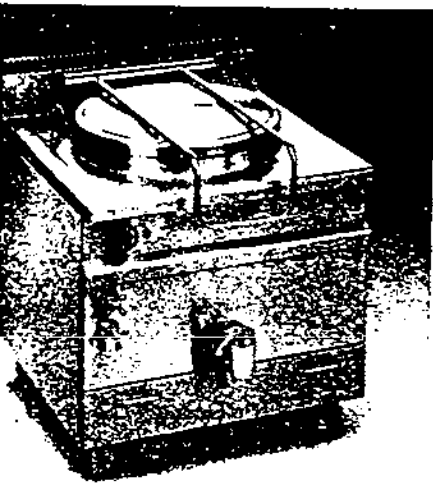


Κουζίνα αερίου με τέσσερις εστίες

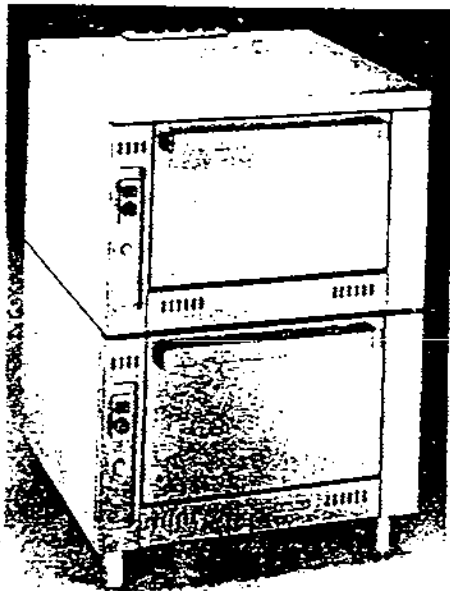
Διαστάσεις ηλεκτρικών κουζινών 2,4 και 6 εστιών.



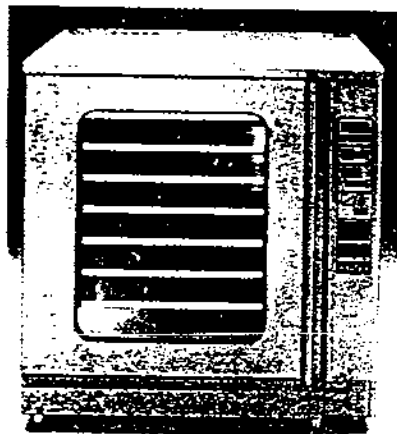




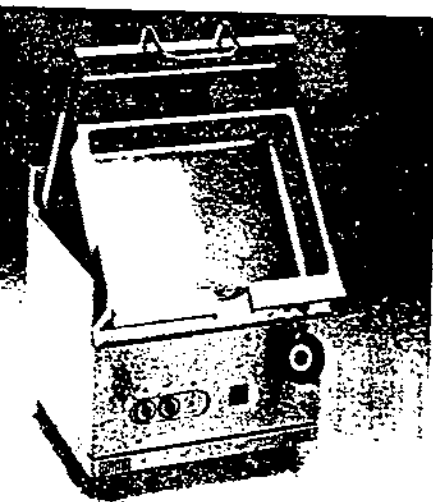
Βραστήρας



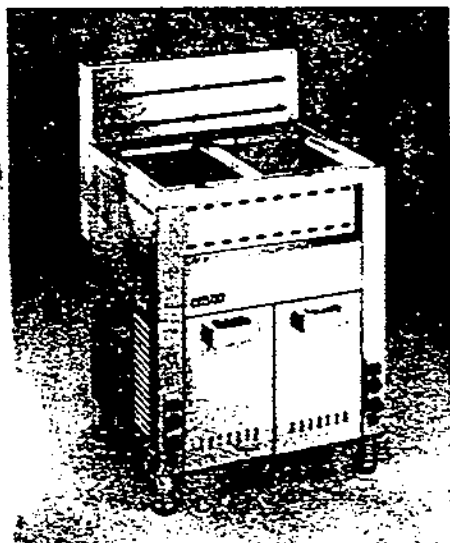
Ανεξάρτητη μονάδα φούφου.



Φούφνος ζαχαροπλαστικής - αρτοποιίας.



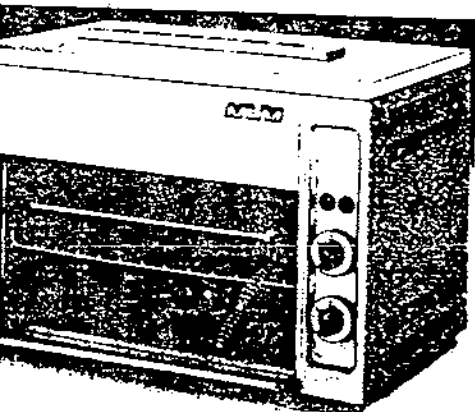
Ανατρεπόμενο τηγάνι  
(sauteuse ή brasiera)



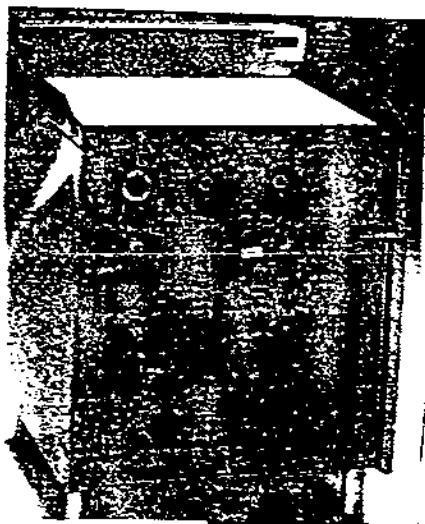
Φριτούρα



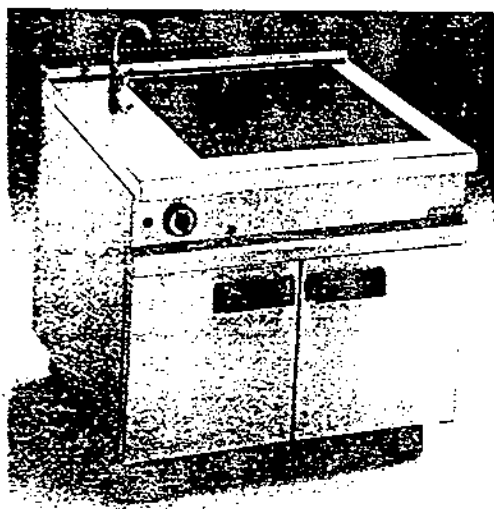
Φούφνος ατμού/κυκλοθερμικός



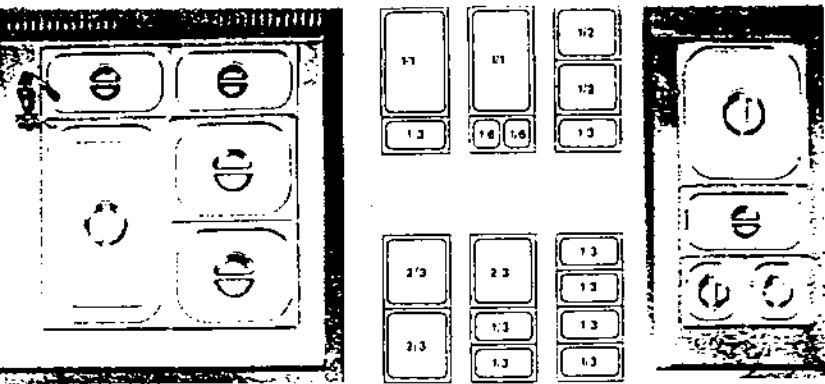
Σαλαμάνδρα



Λεία πλάκα



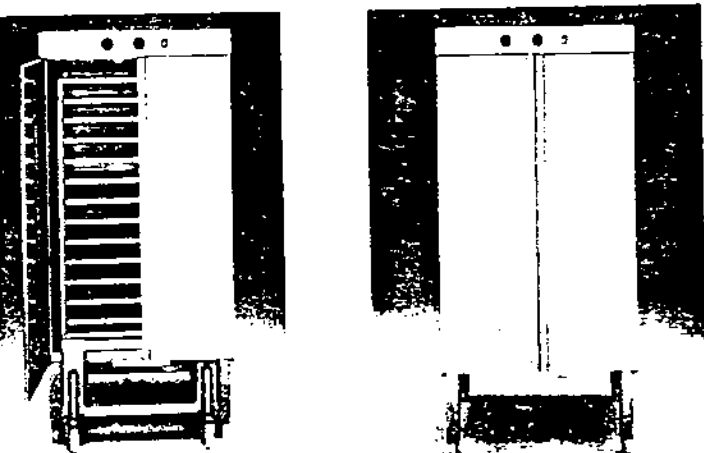
Bain - marie



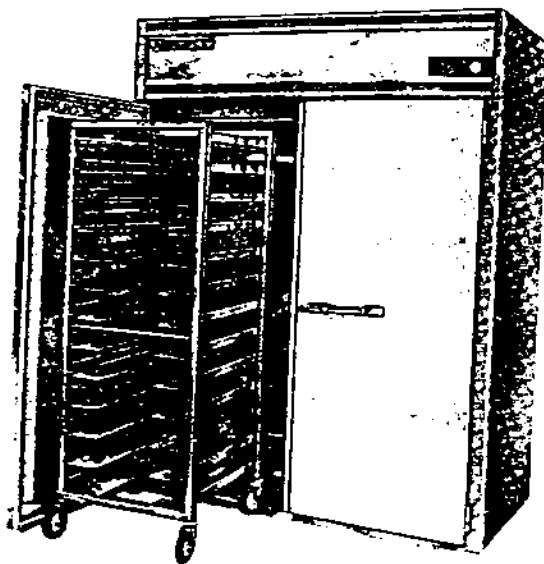
Διάφοροι συνδυασμοί δοχείων φεγγιτού για bain - marie.



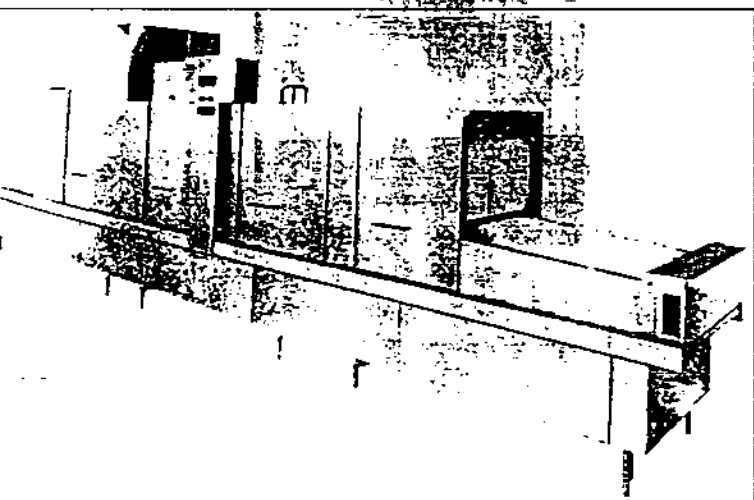
Φούβνος μικροκυμάτων



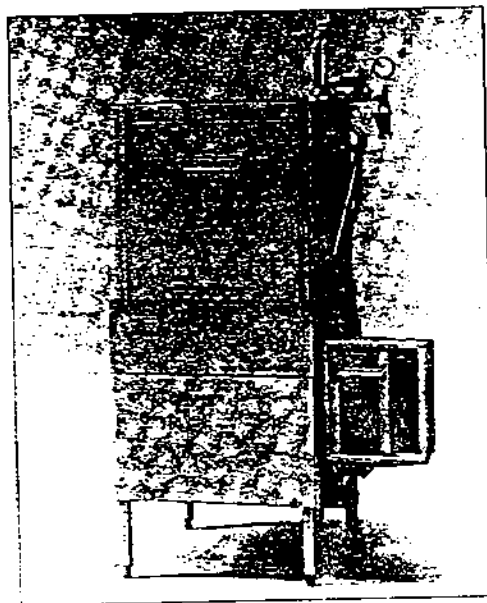
Θεσφοβήτης



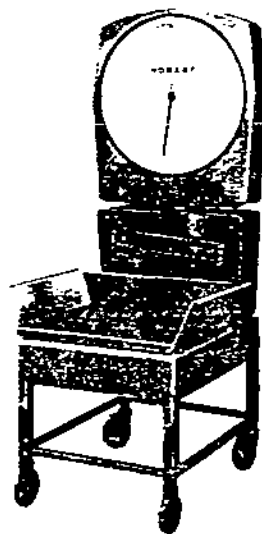
Τύπος επαγγελματικού ψυγείου με κινητά ράφια.



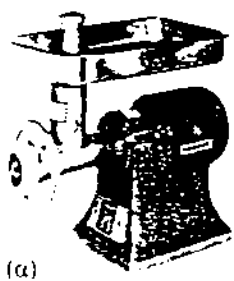
Επαγγελματικό πλυντήριο πιάτων



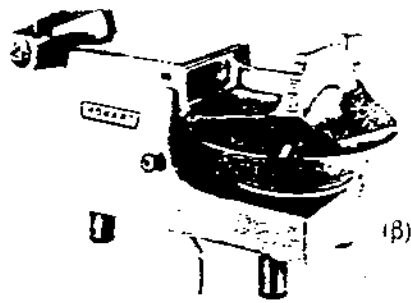
Επαγγελματικό πλυντήριο πιάτων



Κινητή ζυγαριά (κατάλληλη για επαγγελματική κουζίνα).



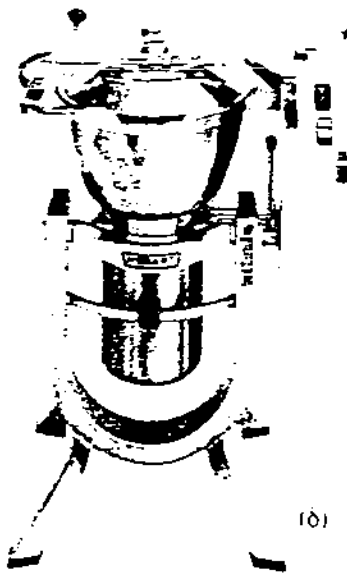
(α)



(β)



(γ)



(δ)

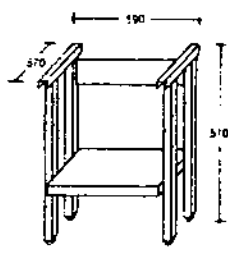
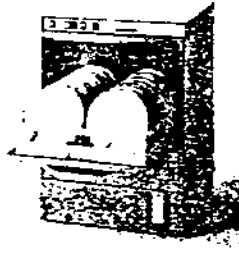
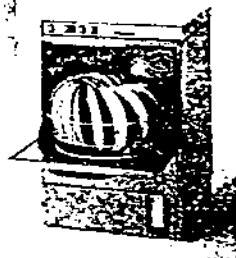
Διάφοροι τύποι εξοπλισμού τεμαχισμού.

(α): Μηχανή κοπής κρέατος

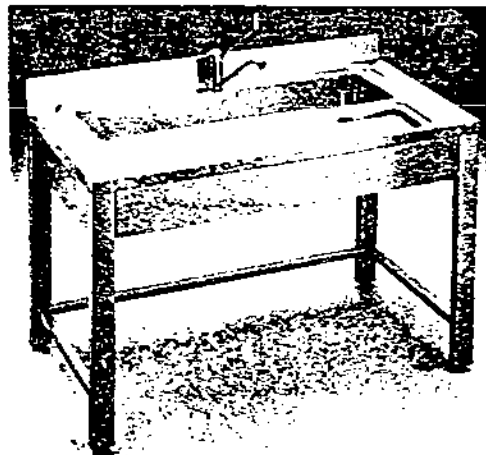
(β): Μηχανή κοπής λαχανικών

(γ): Μηχανή κοπής αβλαντιζιών

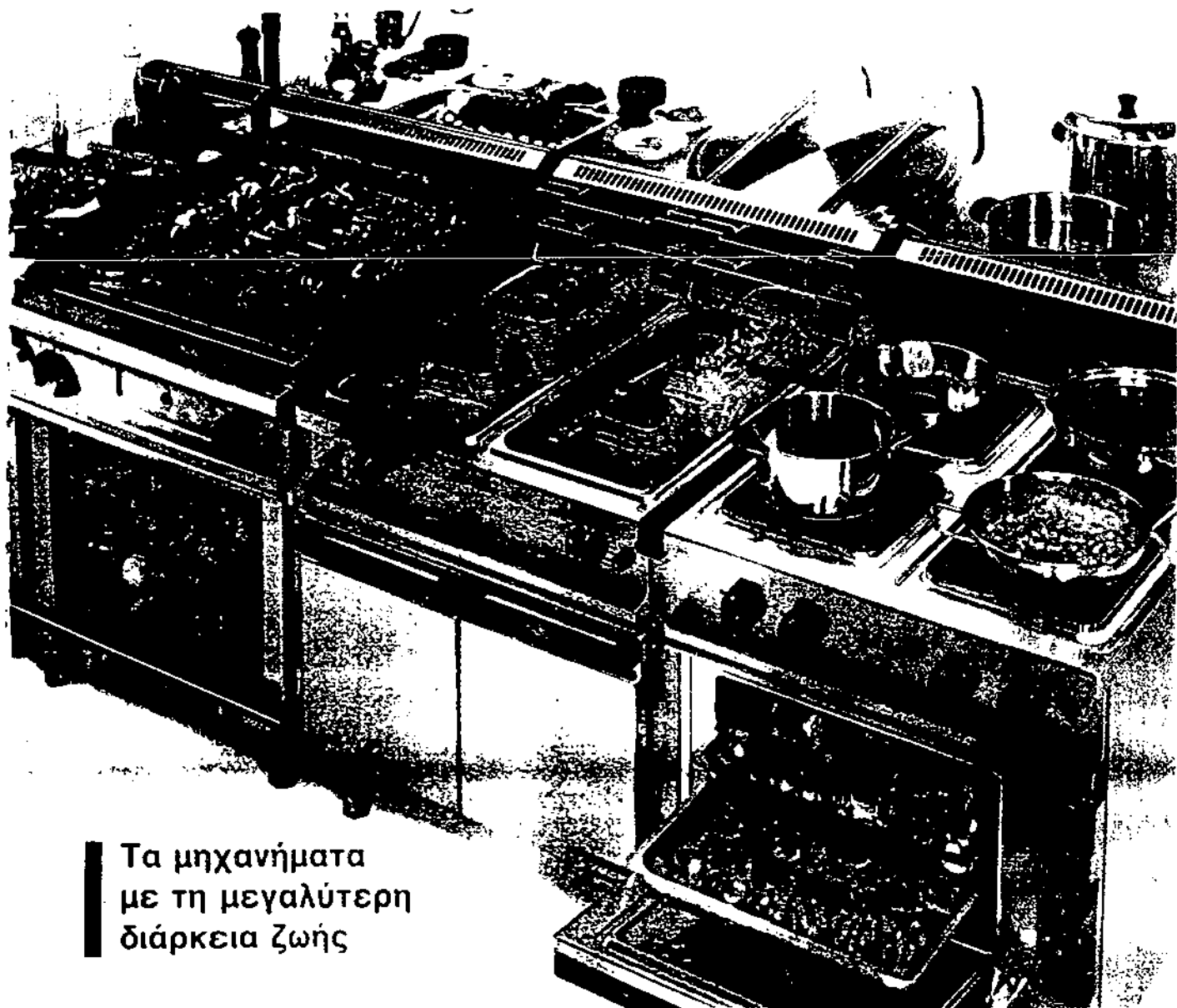
(δ): Κάθετος κόπτης mixer



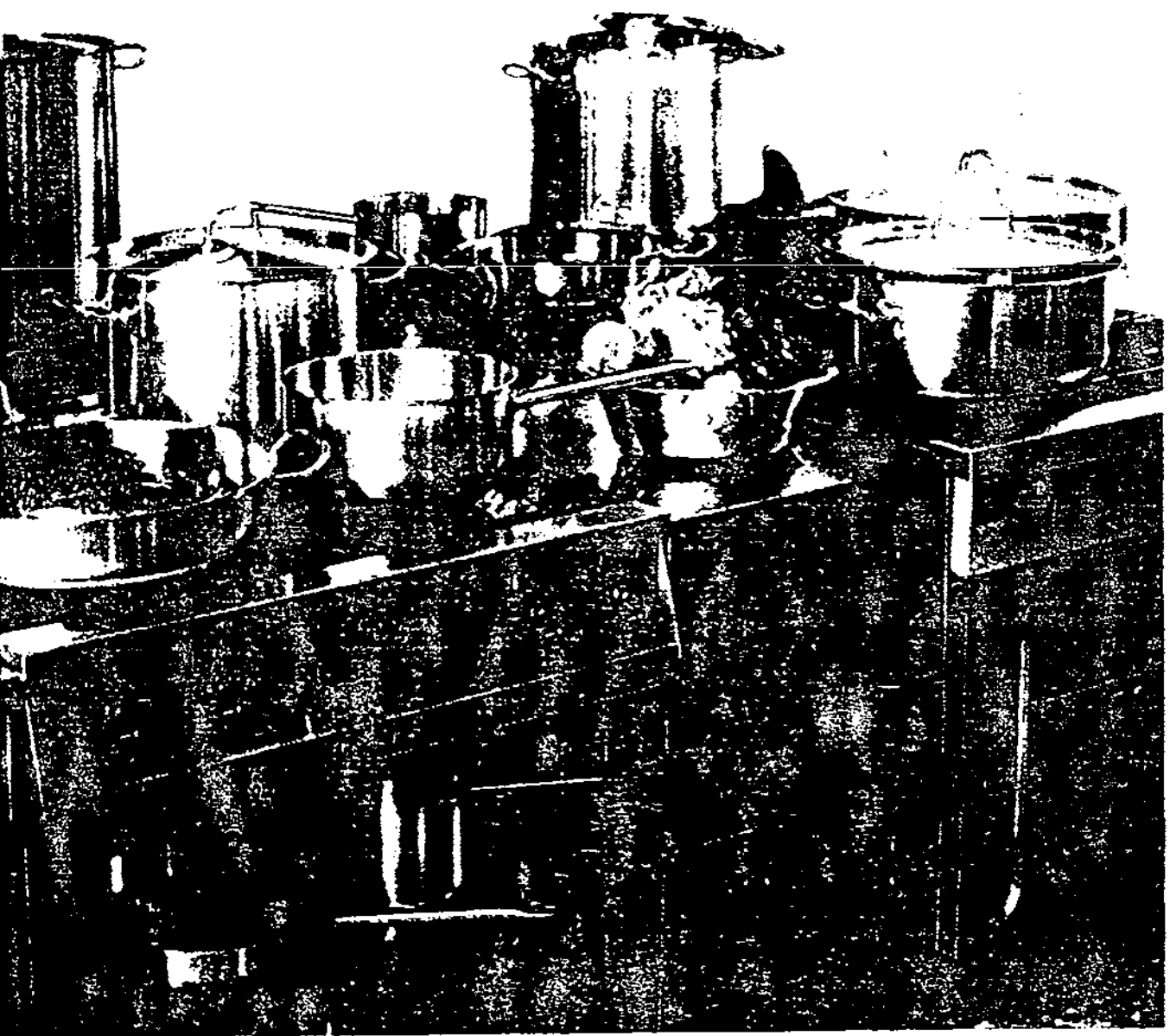
Τύπος επαγγελματικού πλυντηρίου πιάτων με τις διαστάσεις του.



Τραπέζι προετοιμασίας λαχανικών ή ψαριών με επιφάνεια τεμαχισμού.



Τα μηχανήματα  
με τη μεγαλύτερη  
διάρκεια ζωής



- Κινητά δοχεία για την αποθήκευση και μεταφορά διάφορων πρώτων υλών.
- Ειδικά συρτάρια για την τοποθέτηση των μαχαιριών. Χωριστά σε κάθε τμήμα της κουζίνας.
- Συρτάρια και σκευοθήκες για τη φύλαξη των μικρών εργαλείων.
- Σκευοθήκες για φύλαξη ποτηριών, δίσκων, πιάτων και πιατελών.
- Νεροχύτες (από ανοξείδωτο χάλυβα για το πλύσιμο των λαχανικών, κρεάτων, σκευών κ.α.).

Προς αποφυγή κινδύνου από μόλυνση, πρέπει να υπάρχουν χωριστά τραπέζια για την προετοιμασία των κρεάτων, ψαριών, λαχανικών και κρύων εδεσμάτων / ορεκτικών.

Τα τραπέζια εργασίας πρέπει να καθαρίζονται εύκολα. Ο ανοξείδωτος χάλυβας θεωρείται κατάλληλο υλικό. Τραπέζια εργασίας που τοποθετούνται κοντά σε τοίχους ή σε γωνίες πρέπει η άκρη τους να δημιουργεί μια προεξοχή προς τα πάνω κατά μήκος του τοίχου. Τραπέζια εργασίας που τοποθετούνται στο κέντρο έχουν αυτή την προεξοχή αλλά προς τα κάτω.

### **Διάταξη εξοπλισμού**

Ο εξοπλισμός (μέσα παραγωγής) τοποθετείται μέσα στους χώρους της κουζίνας κατά είδος και κατά σκοπό λειτουργίας. Η διάταξη κατά είδος συγκεντρώνει μια ομάδα ομοειδών μέσω παραγωγής ενώ η διάταξη κατά σκοπό λειτουργίας συγκεντρώνει μια ομάδα διαφορετικών μηχανημάτων τα οποία αλληλοσυμπληρώνουν μια παραγωγική διαδικασία. Κατά γενικό κανόνα, η διάταξη των μέσων παραγωγής πρέπει να προσφέρει

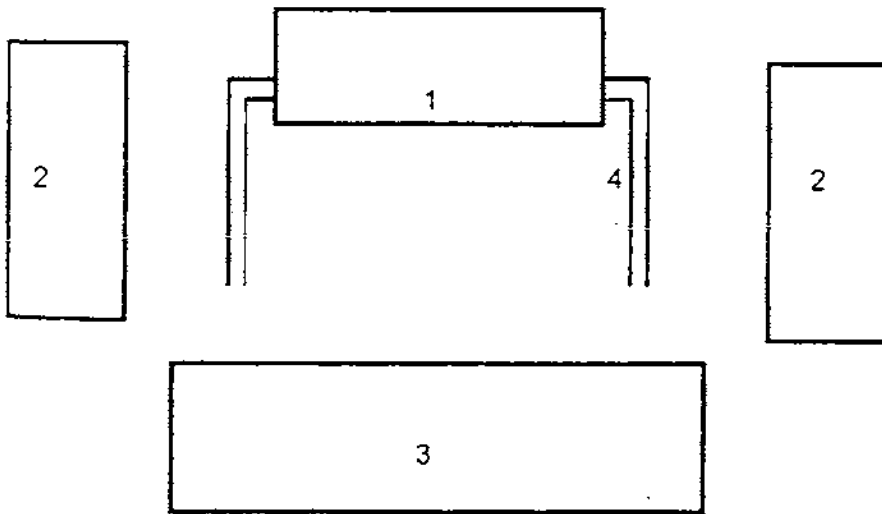
πολύπλευρη πρόσβαση προς αυτά για καθαρισμό, συντήρηση και χρησιμοποίηση και το σημαντικότερο, να διευκολύνει τη ροή της εργασίας.

Θα πρέπει επίσης, να σημειώσουμε ότι τα μέσα παραγωγής απαιτούν παροχές σε νερό και ενέργεια, έχουν σταθερό σημείο εγκατάστασης και οι οποιεσδήποτε αλλαγές απαιτούν χρόνο και οικονομική επιβάρυνση.

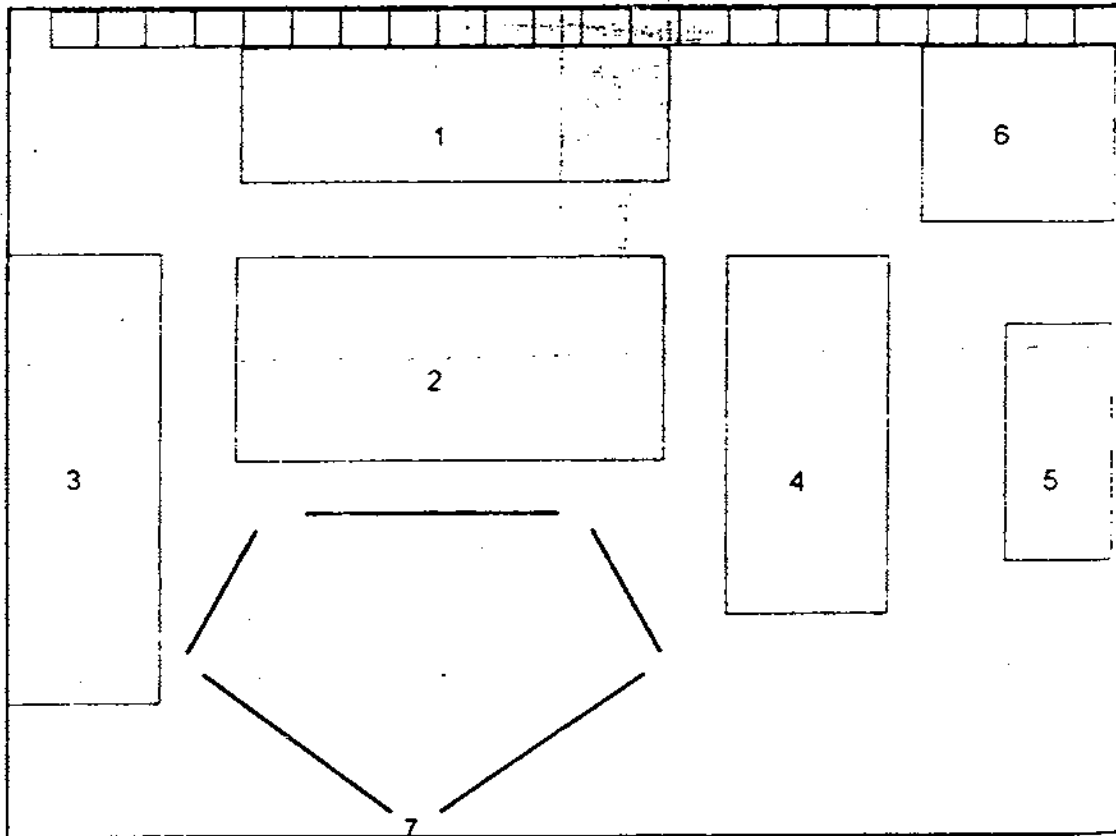
Η προτίμηση σε εναλλακτικές θέσεις εγκατάστασης του εξοπλισμού πιθανό να περιορίζεται από το σχήμα και τις διαστάσεις του χώρου. Σε πολλές όμως περιπτώσεις, ο εξοπλισμός στην κουζίνα τοποθετείται κατά δυο τρόπους:

1. Εγκατάσταση του εξοπλισμού περιμετρικά των τοίχων. Τοποθετείται συνήθως από μικρές κουζίνες γιατί επιτρέπει οικονομία στην τοποθέτηση των μηχανολογικών εγκαταστάσεων και εύκολη συντήρηση.
2. Εγκατάσταση του εξοπλισμού στο κέντρο της κουζίνας με τα τραπέζια εργασίας περιμετρικά στον τοίχο, ενδείκνυται όταν ο αριθμός των εργαζομένων είναι μεγάλος και η τοποθέτηση του εξοπλισμού περιμετρικά κρίνεται δυσλειτουργική είτε λόγω ανεπάρκειας χώρων είτε λόγω αποστάσεων και ροής της εργασίας. Σε αυτή την περίπτωση, απαιτείται αερισμός με κάποια μορφή επιστεγάσματος και σωληνώσεων στο κέντρο της κουζίνας, τα οποία ασφαλώς αυξάνουν το κόστος και τείνουν να είναι εμπόδια στο φώτισμό. Η ευκολία στην καθαριότητα και στη συντήρηση είναι, γενικά, πλεονέκτημα.

Μηχανή στο κέντρο με διανομή από δύο πλευρές



Διάγραμμα  
Οργάνωση μαγειρείου σε σχήμα Π



1. Μηχανή μαγειρέματος, 2. Πάσο διανομής ζεστής κουζίνας, 3. Πάσο διανομής κρύα, 4. Εστίαση, 5. Χώρος πλυσίματος σκευών εστιατορίου, 6. Χώρος πλυσίματος σκευών μαγειρείου, 7. Πορεία προς εστιατοριο-κουζίνα



## ΆΛΛΟΙ ΒΟΗΘΗΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ

Υπάρχουν και άλλοι χώροι που είναι απαραίτητοι για την ομαλή λειτουργία της επιχείρησης και αυτός είναι το Βεστιάριο, οι τουαλέτες, το γραφείο, η γενική κάβα, κ.α.

Το Βεστιάριο (Vestiaire), ονομάζεται στην κοινή γλώσσα γκαρνταρόμπα (garderobe) και χρησιμεύει βασικά για να αφήνουν οι πελάτες τα ενδύματά τους, τα επανωφόρια κ.α. Για το λόγο αυτό το βεστιάριο βρίσκεται πριν από την κεντρική είσοδο του εστιατορίου και εξυπηρετείται από ειδικευμένο υπάλληλο.

Όποιος παραλαμβάνει από τους πελάτες, τα παλτά τους, πριν μπουν στην τραπεζαρία τους δίνει ένα αριθμό και τα τοποθετεί σε κρεμάστρες.

Ο αριθμός της κρεμάστρας είναι ο ίδιος με τον αντίστοιχο που δίνεται στον πελάτη.

Τουαλέτες πρέπει να υπάρχουν για την εξυπηρέτηση των πελατών, και για το λόγο αυτό, σε κάθε αίθουσα τραπεζαρίας, υπάρχει ένα συγκρότημα από τουαλέτες, ανάλογα βέβαια με το μέγεθος του εστιατορίου. Βασική αρχή που κυριαρχεί στις τουαλέτες, είναι η συνεχής καθαριότητα. Για να επιτευχθεί η παραπάνω αρχή, θα πρέπει να συνυπάρχουν τα ακόλουθα στοιχεία:

- A. Υπεύθυνη υπηρεσία προσωπικού.
- B. Κατασκευή του χώρου από ανθεκτικά και ευπρόσωπα υλικά.
- Γ. Τοίχοι μέχρι δύο μέτρα, καλυμμένοι από πλακίδια.
- Δ. Δάπεδο από λείο και αδιαπώτιστο υλικό.

Η διαρρύθμιση κάθε τουαλέτας περιλαμβάνει τον εσωτερικό χώρο μέσα στον οποίο βρίσκεται η λεκάνη και τον εξωτερικό χώρο στον οποίο βρίσκεται σύστημα με νιπτήρες για τους πελάτες. Υπάρχει συνήθως:

A. Νιπτήρας με άφθονο και συνεχές νερό.

B. Σαλούνι που προέρχεται από μια αυτόματη συσκευή.

Γ. Πετσέτες από χαρτί ή ύφασμα (σε σχήμα ρολό) ή σήμερα χρησιμοποιείται πολύ η ηλεκτρική συσκευή που παρέχει θερμό αέρα, για να στεγνώνουν τα χέρια τους οι πελάτες.

Αποφεύγεται συστηματικά η χρήση σαπουνιού σε κομμάτια (τεμάχια) για πολλούς και διάφορους λόγους.

Το γραφείο είναι ο βοηθητικός χώρος όπου ασκείται κυρίως η Διοίκηση και η Διαχείριση της εκμετάλλευσης του εστιατορίου. Βασικό έργο του είναι ο προγραμματισμός (σύνταξη – κατάρτιση - έλεγχος) της δραστηριότητας για την αξιοποίηση των υπάρχουσων δυνατοτήτων (εγκαταστάσεων και προσωπικού).

Εκτός από την κάβα ημέρας υπάρχει και η Γενική Κάβα η οποία βρίσκεται σε υπόγειο χώρο για να υπάρχει καλύτερη συντήρηση των ποτών.

## ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ

Η σύνθεση του προσωπικού αποτελείται από:

1. Επόπτης
2. Εστίαρχος
3. Υπεστίαρχος
4. 'Α Τραπεζοκόμος
5. 'Β Τραπεζοκόμος
6. Βοηθός Τραπεζοκόμου
7. Μαθητευόμενος

### **Ο επόπτης**

Ο επόπτης είναι υπεύθυνος για την οικονομική εξέλιξη του εστιατορίου ενώ παράλληλα επιβλέπει την τάξη και τον τρόπο με τον οποίο διεξάγεται η εργασία, και συνεργάζεται πάρα πολύ με τον εστίαρχο.

### **Ο εστίαρχος**

Ο εστίαρχος είναι άτομο με πείρα, γνώστης ξένων γλωσσών, μεθόδων σερβιρίσματος, στοιχείων μαγειρικής αγορανομικών διατάξεων, θεμάτων που αφορούν μισθούς, προσλήψεις προσωπικού κ.α.

Συνεργάζεται με τη διεύθυνση και τον αρχιμάγειρα για τη συνταγή του μενού, εξηγεί στο προσωπικό λεπτομέρειες πριν το σερβίρισμα, και μερικές φορές παρασκευάζει flambι φαγητά μπροστά στον πελάτη, υποδέχεται τους πελάτες, παίρνει τις παραγγελίες από τους πελάτες,

καθορίζει το είδος των κουβέρ, τον αριθμό και γενικά το έργο του είναι πολύπλευρο και πολυσύνθετο.

### **Υπεστίαρχος**

Ο Υπεστίαρχος είναι ο αρχαιότερος τραπεζοκόμος και ανέρχεται στην θέση αυτή μετά από εισήγηση και υπόδειξη του Εστίαρχου. Έργο του είναι η κατάρτιση προγράμματος εργασίας και καθαριότητα σκευών. Φροντίζει για το έγκαιρο και άψογο στρώσιμο της τραπεζαρίας και παίρνει κατά την ώρα του σερβιρίσματος παραγγελίες όπως και ο εστίαρχος. Τέλος αντικαθιστά τον εστίαρχο στο ρεπό του.

### **A' Τραπεζοκόμος**

Είναι υπεύθυνος για ένα πόστο που αποτελείται από τραπέζια. Κάτω από τις οδηγίες του τραπεζοκόμου εργάζονται οι βοηθοί του.

Σερβίρει ποτά και φαγητά στα πολυτελείας, υπερπολυτελείας. Γνωρίζει ξένες γλώσσες, λαμβάνει με ευχέρεια τις παραγγελίες, είναι κόσμιος, γνωρίζει την εστιατορική τέχνη, τρόπους σερβιρίσματος. Θα πρέπει να έχει ιδιαίτερα καθαρή και επιμελημένη στολή.

### **B' Τραπεζοκόμος**

Τον συναντάμε σε πολλά εστιατόρια και είναι ο περισσότερο πεπειραμένος από τους βοηθούς τραπεζοκόμους. Είναι μια θέση πιο κάτω από τον A' τραπεζοκόμο, αν και έχουν τις ίδιες γνώσεις, μόνο που του λείπει η πείρα. Συνήθως αναλαμβάνει ένα μικρό πόστο.

### **Βοηθός τραπεζοκόμου**

Είναι μια θέση λεπτή και με αυξημένες υποχρεώσεις. Είναι υπεύθυνος για τον πλήρη και τέλειο καθαρισμό των σκευών, για τον καθαρισμό των

επίπλων, για την αλλαγή των λινών, για το σωστό στρώσιμο των τραπεζιών, για την μεταφορά των δίσκων (αν δεν υπάρχει μαθητευόμενος). Επίσης παραλαμβάνει τις παραγγελίες από τον τραπεζοκόμο και τις προωθεί στην κουζίνα. Πρέπει να γνωρίζει όλες τις λεπτομέρειες γύρω από τα φαγητά και τα ποτά. Από τη θέση αυτή θα πρέπει να διακρίνεται για την επαγγελματική του συνείδηση, την προθυμία του, και την υπακοή στους προϊστάμενους του.

### **Μαθητευόμενος**

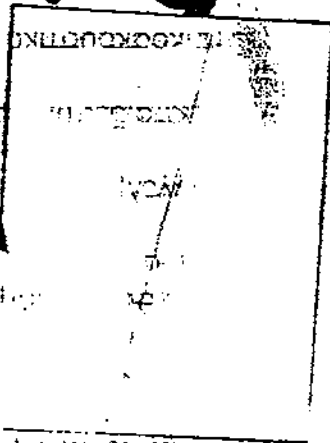
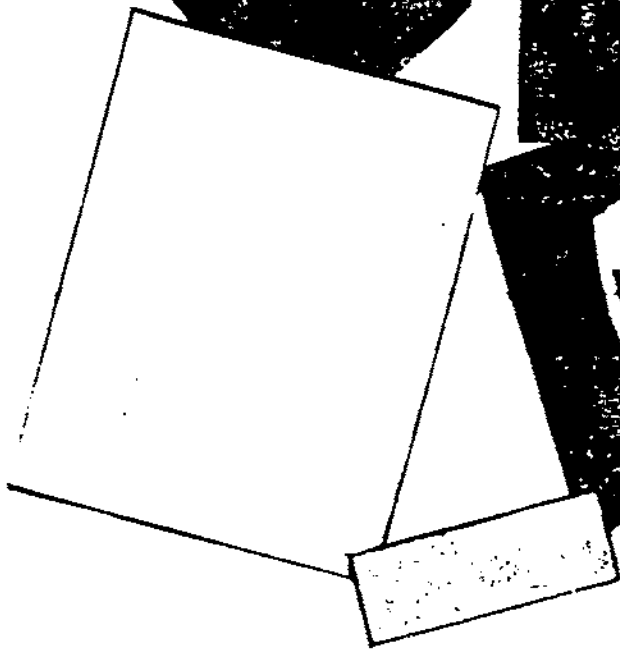
Στην αρχή επιδίδεται σε διάφορους καθαρισμούς σκευών, επίπλων και σιγά – σιγά στην μεταφορά δίσκων. Επίσης συνηθίζει στην μεταφορά άρτου, νερού, κρασιού κ.λ.π. με σκοπό να αποκτήσει ευχέρεια και να κινείται άνετα και σωστά στο χώρο του εστιατορίου. Όταν είναι πολύ αρχάριος πρέπει να αποφεύγεται να συμμετέχει στην παράθεση των εδεσμάτων (σερβίρισμα). Αυτό γίνεται σταδιακά αφού πρώτα έχει εξοικειωθεί με την όλη διαδικασία.

### **Στολές προσωπικού**

Η στολή του προσωπικού εξαρτάται από την κατηγορία στην οποία ανήκει η επιχείρηση τη φαντασία του διευθυντή ή ιδιοκτήτη και κυρίως από το γενικό θέμα και διάκοσμο της αίθουσας. Άλλη στολή θα συναντήσουμε σε εστιατόριο υπερπολυτελείας και άλλη σε ανάλογο της ίδιας κατηγορίας, αλλά με διαφορετικό διάκοσμο.

Σήμερα, οι στολές έχουν απλοποιηθεί πάτα πολύ και η ποικιλία των χρωμάτων και σχεδίων δεν ακολουθεί κανένα δεδομένο τύπο.

Το προσωπικό του μαγειρείου, ώστε με το ελάχιστο προσωπικό να επιτυγχάνεται απόλυτη εκμετάλλευση των πρώτων υλών, στον ελάχιστο



χρόνο, με την ελάχιστη κατανάλωση ενέργειας, ενώ ταυτόχρονα να επιτυγχάνεται το άριστο ποιοτικά αποτέλεσμα.

Το προσωπικό κουζίνας στα εστιατόρια που λειτουργούν στην ελεύθερη αγορά έχει πολύ πιο απλή διάρθρωση και η κουζίνα χωρίζεται σε τμήματα, ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης, τη σύνθεση του menu, την κατηγορία του εστιατορίου και την πολιτική της επιχείρησης.

Ο αρχηγός της κουζίνας ονομάζεται chef ή μάγειρας, ή μάστορας και το προσωπικό που απασχολεί η κουζίνα διαιρείται στον ψήστη, στα άτομα που τηγανίζουν, στους αρμόδιους για τις σαλάτες και τα λαχανικά και στους λαντζιέρηδες. Η ομάδα μαγειρείου λέγεται μπριγκάντα και είναι εξελληνισμός της αντίστοιχης γαλλικής λέξης (brigade).

Μια μικρή μπριγκάντα αποτελείται από τον chef κι ένα μάγειρα ζεστής κουζίνας, ένα μάγειρα κουζίνας, τον ζαχαροπλάστη και τους βοηθούς τους.

#### **Διευθυντής μαγειρείου (chef de cuisine)**

Κατέχει την ανώτερη θέση στην ιεραρχία της κουζίνας. Έχει τη μεγαλύτερη εξουσία και υπευθυνότητα. Τα καθήκοντα του περιλαμβάνουν τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Τον σχεδιασμό των menus, σε συνεργασία με το maitre και το διευθυντή.
- Τη διοίκηση του προσωπικού. Επιλέγει, προσλαμβάνει, εκπαιδεύει, καθοδηγεί, συντονίζει κι ελέγχει τους εργαζόμενους στο τμήμα. Λύνει τις διαφορές μεταξύ τους κι εξασφαλίζει τη δίκαιη αντιμετώπιση τους από την ηγεσία του ξενοδοχείου.

- Τον οικονομικό έλεγχο. Παρακολουθεί τις τιμές της αγοράς τροφίμων και προτείνει επί της τιμολόγησης των μερίδων. Ο chef φέρει ευθύνες σχετικά με το κόστος των μερίδων. Επίσης ασκεί καθήκοντα κοστολόγησης και τιμολόγησης των προσφερομένων ειδών.

- Είναι υπεύθυνος για την οργάνωση της κουζίνας.

- Είναι υπεύθυνος για την καθαριότητα, την υγιεινή και την ασφάλεια της κουζίνας.

- Δίνει λύσεις σε όλα τα προβλήματα.

- Είναι υπεύθυνος για την τήρηση των νομοθετικών διατάξεων που αφορούν στη λειτουργία του μαγειρείου.

- Πρέπει αν φροντίζει για την καλή απόδοση του προσωπικού να πετυχαίνει το επιθυμητό κέρδος για την επιχείρηση, ικανοποιώντας παράλληλα τους πελάτες.

Ο chef πρέπει να προβλέπει την αναμενόμενη ζήτηση και τις αναμενόμενα πωλήσεις, έτσι ώστε να υπολογίζει το αναμενόμενο επίπεδο παραγωγής, να διαμορφώνει ένα πλάνο εξασφάλισης των πρώτων υλών μέσα στο χρόνο. Ταυτόχρονα, με βάση τις παραπάνω προβλέψεις πρέπει να εκτιμάται ο αριθμός εργαζομένων που θα απαιτηθούν και να διαμορφώνεται η πολιτική προσωπικού σχετικά με τους εργαζόμενους στο μαγειρείο.

### ***Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού***

Η επιλογή του προσωπικού θα είναι επιτυχής αν οι απαιτήσεις της εργασίας είναι κατά πρώτο λόγο κατανοητές. Επιβάλλεται, επομένως, να



καταρτιστούν περιγραφές εργασίας για τις θέσεις και να προσδιοριστούν τα απαραίτητα προσόντα των υποψηφίων.

Οι νέες θέσεις εργασίας μπορούν να διαφημιστούν σε μέσα ενημέρωσης (σε τοπικές εφημερίδες και περιοδικά του κλάδου).

Η διαφήμιση σε τοπικά μέσα ενημέρωσης (εφημερίδες) χρησιμοποιείται συνήθως για την πρόσληψη προσωπικού παραγωγής. Τα περιοδικά του κλάδου θεωρούνται πιο αποτελεσματικά για την προσέλκυση διευθυντικών στελεχών, ενώ τα Τεχνολογικά Ιδρύματα και Ανώτερες Σχολές Τουριστικών Επαγγελμάτων αποτελούν μια εξαιρετική πηγή για την ανεύρεση νέων στελεχών. Επίσης, οι επαγγελματικές σχολές μαγείρων και ζαχαροπλαστών, τα επαγγελματικά σωματεία (π.χ. Chef's club, σύλλογοι μαγείρων κ.α.) μπορούν να βοηθήσουν στην ανεύρεση κατάλληλου προσωπικού.

Η διαδικασία της επιλογής διευκολύνεται με τη χρησιμοποίηση ορισμένων μέσων:

- την αίτηση εργασίας,
- το βιογραφικό σημείωμα,
- τη συνέντευξη και ίσως,
- τα τεστ.

Βασικός στόχος των διαδικασιών επιλογής είναι να προσλάβουμε τους καλύτερους υποψήφιους για την κενή θέση, ή στην περίπτωση που χρησιμοποιούμε την εσωτερική αγορά εργασίας να κάνουμε την καλύτερη δυνατή μετακίνηση ή μετακινήσεις των εργαζομένων για την κάλυψη της θέσης.

Σημαντικό ρόλο στην εξοικείωση των νεοπροσληφθέντων με την επιχείρηση, τις συνθήκες, το κλίμα και το περιβάλλον εργασίας και την καθαυτή εργασία, παίζει ο προσανατολισμός και η ενημέρωση. Η δημιουργία μιας σωστής σχέσης η οποία θα συμβάλλει σε μια πιθανή μακροχρόνια συνεργασία, συχνά, εξαρτάται από την αποτελεσματικότητα και σοβαρότητα αυτών των διαδικασιών.

### ***Η εκπαίδευση γενικά***

Η εκπαίδευση δίνει στους υπαλλήλους τη γνώση και την ικανότητα να βοηθούν το εστιατόριο να λειτουργήσει στο πιο αποτελεσματικό του επίπεδο. Η σωστή εκτέλεσή της είναι ένα σημαντικό στοιχείο για την επιτυχία του εστιατορίου. Δυστυχώς, πολλά εστιατόρια δεν δίνουν μεγάλη προσοχή στην εκπαίδευση επειδή αυτή είναι πολύ χρονοβόρα, είναι μια ακόμη εργασία που πρέπει να φροντίσει ο διευθυντής ο οποίος έχει ήδη ένα βαρύ πρόγραμμα απασχόλησης, στοιχίζει χρήματα, και δεν είναι μια ενέργεια που παράγει έσοδα. Εκτός απ' αυτά τα εμφανή μειονεκτήματα, η εκπαίδευση έχει πολλά πλεονεκτήματα, μερικά από τα οποία είναι τα παρακάτω.

### ***Γνώση και έλεγχος***

Με την εκπαίδευση μπορούν να αναλυθούν με λεπτομέρεια όλες οι εργασίες ρουτίνας του εστιατορίου. Η διεύθυνση τότε μπορεί να αποφασίσει εάν οι υπάλληλοι εργάζονται σε επίπεδα που εκπληρώνουν τα πρότυπα του εστιατορίου οπότε είναι και σε θέση να γνωρίζει ποιος χρειάζεται περισσότερη εκπαίδευση και ποιος όχι.

### ***Βελτιωμένη αποτελεσματικότητα***

Η εκπαίδευση είναι ο πιο οικονομικός τρόπος για να διδάσκονται οι υπάλληλοι αυτά που χρειάζεται να ξέρουν για να συνεισφέρουν στο εστιατόριο. Με ένα κατάλληλο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, οι έμπειροι υπάλληλοι δεν χρειάζεται να βοηθούν σε τόσο μεγάλο βαθμό τους καινούργιους υπαλλήλους και μπορούν και εργάζονται απεριόριστοι, οπότε έτσι αυξάνεται η παραγωγικότητα και το ηθικό τους. Όταν οι υπάλληλοι εκπαιδεύονται σωστά τότε χρειάζονται λιγότερο χρόνο για να ολοκληρώσουν την κάθε τους εργασία, οπότε και αυξάνεται η παραγωγικότητα του υπαλλήλου καθώς και οι δυνατότητες πωλήσεων.

### ***Βελτιωμένο ηθικό***

Η εκπαίδευση βελτιώνει το ηθικό του υπαλλήλου γιατί δείχνει στους υπαλλήλους ότι η διεύθυνση ενδιαφέρεται για αυτούς. Οι υπάλληλοι που είναι σωστά εκπαιδευμένοι έχουν περισσότερη αυτοπεποίθηση, είναι πιο ικανοποιημένοι με τον εαυτό τους και μένουν στην εργασία αυτή περισσότερο.

### ***Μεγαλύτερες δυνατότητες για ανάπτυξη***

Η εκπαίδευση αυξάνει τις ευκαιρίες των υπαλλήλων για ανάπτυξη. Ένα αποτελεσματικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα τους βοηθά στο να εξελιχθούν πιο γρήγορα, αυξάνοντας τις γνώσεις τους και τις επιδόσεις τους.

### ***Ευελιξία***

Η εκπαίδευση βοηθάει τους υπαλλήλους να γίνουν πιο πολύπλευροι και πιο πολύτιμοι για το εστιατόριο. Έτσι μπορούν να χρησιμοποιηθούν για δυο ή περισσότερες θέσεις εργασίας.

### ***Μέσο για αλλαγή***

Όταν είναι αναγκαίο το εκπαιδευτικό πρόγραμμα παρέχει το μέσο με το οποίο μπορεί να αλλάξει τον τρόπο που γίνονται οι εργασίες κάνοντας τις πιο εύκολες για τους υπαλλήλους επειδή αυτές διδάσκονται κατάλληλα και εφαρμόζονται μέσω της εκπαίδευσης στην πράξη, και όχι μόνο στην θεωρία.

### ***Μειωμένη επίβλεψη***

Η σωστή εκπαίδευση κάνει την εργασία της διεύθυνσης πιο εύκολη επειδή μειώνει την ανάγκη για επίβλεψη.

### ***Βελτιωμένη ασφάλεια.***

Η σωστή εκπαίδευση μειώνει τον αριθμό των ατυχημάτων και τραυματισμών των υπαλλήλων και των πελατών.

### ***Έλεγχος του κόστους.***

Η σωστή εκπαίδευση μπορεί να μειώσει δαπανηρά προβλήματα ή να βελτιώσει μια κακή φήμη που μπορεί να βγει σαν αποτέλεσμα της κακής ποιότητας του φαγητού, του αργού σέρβις, των προβλημάτων καθαριότητας και υγιεινής, καθώς και να μειώσει τις τακτικές επιδιορθώσεις του εξοπλισμού.

Η εκπαίδευση του προσωπικού μαζικής παραγωγής μπορεί να προγραμματιστεί με διάφορους τρόπους.

Η περιγραφή εργασίας είναι ένα αποτελεσματικό «εργαλείο». Με την περιγραφή εργασίας ο εργαζόμενος γνωρίζει τις απαιτήσεις της εργασίας και βοηθά τους νεοπροσληφθέντες να προσανατολιστούν γρήγορα και αποτελεσματικά.

Πολλά εκπαιδευτικά προγράμματα βασίζονται στη μέθοδο «υπόδειξη από κάποιο έμπειρο εργαζόμενο». Όταν χρησιμοποιείται αυτή η μέθοδος πρέπει να είμαστε βέβαιοι ότι δίνονται οι σωστές οδηγίες.

Τα ενδο-επιχειρησιακά σεμινάρια, σύμφωνα με ένα σχεδιασμένο πρόγραμμα, είναι αποτελεσματικά. Οι εργαζόμενοι, οι προϊστάμενοι και συχνά οι διευθυντές συμμετέχουν στη διδασκαλία. Βραχυχρόνια μαθήματα σε συνδυασμό με πρακτική άσκηση είναι, επίσης, αποτελεσματικά.

Οι άτυπες συζητήσεις πάνω στις μεθόδους εργασίας και σε άλλες παραμέτρους αναβαθμίζουν και βελτιώνουν το επαγγελματικό επίπεδο των εργαζομένων. Ακόμη, οι επιχειρήσεις οφείλουν να υιοθετούν πρότυπα εργασίας ώστε οι εργαζόμενοι να γνωρίζουν τις απαιτήσεις της επιχείρησης.

Τέλος, η αξιολόγηση της εργασίας επιβάλλεται γιατί καταδεικνύει και προσδιορίζει τι χρειάζεται να κάνουν οι εργαζόμενοι για να βελτιωθούν.

Επίσης, εντοπίζει και τα αδύνατα σημεία του όπως και τις ανάγκες για εκπαίδευση.

## ΟΡΙΣΜΟΣ MENU

Είναι το σύνολο των εδεσμάτων που προσφέρει η κοσμική ταβέρνα αλλά και ο κατάλογος με τον οποίο ενημερώνεται ο πελάτης για τα εδέσματα αυτά.

Σχεδιάζεται με σκοπό να ικανοποιήσει τόσο τις ανάγκες απαντήσεις του πελάτη / καταναλωτή όσο και τους στόχους της επιχείρησης που δεν είναι άλλος από την επίτευξη κέρδους αλλά και τη συνολική επιτυχία της επιχείρησης.

Το menu ελληνικά καλείται εδεσματολόγιο και μπορεί να είναι ανάλογα:

α. με τη σύνθεση του : table d'hote, a la carte, κρασιών και ποτών.

Menu (table d' hote) είναι μια σειρά φαγητών τα οποία αποτελούν ένα πλήρες γεύμα ή δείπνο, έχει προκαθορισμένη τιμή, σερβίρεται σε προκαθορισμένο χρόνο και χώρο και πολλές φορές σχεδιάζεται για τις ανάγκες συγκεκριμένης πελατείας.

Menu (a la carte) περιλαμβάνει βασικά ένα κατάλογο φαγητών της ημέρας στον οποίο ο πελάτης διαλέγει το φαγητό της αρεσκείας του από τον κατάλογο του καταστήματος στον οποίο αναφέρονται αναλυτικά η ονομασία και η τιμή των φαγητών και άλλων προσφερόμενων ειδών.

β. Με τη συχνότητα προσφοράς: σταθερό ή κυλιόμενο.

Συνήθως το table d' hote είναι κυλιόμενο και το a la carte σταθερό.

Το κυλιόμενο menu αλλάζει σε καθημερινή βάση, ενώ το σταθερό αλλάζει σπάνια. Μια ομάδα κυλιόμενων menus ονομάζεται σιτηρέσιο.

γ. Με το χρόνο σερβιρίσματος: μεσημεριανό ή βραδινό.

Το μεσημβρινό menu είναι ελαφρύτερο και λιγότερο πολυτελές από το βραδινό.

δ. Με τους πελάτες: παιδικό, τρίτης ηλικία, διαίτης, συμποσίων.

Τα παιδικά menu περιέχουν φαγητά στα οποία αρέσκονται τα παιδιά, όπως ζυμαρικά, παρασκευές με κιμά, παγωτά κ.λ.π. Επίσης καλό είναι να μην περιέχουν παρασκευές με βαριές ή πικάντικες σάλτσες.

Τα menu των ηλικιωμένων περιέχουν ελαφρές παρασκευές, στις οποίες προτιμούνται τα πουλερικά και τα ψάρια ενώ αποφεύγεται το κρέας. Τα menu παρασκευάζονται με ελάχιστο αλάτι και το επιδόρπιο είναι φρούτο ή κομπόστα.

Τα menu συμποσίων με βάση τις προτιμήσεις των πελατών για τέτοιου είδους εκδηλώσεις και πρέπει να παρουσιάζουν ποικιλία. Πρέπει ορισμένα να περιέχουν παραδοσιακά πιάτα για εκδηλώσεις με τοπικό χαρακτήρα, ενώ άλλα να περιέχουν ελιτιστικά πιάτα όπως αστακό, καπνιστό σολομό κ.λ.π. Τα διάφορα menus πρέπει να παρουσιάζουν ποικιλία τιμών, ώστε να προσαρμόζονται στις οικονομικές δυνατότητες μεγάλης γκάμας οικονομικών βαλαντιών.

Σε όλους τους τύπους εστιατορίων το βάρος των μερίδων ορίζεται από αγορανομικούς κανονισμούς και νόμους. Επίσης ορίζεται η υποχρεωτική ύπαρξη γαρνιτούρας στα πιάτα κρεάτων, ψαριών και πουλερικών που πωλούνται σε μερίδες και όχι με το βάρος τους.

### ***Ο ρόλος των Menu***

Ένα ισορροπημένο menu είναι θέμα θρεπτικής, γευστικής και αισθητικής ισορροπίας αποτέλεσμα προβληματισμού και επηρεασμού

από παράγοντες όπως είναι το κόστος, η τιμή πώλησης, και η αγορά στην οποία απευθύνεται. Η σύνθεση επιτυχημένων menus είναι έργο πολύπλοκο και δύσκολο και αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα καθήκοντα της διοίκησης. Τα άτομα που ασχολούνται με τη σύνθεση menus πρέπει να είναι γνώστες όλων των παραμέτρων που σχετίζονται με την παραγωγή και το service και να διαθέτουν εμπειρία. Κατά κανόνα, απαιτείται η συνεργασία του chef με τον / τους υπεύθυνο / ους επιτιστικών τμημάτων ή τη διεύθυνση.

Το πρώτο βήμα είναι ο σχεδιασμός του menu. Ένα καλοσχεδιασμένο menu πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες του πελάτη – καταναλωτή και τους οικονομικούς στόχους της επιχείρησης.

Λόγω του αυξημένου ανταγωνισμού αλλά και των αυξημένων απαιτήσεων των πελατών απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή.

Ο σχεδιασμός του menu προϋποθέτει να προσδιορίσουμε το προφίλ του πελάτη που στοχεύουμε να εξυπηρετήσουμε και πρόσθετα, τις τάσεις και εξελίξεις που επικρατούν και σχετίζονται με το θέμα της διατροφής, ώστε να δημιουργούμε τα κατάλληλα είδη φαγητών, σε συνδυασμό με άλλες απαραίτητες παραμέτρους (περιβάλλον, διακόσμηση, μέθοδο σερβιρίσματος κ.α.). Όλα μαζί, θα αποτελέσουν την προσφερόμενη υπηρεσία, την εμπειρία του φαγητού (γεύματος ή δείπνου), όπως μπορούμε να την ονομάσουμε.

Η επιτυχία της επιχείρησης κρίνεται, κυρίως, από την παραγωγή και διάθεση σταθερής ποιότητας φαγητού, σε λογική τιμή. Λογική τιμή δεν σημαίνει κατ' ανάγκην χαμηλή τιμή, αλλά τιμή που ανταποκρίνεται στην αξία της προσφερόμενης υπηρεσίας.



## **Προσδιορισμός Πελατείας**

Κάθε επιχείρηση χρειάζεται να προσδιορίσει και να ελέγξει τους λόγους για τους οποίους οι πελάτες αγοράζουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της. Αν οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι με τη διαμονή και διατροφή τους θα ξανάρθουν, και πιθανόν θα μιλήσουν θετικά για την επιχείρηση σε φίλους σε γνωστούς. Έτσι η φήμη της επιχείρησης ενδυναμώνετε με συνέπεια να επηρεάζεται θετικά το οικονομικό αποτέλεσμα. Όμως, η συμπεριφορά του πελάτη / καταναλωτή είναι πολύπλοκη επειδή ένας μεγάλος αριθμός διαφορετικών παραγόντων επηρεάζουν τις αποφάσεις αγοράς. Τυπικά παραδείγματα είναι:

### **Ο βασικός σκοπός της αγοράς**

Ο βασικό λόγος επιλογής από τον πελάτη / καταναλωτή είναι να καλυτερέψει μία ή περισσότερες ανάγκες, φαγητό, ποτό, διασκέδαση κ.α.

Αντιλαμβανόμενη αξία, δηλαδή τα οφέλη του πελάτη από την προσφερόμενη υπηρεσία σε σχέση με την τιμή που πληρώνει.

Εικόνα προϊόντος / υπηρεσίας, δηλαδή το κοινωνικό περιβάλλον του προϊόντος / υπηρεσίας, όπως το αντιλαμβάνεται ο πελάτης.

Διαθεσιμότητα, δηλαδή η διαθεσιμότητα του προϊόντος / υπηρεσίας τη στιγμή που το θέλει ο πελάτης.

Η επιχείρηση πρέπει να προσδιορίσει τα κίνητρα των πελατών που στοχεύουν να εξυπηρετήσουν με ξεκάθαρο τρόπο. Η έρευνα αγοράς μπορεί να χρησιμοποιηθεί να διερευνήσουμε και να κατανοήσουμε τις ανάγκες των πελατών ώστε να σχεδιάσουμε κατάλληλες υπηρεσίες, με τις κατάλληλες τιμές, για την ικανοποίηση των αναγκών του.

## Η Εμπειρία της Διατροφής

Οι πελάτες πηγαίνουν για φαγητό από ανάγκη ή από επιλογή. Μερικοί λόγοι που ενδεχομένως επιβάλλουν ή επηρεάζουν την απόφαση του πελάτη είναι:

- Η θέση της επιχείρησης (απόσταση, εξωτερικό περιβάλλον, θέα, ύπαρξη παρκινγκ κ.λ.π.)
- Το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης (ατμόσφαιρα, άνεση, επίπλωση, διακόσμηση, μουσική, εξαερισμός, θέρμανσης κ.α.).
- Η ποικιλία και η ποιότητα των φαγητών που προσφέρει σε σχέση με τις τιμές.
- Το επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- Το κύρος (η εικόνα) της επιχείρησης.
- Η ανάγκη τήρησης θεσμών και παραδόσεων (εορτασμός γενεθλίων, επετείων, γάμων, απόκριες, Χριστούγεννα, κ.λ.π.).
- Κοινωνικές, επιχειρηματικές, οικογενειακές και άλλες υποχρεώσεις.
- Ο τρόπος και οι συνθήκες του ατόμου (έλλειψη χρόνου, θέμα νοοτροπίας κ.α.).
- Η ανάγκη για αλλαγή (η διασκέδαση παράλληλα με φαγητό).
- Χωρίς να υπάρχει συγκεκριμένος λόγος (επιθυμία της στιγμής).

Γενικά ο σκοπός της επιχείρησης πρέπει να είναι η σταθερή ποιότητα (με ότι περικλείει ο όρος) όχι μόνο του φαγητού, αλλά της συνολικής εμπειρίας του γεύματος / δείπνου του πελάτη.

## **Η ποιότητα του menu**

Το φαγητό, το ποτό, τα έπιπλα, οι συσκευές και τα σκεύη είναι τα «χειροπιαστά» στοιχεία της ποιότητας, χωρίς τα οποία υπηρεσία δεν θα υπήρχε.

Ωστόσο, δεν υπάρχει αμφιβολία ότι η φυσική ποιότητα του φαγητού, του ποτού είναι πρωταρχικής σημασίας για την ικανοποίηση του πελάτη.

Η γεύση του φαγητού και του ποτού φαίνεται να εμπίπτουν φυσιολογικά στην έννοια της ποιότητας. Τα χειροπιαστά προϊόντα όμως έχουν και άλλα ποιοτικά κριτήρια. Για παράδειγμα, πρέπει να είναι ασφαλή, δεν πρέπει να είναι αντίθετα προς τις κείμενες νομοθετικές διατάξεις και απ' αυτήν την άποψη πρέπει να ταιριάζουν με την περιγραφή που έχει γίνει στα σχετικά έντυπα της επιχείρησης. Όμως υπάρχουν και άλλες σημαντικές παράμετροι όπως:

Πολιτιστικές, κοινωνικές και θρησκευτικές προσδοκίες. (Κινέζικη κουζίνα και ο τρόπος σερβιρίσματος που εφαρμόζεται στα παραδοσιακά κινέζικα εστιατόρια, τα φαγητά που σερβίρονται τη Μεγάλη Εβδομάδα στις παραδοσιακές ταβέρνες αποτελούν τυπικά παραδείγματα).

Επειδή το ίδιο φαγητό έχει καταλυτική σημασία για την ικανοποίηση του πελάτη, πρέπει να διασφαλίζεται η ποιότητά του.

Ένας τρόπος για να εξετάσουμε την ποιότητα του φαγητού ή του menu είναι με τα κριτήρια των αισθήσεων.

Όραση: το χρώμα, η οπτική εικόνα του φαγητού, το μέγεθος της μερίδας, η οπτική αίσθηση του "φρέσκου" και του "καθαρού".

Όσφρηση: το άρωμα, η μυρωδιά και η αίσθηση που δημιουργείται ότι πρόκειται για ένα νόστιμο - καλό - φρέσκο φαγητό.

Γεύση: η γλυκύτητα, η πικράδα, η γεύση του αλμυρού ή του ξινού που διαπιστώνεται όταν δοκιμάσουμε ένα φαγητό.

Αφή: είναι η αίσθηση επαφής με το φαγητό που επιτρέπει να διαπιστώσουμε αν το φαγητό είναι μαλακό ή ξηρό.

Ακοή: αυτή η αίσθηση δεν συνδέεται συνήθως με το φαγητό αν και ορισμένα εδέσματα αναγνωρίζονται από το θόρυβο που κάνουν όταν τα μασάμε.

Αν και η ποιότητα που συνδέεται με τις αισθήσεις αποτελεί μόνο μέρος της εμπειρίας του φαγητού (σχετίζεται με τους εσωτερικούς παράγοντες του φαγητού), θεωρείται πολύ σημαντική στην παραγωγική διαδικασία. Η αξιολόγηση του φαγητού με τα παραπάνω κριτήρια των αισθήσεων αποτελεί σημαντικό μέρος του ποιοτικού ελέγχου και της διαδικασίας εισαγωγής νέων φαγητών σε μια επιχείρηση.

### **Σχεδιασμός Menu**

Menu είναι η παρουσίαση των προσφερόμενων φαγητών και παίρνει τη μορφή κάρτας, καταλόγου ή ακόμη μια σειρά πιάτων γραμμένων πάνω σ' ένα πίνακα.

Το menu είναι σημαντικός παράγοντας στην επιτυχία της επισιτιστικής επιχείρησης γιατί περικλείει την προσφορά φαγητού, προωθεί τις πωλήσεις στο εστιατόριο, συμβάλλει στη δημιουργία της εικόνας της επιχείρησης και βοηθά τον πελάτη στην επιλογή του. Αναλυτικότερα, το menu έχει τις παρακάτω βασικές λειτουργίες:

επιθυμίες τους. Η έρευνα αυτή καλύπτει διάφορες παραμέτρους, όπως εθνικότητα, ηλικία, θρησκεία, κοινωνικό και οικονομικό υπόβαθρο, μόδα κ.λ.π.

Για να φέρει, δηλαδή, το menu κέρδος θα πρέπει να ανταποκρίνεται στη ζήτηση που υπάρχει στην αγορά. Βασικά χαρακτηριστικά των πιάτων που προσφέρονται πρέπει να είναι:

Η ποικιλία των γεύσεων.

Η ελκυστική τους εμφάνιση.

Η αρμονία και η καλή εναλλαγή των χρωμάτων.

Το άρωμα.

Η σωστή θερμοκρασία.

Η άριστη από άποψη ποιότητας και ποσότητας σύστασή τους.

Η σωστή τοποθέτηση της γαρνιτούρας (η οποία δεν πρέπει να καλύπτει το κυρίως συστατικό του πιάτου).

Η κοπή της γαρνιτούρας (διάφορα λαχανικά ή ζυμαρικά) σε διάφορα σχήματα ώστε να κάνει το πιάτο ελκυστικό.

Ο τρόπος παρασκευής της γαρνιτούρας που πρέπει να συνδυάζεται με τον τρόπο παρασκευής του κυρίως συστατικού.

Η επιλογή του σερβίτσιου που πρέπει να ολοκληρώνει την εμφάνιση του πιάτου.

## **Στοιχεία Σχεδιασμού Menu**

Οι παράγοντες οι οποίοι εξασφαλίζουν την αποτελεσματικότητα του menu και πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά το σχεδιασμό τους είναι:

Εμφάνιση: η εικόνα του menu είναι βασικής σημασίας γιατί αντανακλά την εικόνα της επιχείρησης. Μόλις ο πελάτης πάρει στα χέρια του ένα menu, πρέπει να είναι σε θέση να ξεχωρίσει αν πρόκειται για καφετέρια, snack-bar ή ταβέρνα.

Τα παρακάτω σημεία πρέπει να λαμβάνονται υπόψη για τη σωστή εμφάνιση των Menus:

Το menu πρέπει να είναι ελκυστικό.

Τα menus πρέπει να διατηρούνται καθαρά.

Πρέπει να διαβάζονται εύκολα. Η χρήση διαφορετικών μεγεθών και χρωμάτων στο εύκολο και γρήγορο διάβασμα του menu.

Το menu πρέπει ακόμη, να εναρμονίζεται με το περιβάλλον, τύπο και κατηγορία επιχείρησης. Η γενική του εμφάνιση να ταιριάζει και να δένει με την εικόνα του εστιατορίου.

Ο σχεδιασμός γενικά του menu πρέπει να γίνεται με προσοχή. Η χρήση σκίτσων, εικόνων και χρωμάτων να συνδυάζεται με κατάλληλο τρόπο.

Περιεχόμενο: Σχετικά με το περιεχόμενο των menus, αυτό πρέπει να αντανακλά στις τρέχουσες απαιτήσεις. Κατά τη σύνθεσή του πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι σύγχρονες τάσεις και οι απαιτήσεις της πελατείας που στοχεύουμε να εξυπηρετήσουμε.

Βασική προϋπόθεση για όλα τα menus είναι η ακρίβεια τόσο στην τιμολόγηση όσο στην περιγραφή των φαγητών. Χειρόγραφες διορθώσεις ή ονομασίες φαγητών, που δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα πρέπει να αποφεύγονται γιατί πιθανόν να ενοχλήσουν τον πελάτη να του δημιουργήσουν την εντύπωση ότι εξαπατήθηκε από την επιχείρηση.

Μέγεθος και σχήμα menu: Τόσο το μέγεθος όσο και το σχήμα του menu σχετίζεται με το είδος του menu (table d' hote ή la carte) και με τον τύπο της επιχείρησης. Μεγάλα menus χρησιμοποιούνται συνήθως από επιχειρήσεις πολυτέλειας που λειτουργούν με το σύστημα a la carte. Τα δε menus table d' hote είναι γενικά μικρότερα από τα menus a la carte. Πάντως, το μέγεθος και το σχήμα των menus, σε συνδυασμό με την εμφάνιση και το περιεχόμενό τους μπορούν να συμβάλλουν στη μοναδικότητα της επιχείρησης.

Τα διάφορα σχήματα που μπορεί να πάρει ένα menu είναι πολυάριθμα και εξαρτάται από τη φαντασία, την πείρα και τις γνώσεις των υπεύθυνων στελεχών της επιχείρησης.

### ***Σύνθεση Menu***

Η συστηματική, προσεκτική και αποτελεσματική σύνθεση του menu προϋποθέτει:

Γνώσεις προμηθειών και εμπορευματογνωσίας (επιλογή, αγορά, αποθήκευση, συντήρηση πρώτων υλών).

Γνώσεις σχεδιασμού, παρουσίασης και πώλησης menus.

Γνώσεις μαγειρικής και των κανόνων και τεχνικών σύνθεσης menus.

Γνώσεις παραθέσεις γευμάτων, μεθόδων και τεχνικών σερβιρίσματος.

Γνώσεις διατροφής, γαστρονομίας και διαιτητικής.

Γνώσεις κοστολόγησης.

Υπάρχουν, ωστόσο, πρόσθετοι παράγοντες που σχετίζονται με το σχεδιασμό του menu και πρέπει, αν είναι δυνατόν, να λαμβάνονται υπόψη και να μελετώνται κατά το αρχικό στάδιο σχεδιασμού μια επιχείρησης.

Οι παράγοντες αυτοί είναι:

Είδος menu (table d' hote, a la carte, συνδυασμός table d' hote, και a la carte κ.λ.π.).

Ποιοτικό επίπεδο menu.

Το menu σε σχέση με τον αριθμό, ποικιλία και ιδιαιτερότητες των πιάτων.

Οι απαιτήσεις παραγωγής κάθε πιάτου (συνταγή, μεριδολόγιο, ποσότητα κ.α.).

Το σύστημα σερβιρίσματος των φαγητών.

Οι ειδικές απαιτήσεις παραγωγής και σερβιρίσματος ορισμένων πιάτων.

Ο βαθμός χρησιμοποίησης έτοιμων τροφίμων στην παραγωγική διαδικασία.

Ο τρόπος σερβιρίσματος που εφαρμόζεται στους χώρους κατανάλωσης.



### ***Κριτήρια Σύνθεσης Menu***

Τα βασικά κριτήρια που λαμβάνονται υπόψη για τη σύνθεση menu είναι:

Το είδος του menu.

Η εποχή του έτους.

Οι δυνατότητες του προσωπικού παραγωγής.

Το μέγεθος και οι δυνατότητες των εγκαταστάσεων παραγωγής.

Οι δυνατότητες του προσωπικού σερβιρίσματος.

Η τιμή του menu.

— Το είδος της πελατείας.

Οι προμήθειες.

Η ισορροπία του menu.

Η γλώσσα του menu.

### ***Το menu τυπωμένο στον κατάλογο***

Οι άνθρωποι που σχεδιάζουν menus πρέπει να ερευνούν προηγούμενα με μεγάλη προσοχή την αγορά και να εντοπίζουν τις πελατειακές ομάδες που φιλοδοξούν να προσελκύσουν ή να προσέξουν τα χαρακτηριστικά των πελατειακών ομάδων που ήδη σερβίρουν. Ταυτόχρονα πρέπει να μετρήσουν με προσοχή τις δυνατότητες της επιχείρησης. Τότε μόνο θα είναι σε θέση να σχεδιάσουν αποτελεσματικά το menu, το οποίο θα αποδειχθεί εύκολο στην παραγωγή και την πώλησή του.

Ένα menu πρέπει να ισορροπεί στα παρακάτω σημεία:

Ισορροπία συστατικών από οργανικής άποψης. Ένα menu πρέπει να περιέχει ποικιλία τροφών, ώστε έτσι οι πελάτες να πάρουν όλα τα συστατικά που χρειάζεται ο ανθρώπινος οργανισμός, όπως πρωτεΐνες, υδατάνθρακες, κ.λ.π. Έτσι ένα menu πρέπει να συνδυάζει ζωικές με φυτικές τροφές και να χρησιμοποιεί κατάλληλες μεθόδους μαγειρέματος για το κάθε είδος, όπως και για το συνδυασμό διαφόρων ειδών. Επίσης ο συνδυασμός τους να μην αντιδρά αρνητικά στην πέψη. Για παράδειγμα, ποτέ δεν πρέπει να συνυπάρχουν σε ένα menu προϊόντα γάλακτος (όπως τυρί) με ψάρια.

Ισορροπία συστατικών από αισθητικής άποψης. Τα φαγητά που σερβίρονται πρέπει να ισορροπούν μεταξύ τους ως προς τις οσμές που αναδύουν. Επίσης η εικόνα των πιάτων πρέπει να είναι η πλέον ευχάριστη και γι' αυτόν τον λόγο επιδιώκεται ο καλύτερος δυνατός συνδυασμός χρωμάτων. Για παράδειγμα, ένα ψητό κατσαρόλας μπορεί να συνοδεύεται από τρεις γαρνιτούρες διαφορετικών χρωμάτων, όπως πατάτες, αρακά, και καρότα, που σε συνδυασμό με το κρέας και τη σάλτσα του δίνουν μια ευχάριστη εικόνα.

Ισορροπία τιμών. Οι τιμές δεν πρέπει να είναι απαγορευτικές για την πελατεία στην οποία αποβλέπει ένα εστιατόριο, αλλά δεν πρέπει να είναι και πολύ χαμηλές, διότι τότε θα προσελκύσει άλλη πελατειακή ομάδα από αυτή που επιθυμεί.

Επαγγελματική ισορροπία. Το κόστος των ειδών που περιέχει το menu πρέπει να αφήνει τα περιθώρια για ένα ικανοποιητικό ποσοστό μικτού κέρδους σε σχέση με την τελική τιμή πώλησής τους, η οποία πρέπει ταυτόχρονα να είναι προσιτή για τους πελάτες.

Τα menus τυπώνονται σε ένα κατάλογο όπου στην περίπτωση a la carte αναφέρεται η τιμή κάθε είδους χωριστά, ενώ στο table d'hote αναφέρεται μια τιμή που καλύπτει όλα τα πιάτα.

Στην κάρτα αυτή, εκτός από τον τίτλο και την κατηγορία της επιχείρησης και τις ονομασίες των διάφορων φαγητών, θα πρέπει να γράφονται, σε κάθε φαγητό, και οι αντίστοιχες τιμές.

Ο κατάλογος του menu πρέπει να συνδυάζεται με το διάκοσμο και τη θέση του εστιατορίου. Η μορφή του πρέπει να αντανakλά την εικόνα του εστιατορίου.

Ο κατάλογος του menu πρέπει να ικανοποιεί σαν εικόνα και σαν περιεχόμενο. Η εικόνα του καταλόγου αντανakλά την εικόνα της επιχείρησης, γι' αυτόν το λόγο ένας κατάλογος πρέπει:

· Να κερδίζει την προσοχή μόνο από την εξωτερική του εμφάνιση.

· Να γίνεται προσεκτική χρήση των χρωμάτων.

· Να είναι καθαρός.

· Να εναρμονίζεται με τη γενική εικόνα της επιχείρησης αλλά και με το ύφος του συγκεκριμένου εστιατορίου.

Ο τιμοκατάλογος πρέπει να ενημερώνει αποτελεσματικά τους πελάτες σχετικά με τα είδη που προσφέρει το εστιατόριο και να προωθεί τις πωλήσεις των ειδών που έχουν προτεραιότητα πώλησης. Ο Chef ενημερώνει σχετικά με τα είδη αυτά του maitre, ο οποίος μεταφέρει στο προσωπικό του τις σχετικές πληροφορίες. Ο κατάλογος σε σχέση με το περιεχόμενό του πρέπει να πληρεί τις παρακάτω προδιαγραφές:

Να χρησιμοποιούνται ευχάριστοι αλλά ευανάγνωστοι γραφικοί χαρακτήρες.

Να χρησιμοποιείται σωστά η ορολογία της κουζίνας.

Οι τιμές και τα διαθέσιμα είδη να είναι γραμμένα με σαφήνεια.

Να επεξηγούνται οι πολύπλοκες παρασκευές, δηλαδή να απαριθμούνται τα κύρια συστατικά τους.

Να μπαίνουν σε ειδικό προνομιακό σημείο τα πιάτα που πρέπει αν προωθηθούν τη συγκεκριμένη ημέρα, με την ένδειξη "Το σπεςιαλιτέ της ημέρας" ή "Ο Chef προτείνει" κ.λ.π.

Τα πιάτα που έχουν αποδειχθεί δημοφιλή και τα πιάτα που είναι κερδοφόρα πρέπει να παρουσιάζονται περισσότερο έντονα στο menu.

Το κείμενο του καταλόγου να περιέχει επικεφαλίδες, προσφερόμενα είδη και την επεξήγησή τους.

Η μορφή του μπορεί να είναι μίας, δυο, τριών ή πολλών σελίδων, να έχει σελίδες διαφορετικών μεγεθών, να έχει τη μορφή ευρετηρίου, να διαβάζεται στο μήκος ή στο πλάτος της σελίδας κ.λ.π.

Οι εσωτερικές σελίδες μπορεί να είναι από διαφανείς πλαστικές θήκες, μέσα στις οποίες βάζουμε πρόσθετες κάρτες για κάθε κατηγορία εδεσμάτων.

Μπορεί να έχει εξώφυλλο από χαρτόνια, πλαστικό, κόντρα, πλακέ φελλό, λαμαρίνα κ.λ.π. Το χαρτόνια που μπορεί να είναι λεπτό ή χονδρό, λευκό, υποκίτρινο, κίτρινο ή χρωματιστό.

Μπορεί να έχει πλαίσιο που να το καλύπτει σαν κορνίζα ή όχι.

Μπορεί να γραφεί με γραμματοσειρά εφημερίδας, γοτθική, καλλιγραφική κ.λ.π.

Μπορεί να γραφεί με κεφαλαία, μικρά ή με συνδυασμό τους.

Στους καταλόγους πρέπει να αποφεύγονται κενές σελίδες. Επίσης η συρραφή των σελίδων πρέπει να γίνεται με προσοχή ώστε να μην κρύβονται στοιχεία του menu ή ο κατάλογος να διαλύεται στα χέρια του πελάτη.

Το menu πρέπει να είναι γραμμένο στη Γαλλική σαν επίσημη γλώσσα της μαγειρικής ορολογίας, στη γλώσσα της χώρας όπου βρίσκεται και σε όποια άλλη γλώσσα εξυπηρετεί τη σύνθεση της πελατείας.

Ο αριθμός των καταλόγων, σύμφωνα με το νόμο, πρέπει να είναι μεγαλύτερος από το 51% των τραπεζιών του εστιατορίου, αλλά πιθανόν να χρειάζονται περισσότεροι για να καλύπτονται οι ανάγκες του εστιατορίου. Το σχήμα και το μέγεθος του καταλόγου παίζουν επίσης σημαντικό ρόλο.

Κάθε menu a la carte πρέπει να αξιολογείται σε τακτά χρονικά διαστήματα και να διορθώνεται όταν και όπου χρειάζεται.

Για τη σύνταξη της κάρτας γενικά τηρούνται ορισμένοι κανόνες, όσον αφορά τη σειρά καταχώρησης των φαγητών, σύμφωνα με τους γενικούς κανόνες της εδεσματολογίας. Η σωστή σειρά καταχώρησης των φαγητών στην κάρτα είναι η παρακάτω, χωρίς βέβαια να σημαίνει ότι είναι και η αποκλειστική. Ανάλογα με τη μορφή της επιχείρησης και τα σημεία στα οποία θέλει να δώσει περισσότερο βάρος η Διεύθυνση, είναι δυνατόν να έχουμε αναλυτικότερες μορφές σύνθεσης τιμοκαταλόγου φαγητών.

1. Ορεκτικά διάφορα, κρύα.

2. Σούπες - κονσομέδες.
3. Ορεκτικά ζεστά.
4. Ζυμαρικά - αυγά.
5. Ψάρια και οστρακοειδή.
6. Σπεσιαλιτέ.
7. Κρέατα ζεστά σχάρας.
9. Χόρτα - σαλάτες.
10. Γλυκίσματα - παγωτά - τυριά - φρούτα.

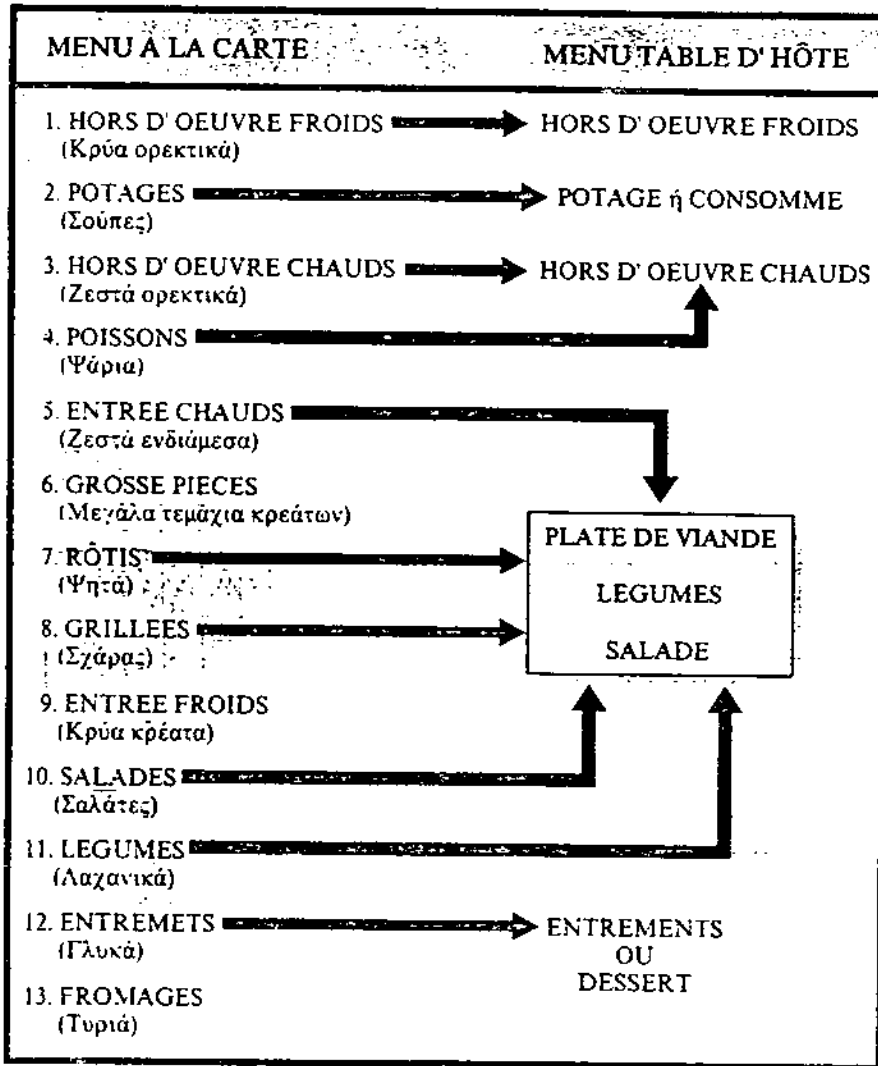
Στους καταλόγους a la carte πρέπει οπωσδήποτε να καταχωρούνται οι σπεσιαλιτέ του καταστήματος και βασικά τα εθνικά φαγητά.

Η σειρά των πιάτων ενός table d' hote δεν διαφέρει από τη σειρά των εδεσμάτων, όπως αυτά γράφονται σ' ένα menu a la carte. Ένα menu tabled d' hote, μπορεί να αποτελείται από 3, 4, 5 ή περισσότερα "πιάτα", ανάλογα αν πρόκειται για μεσημεριανό, βραδινό, εορταστικό ή ειδικό menu. Επίσης, περισσότερο αναλυτικά menu a la carte ενδέχεται να περιλαμβάνουν:

Ξεχωριστή στήλη για τα ζυμαρικά (pates) η οποία ταξινομείται κάτω από τις σούπες (potages) και ξεχωριστή στήλη για τις παρασκευές αυτών (oeufs) η οποία ταξινομείται κάτω από τα ζυμαρικά. Πρόκειται για ανάλυση των ζεστών ορεκτικών.

Κατηγορία sorbet: Περιλαμβάνει διάφορα είδη χυμών και διάφορα ποτά όπως liqueurs, champagne, kirsch κ.α. και ταξινομείται κάτω από τα μεγάλα τεμάχια (grosse pieces).

Σειρά αναγραφής menu à la carte και table d'hôte



Πίνακας : Εδέσματα κατά κατηγορία για τη σύνθεση menus

	<u>Γεύμα</u>	<u>Δείπνο</u>
Ορεκτικά (Hors d' oeuvres)	Φρέσκα φρούτα, χιμολί, θαλασσινά, ατλές και σύνθετες σαλάτες.	Διάφορα ορεκτικά, χαβιάρι, θαλασσινά, αββόκάντο, καπνιστό σολομό, πέστροφα.
Σούπες (Potages)		Όλα τα είδη σουπών και κονσομμέ.
Ζυμαρικά (Pâtes)	Όλα τα είδη ζυμαρικών, νιόκι, παρασκευές ριζιού.	
Αυγά (Oeufs)	Όλες οι παρασκευές αυγών και ομελετών.	
Ψάρι (Poissons)	Αιμού, σάφας, φούρνου, τηγανητό με διάφορες γαρνιτούρες.	Όπως πριν.
Εντράδες (Entrées)	Φαγητά της κατηγορίας, φρικασέ, φασού, σιγάδο.	Παρασκευές σσιέ, Τουμπεδος, poisettes.
Σορμπέ (Sorbet)		Διάφορα sorbet, και σαρμπάνια.
Ψητά (Rôtis)	Όλα τα κρέατα εκτός από κνήμη.	Κνήμη - φασιανό, ελάφι, λαγό. Πουλερικά - κοτόπουλο, γαλοπούλα, πάπι.
Σάφας (Grillées)	Όλα τα κρέατα (μπριόλες, παιδάκια, σουβλάκια κλπ).	
Κρύα κρέατα (Entrées froides)	Τεμαχισμένα κρέατα.	Κρέατα με ζελέ, mousse, mousseline, tartine.
Λαχανικά (Légumes)	Όλα τα λαχανικά (ριζές, βλαστοί, φύλλα) και παρασκευές πατατών.	Όπως πριν.
Γλυκά (Entremets)	Ζεστές και κρύες ποτιτίγκες, τάρτες, πίτες με διάφορα φρούτα, πάστες, παγωτά κ.ά.	Όπως πριν εκτός από ποτιτίγκες.
Savoury		Ζεστές παρασκευές canapés, tartlets κ.ά.
Επιδόρπια (Desserts)	Όλα τα φρέσκα φρούτα.	Φρέσκα φρούτα και ξηροί καρποί.
Καφέ	Όλα τα είδη καφέ περιλαμβανομένων και ντεκαφεινέ, επίσης τσάι.	Όλα τα είδη καφέ και ιδιαίτερα Irish coffee και liqueur coffees σερβιρισμένα με μικρά γλυκά ή σοκολατάκια.



Κατηγορία *savoury*: Περιλαμβάνει ζεστές παασκευές *canaris*, *tartlets*, κ.α. Ταξινομείται κάτω από τα γλυκά (*entremets*).

### **Οι σχέσεις φαγητών και κρασιών**

Τα κρασιά εξαρτώνται απόλυτα από το φαγητό που συνοδεύουν, αλλά ισχύει και το αντίστροφο.

Τα λευκά κρασιά με το απαλό ανοιχτό χρώμα τους ταιριάζουν καλύτερα με τροφές που έχουν ανάλογες χρωματικές αποχρώσεις, όπως τα λευκά κρέατα και τις λευκές ή ξανθές σάλτσες.

Το κόκκινο κρασί μας προδιαθέτει αντίστοιχα σ' ένα "πάντρεμα" με κόκκινα κρεατικά, σκουρόχρωμες σάλτσες ή σάλτσες που είναι φτιαγμένες με βάση το κρασί. Για παράδειγμα, οι πρωτεΐνες ενός ψαριού πολύ δύσκολα συνδυάζονται με τις ταινίες ενός δυνατού κρασιού, ενώ η γεύση του λευκού μειώνει την αίσθηση της αλμύρας που χαρακτηρίζει το ψάρι. Τα κόκκινα κρασιά πάλι χωρίζονται σε δυο κατηγορίες: τα ελαφρά και τα δυνατά. Τα ελαφρά ταιριάζουν με εδέσματα που περιέχουν δυνατά κρέατα και είναι μαγειρεμένα με λαχανικά που γλυκίζουν, ενώ τα μεγάλα δυνατά κρασιά συνδυάζονται με άπαχα κρεατικά με έντονες γεύσεις.

Τα ροζέ μπορούν άνετα να συνοδεύουν ένα ψάρι, ένα λευκό κρέας, ένα κρέας μαγειρεμένο με πολλά καρυκεύματα, ενώ τα αφρώδη ταιριάζουν συνήθως με γλυκά επιδόρπια ή με φρούτα.

Η σχέση διαφόρων φαγητών με το κρασί παρουσιάζονται παρακάτω:

Θαλασσινά. Ταιριάζουν με λευκά κρασιά με μεγάλη οξύτητα, καθώς επίσης, φρουτώδη αρωματικά για να αντισταθμίζονται οι οσμές που περιέχουν.

Οστρακόδεμα. Ταιριάζουν με γεμάτα λευκά κρασιά, όχι πολύ ξηρά, για να δένουν με τη σάρκα τους.

Ψάρια. Δένουν ωραία με λευκά χωρίς μεγάλη οξύτητα, αλλά τα λιπαρά ψάρια μπορούν να δέσουν μ' ένα πολύ ελαφρύ κόκκινο.

Αλλαντικά. Συνδυάζονται με λευκά κρασιά μεγάλης οξύτητας, αλλά και ροζέ ή ελαφρά κόκκινα.

Ζυμαρικά. Μπορούν να συνδυαστούν με λευκό έντονης οξύτητας, αλλά εάν το επιτρέπει η σάλτσα που τα συνοδεύει, το προβάδισμα παίρνει ένα κόκκινο ζωηρό και φρέσκο.

Λευκά κρέατα (κοτόπουλο, μοσχάρι, γαλοπούλα). Μπορούν να καταναλωθούν με λευκό ή ελαφρύ κόκκινο, ανάλογα με τη σάλτσα που είναι μαγειρευμένα.

Κόκκινα κρέατα και κυνήγι. Συνοδεύονται από δυνατά κόκκινα κρασιά με έντονο σώμα.

Τυριά. Το κρασί και το τυρί είναι προϊόντα με πολλά κοινά σημεία και τα δυο είναι προϊόντα ζυμώσεων και ωρίμανσης. Τα γλυκά τυριά δένουν με ερυθρά ελαφρά κρασιά, καθώς και με λευκά αρωματικά. Τα μαλακά τυριά ταιριάζουν καλύτερα με ένα κόκκινο δυνατό και γλυκό κρασί, ενώ τα τυριά τύπου ροκφόρ μπορούν να συνοδεύονται από ένα γλυκό, αρωματικό λευκό κρασί. Τα τυριά από κατσικίσιο γάλα δένουν καλύτερα με λευκά, έντονα αρωματικά κρασιά.

Σε αντίθεση με τους παρακάτω γευστικούς συνδυασμούς, ορκισμένοι εχθροί του κρασιού είναι οι σούπες και τα πιάτα με έντονη παρουσία ξιδιού, για ευνόητους λόγους.

Η θερμοκρασία σερβιρίσματος των κρασιών

Η θερμοκρασία η οποία σερβίρεται ένα κρασί παίζει σημαντικό ρόλο στη γευστική ανάδειξή του. Έτσι:

Τα κόκκινα ελαφρά σερβίρονται στους 13-14°C.

Τα στιβαρά γεμάτα σώμα κόκκινα στους 20°C.

Τα λευκά κοινά επιτραπέζια σερβίρονται στους 8-9°C.

Τα λευκά ανώτερης ποιότητας σερβίρονται στους 12-13°C.

Τα ροζέ και οι σαμπάνιες σερβίρονται στις θερμοκρασίες των λευκών.

Τα ημίγλυκα κρασιά σερβίρονται στους 6-8°C.

### **Κατάλογος κρασιών (Wine List)**

Ένας κατάλογος κρασιών πρέπει να είναι κατάλληλα ζυγισμένος, συμπεριλαμβάνοντας κρασιά όλων των ποιοτικών διακυμάνσεων και εκτός από τα κρασιά της χώρας μπορεί να περιλαμβάνει και κάποια γαλλικά και ιταλικά κρασιά.

Όσον αφορά τη σειρά καταχώρισης των κρασιών είναι:

1. Λευκά κρασιά
2. Ροζέ κρασιά
3. Κόκκινα κρασιά
4. Γλυκά, επιδόρπια κρασιά

Η οργάνωση και διοίκηση μιας κοσμικής ταβέρνας 400 ατόμων (κατηγορία υπερπολυτελείας)

5. Αφρώδη κρασιά
6. Μπίρες
7. Αναψυκτικά

## ΛΙΣΤΑ ΚΡΑΣΙΩΝ

### ΛΕΥΚΑ ΚΡΑΣΙΑ

Κάραβελ.....	1500
Κάβα Καμπά.....	3200
Ελισσάρ.....	2800
Ελισσάρ 1/2.....	1400
Αττικός Καμπά.....	2400
Αττικός Καμπά 1/2.....	1300
Μονυμεία.....	3200
Αγιορείτικο.....	2900

### ΚΟΚΚΙΝΑ ΚΡΑΣΙΑ

Κάραβελ.....	1500
Κάβα Μπουτάρη.....	3300
Νάουσα Μπουτάρη 1/2.....	1600
Σατώ Κλάουζ.....	3400
Νεμέα.....	3200

### ΚΡΑΣΙΑ ΡΟΖΕ

Καλλιγά Σεκ ή Ντεμί Σεκ.....	2900
Σιμαρόζα.....	2600
Σιμαρόζα 1/2.....	1400

### ΕΙΣΑΓΟΜΕΝΑ ΚΡΑΣΙΑ

Σαμπλί.....	6000
Λίμπφρόουμιλκ ΜΠΛΟΥ ΝΑΝ.....	6500
Πουιγύ Φουισέ.....	6000
Μποζολέ Βιλαντζές.....	6000

### ΚΟΚΤΕΪΛΣ.....1200

### ΓΑΛΛΙΚΕΣ ΣΑΜΠΑΝΙΕΣ

Διάφορες Εισαγόμενες.....	20000
Διάφορες Εισαγόμενες 1/2.....	15000
Νιόμ Περνιόν.....	30000
Ελληνικές Αφρώδεις.....	6000

### ΜΠΥΡΕΣ 330 ML

Εγκώριες.....	600
Εγκώριες Σπέσιαλ.....	700
Εισαγόμενες.....	1050

### ΑΝΑΨΥΚΤΙΚΑ

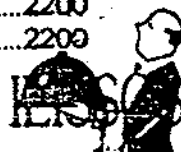
Μεταλλικό Νερό 1/LT.....	330
Αναψυκτικό.....	420
Διάφοροι Χυμοί.....	680
Κάραβελ Φρουτ Παντς.....	730
Περριέ.....	680

### ΑΠΕΡΙΤΙΦ

Ούζο.....	580
Βερμούτ Διάφορα.....	580
Αχότα Μπίτερ με Σόδα.....	580
Διάφορα Απεριτίφ.....	780

### ΟΙΝΟΠΝΕΥΜΑΤΩΔΗ

Ματέους.....	4300
Ουίσκυ Σκωτίας.....	1100
Σκωτίας Σπέσιαλ.....	1850
Τζιν, Βότκα, Ρούμι.....	1050
Λικέρ Διάφορα.....	1250
Μετοζά 5°.....	630
Μετοζά Νιράϊ.....	930
Ναπολεόν.....	2200
Κορντόν Μπλέ.....	2200



## ΕΚΔΟΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

### *Έντυπα*

Για τη λειτουργία της επιχείρησης απαιτούνται τα εξής έντυπα:

1. Το μόνον παραγγελίας με το οποίο περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

Τη φέρμα της επιχείρησης

Την ποσότητα από κάθε είδος

Τον αριθμό μόνου

Τα παραγγελθέντα είδη

Τον αριθμό τραπεζιού

Ημερομηνία

Υπογραφή πελάτη

2. Τον λογαριασμό ο οποίος έχει τα εξής στοιχεία:

Τη φέρμα της επιχείρησης

Τον αριθμό λογαριασμού

Τον αριθμό μερίδων που καταχωρείται

Την ονομασία των εδεσμάτων

Τη συνολική τιμή των ειδών

Την υπογραφή του τάμπλιστ

Την υπογραφή του πελάτη (σε περίπτωση μη εξόφλησης)

Την ημερομηνία

3. Την διαχωριστική κατάσταση η οποία περιλαμβάνει: λογαριασμούς που έχουν εξοφληθεί και λογαριασμούς χρεωστικού που έχουν υπογραφτεί από τους πελάτες. Τα στοιχεία που αναφέρονται είναι τα εξής:

Η φίρμα της επιχείρησης

Ο αριθμός της διαχωριστικής καταστάσεως

Ο αριθμός του λογαριασμού που καταχωρείται

Το συνολικό ποσό (για χρεωστικούς λογαριασμούς)

Η ημερομηνία

Υπογραφή ταμπλίστ

### ***Τεχνική λήψεως παραγγελίας στο a la cart***

Ο τραπεζοκόμος καταχωρεί στο μπόνο τον αριθμό ΚΟΥΒΕΡ αφού προηγουμένως συμπληρώσει στο έντυπο τον αριθμό τραπεζιού. Στην συνέχεια σημειώνει τα παραγγελμένα εδέσματα και υπογράφει το μπόνο.

Για τα ποτά εκδίδουμε άλλο μπόνο καθ' όσον παραλαμβάνονται από διαφορετικό τμήμα.

Το ταμπλώ σύμφωνα με το μπόνο εκδίδει το λογαριασμό στον οποίο αναφέρονται αναλυτικά οι μερίδες από κάθε είδους εδέσματος ή ποτού, το ποσό κάθε είδους και το Γενικό Σύνολο.

### ***Τεχνική Λήψεως Παραγγελίας στο TABLE D' HOTE***

Κατά τη λήψη της παραγγελίας του TABLE D' HOTE μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τα ειδικά μπόνα ή και τα μπόνα του Αλά - καρτ. Τα ειδικά μπόνα για το Ταμπλ - ντοτ εκδίδονται και αυτά σε τριπλούν με τη

διαφορά ότι είναι διάτρητα και χωρισμένα σε τρία ίση μέρη με τους αριθμούς 1, 2 και 3. Επίσης αναφέρουν τον αριθμό των γευμάτων που παραγγέλλονται. Ο αριθμός 1 είναι για να παραλάβουμε από το μαγειρείο το πρώτο πιάτο του MENU, ο αριθμός 2 για το κυρίως πιάτο και ο αριθμός 3 για το επιδόρπιο.

Το ταμπλώ σύμφωνα με τα μπόνα τσεκάρει στην κατάσταση των δικαιουμένων. Πολύ συχνά για το TABLE D' HOTE χρησιμοποιούμε τα μπόνα του Αλα - καρτ, και αντί να γράψουμε τη λέξη KOYBER γράφουμε τον αριθμό των γευμάτων και από κάτω αναλύουμε τα εδέσματα από το MENU που μας παρήγγειλαν.

### **Επιστροφές Πιάτων**

Πολλές φορές συμβαίνει να επιστραφούν εδέσματα ή ποτά για τα οποία έχουν εκδοθεί μπόνα και έχουν καταχωρηθεί στο λογαριασμό. Για την επιστροφή και διαγραφή ακολουθούμε την εξής διαδικασία: Εκδίδουμε μπόνο στο οποίο γράφουμε τη λέξη ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ και αναφέρουμε το επιστρεφόμενο είδος.

Σύμφωνα με το μπόνο αυτό ο ταμπλίστ με μια γραμμή διαγράφει από το λογαριασμό του πελάτη το είδος που έχει επιστραφεί.

### **Αλλαγές (En Place)**

Μερικές φορές το επιστρεφόμενο είδος αντικαθιστάται με ένα άλλο είδος. Στο μπόνο που εκδίδουμε γράφουμε επιστροφή του τάδε είδους EN PLACE αναφέρουμε το νέο είδος που παραλαμβάνουμε. Ο ταμπλίστ μετά τη διαγραφή του είδους που επεστράφη συμπληρώνει στο λογαριασμό το είδος που παραληφθεί.



ΕΙΚΟΝΑ 5-2 Δείγμα ενός Λογαριασμού Πελάτη

Να μη γράφετε  
 στην πρώτη σειρά  
 Το κύριο πιάτο σε  
 μία σειρά  
 Τα λαχανικά και οι  
 σαλάτες για δείπνο  
 στην επόμενη σειρά  
 Όλες οι συντομογραφίες  
 είναι γραμμένες με  
 κεφαλαία γράμματα

Επιδόρτια  
 Αναψυκτικά,  
 τσάι, καφές

\*Τ.Ψ. = Τηγανητό ψάρι

Σερβιτόρος	Αριθμός τροπέζιου	Αριθμός πελατών	Ημερομηνία	416254
1				
2	ΑΑΖ			1757
3	ΜΑΡ-ΑΤΟΜ. ΣΑΛ-ΔΕΙΠΝΟΥ (02)			512
4	*Τ.Ψ			1850
5	ΚΟΤ (ΜΑΡΙΤ)			1757
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14	ΨΑΙ-ΒΑΛ			1060
15	Κ			300
16	ΚΑΦΕΣ, ΤΣΑΪ, ΓΛΑ			325
Thank You! ΦΑΓΗΤΟ ΠΟΤΟ ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ ΦΟΡΟΣ ΣΥΝΟΛΟ				666
				125
				7291
				576
				7866
ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΕΛΑΤΗ Ημερομηνία _____ Πιστό _____				416254

Δύο είδη  
 λαχανικών  
 συνοδεύουν το  
 κύριο πιάτο.  
 Η σαλάτα του  
 δείπνου  
 είναι έξτρα

Το σύνολο του  
 λογαριασμού είναι  
 γραμμένο με  
 μεγάλους  
 αριθμούς

Τα ονο-  
 πνευματώδη  
 ποτά είναι  
 γραμμένα  
 στο πίσω μέρος  
 του λογαριασμού  
 όπως επίσης και  
 το σύνολο του  
 λογαριασμού τους

## Παρουσίαση Λογαριασμού

Ο λογαριασμός παρουσιάζεται στον πελάτη διπλωμένο σε ένα ειδικό μεταλλικό πιατάκι, ή πολύ σπάνια στις πτυχές μια πετσέτας. Όταν εξοφλείται ο τραπεζοκόμος παραδίδει τα χρήματα αμέσως στον ταμπλίστ ο οποίος και σημειώνει πάνω στο λογαριασμό τη λέξη ΕΞΩΦΛΗΘΕΙ, και παραδίδεται στον πελάτη.

## Ποσοτικό έλεγχος Παρασκευής Εδεσμάτων

Ένα στοιχείο του ποσοτικού ελέγχου είναι να ελέγχει αν γίνεται το μαγείρεμα τόσης ποσότητας φαγητού όσος είναι και ο αριθμός των απαιτούμενων μερίδων. Αυτό γίνεται ώστε και η ζήτηση να καλύπτεται, καθώς και τα φαγητά να μην μείνουν αδιάθετα. Αυτό επιτυγχάνεται όταν για τον αριθμό των απαιτούμενων μερίδων φαγητού λάβουμε υπ' όψη μας ορισμένα στοιχεία τα οποία είναι:

- α. ο αριθμός των αναμενόμενων πελατών.
- β. διάφορες εορτές και εκδηλώσεις.
- γ. Τις καιρικές συνθήκες.
- δ. Τον αριθμό των διατεθέντων φαγητών κατά την αντίστοιχη ημερομηνία του προηγούμενου χρόνου.

Επίσης σπουδαίο ρόλο παίζει και η ικανότητα του μάγειρα για το σωστό υπολογισμό των μερίδων. Ένα άλλο στοιχείο είναι να ελέγχει τις τυχόν σπατάλες που γίνονται στο μαγειρείο, καθώς επίσης να ελέγχει το μέγεθος και το βάρος των μερίδων έτσι ώστε να μην είναι ούτε μεγαλύτερες αλλά ούτε και μικρότερες του κανονικού. Όσον αφορά τις σπατάλες, μπορούμε να πούμε ότι δεν γίνονται αντιληπτές εκτός αν ο

ΦΥΛΛΟΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΕΩΣ ΦΑΓΗΤΩΝ  
 Ημερομηνία : 15-8-1993.. Ημέρα : Κυριακή...  
 Σύνολο κουβέρ: 400  
 Είδος : Γεύμα

Α/Α	ΕΙΔΟΣ ΦΑΓΗΤΟΥ	Προβλε- φθείσαι	ΜΕΡΙΔΕΣ		ποσοστ %	Διά φορα	Παρατ ρήσει
			Παρασκευα σθείσαι	Πωλη- θείσαι			
1	Κοτόπουλο ψητό	130	120	112	28	8	
2	Μοσχάρι ψητό	70	70	64	16	6	
3	Χοιρινό ψητό	90	90	84	21	6	
4	Μπρίζολες	70	60	56	14	4	
5	Μοσχάρια Παϊδάκια	90	90	84	21	6	
Σύνολον		450	430	400	100	30	

διευθυντής βρίσκεται όλη μέρα στην κουζίνα και παρακολουθεί την εργασία. Συνηθισμένες σπατάλες που γίνονται στην κουζίνα είναι για παράδειγμα η αλλαγή του λαδιού της φριτέζας, η κοπή του ωμού κρέατος, το καθάρισμα των πατατών ή φρούτων, η επιστροφή ορισμένων τυποποιημένων προϊόντων από το εστιατόριο κ.α.

Σε πάρα πολλά εστιατόρια για την παρακολούθηση των παραγομένων και διατιθεμένων φαγητών, χρησιμοποιείται το φύλλο παραγωγής και διάθεση φαγητών το οποίο περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία: α) ημερομηνία, β) είδος φαγητού, γ) αριθμό προβλεφθείσων μερίδων, δ) αριθμό παρασκευασθεισών μερίδων, ε) αριθμό πωληθείσων μερίδων, στ) διαφορές μεταξύ παρασκευαζομένων και πωλημένων μερίδων. Έτσι με το φύλλο αυτό γνωρίζουμε καθημερινώς τι φαγητά έμειναν αδιάθετα.

### **Υγειονομικός έλεγχος**

Τα εστιατόρια ελέγχονται από το κράτος για τη δράση τους. Η υγειονομική υπηρεσία ελέγχει τις μονάδες αυτές, με σκοπό την προστασία της δημόσιας υγείας. Ένας μεγάλος αριθμός νόμων, διατάξεων, διαταγμάτων κ.λ.π. περιορίζουν τον κίνδυνο αυθαιρεσίας των επιχειρηματιών κι ελέγχουν τη δράση τους, ώστε να μην κινδυνεύει η υγεία του πελάτη, αλλά και του εργαζομένου στο συγκεκριμένο χώρο. Ο υγειονομικός έλεγχος διενεργείται στα τρόφιμα, τα ποτά αλλά και τους χώρους που αυτά παράγονται, καθώς και στα μέσα που χρησιμοποιούνται για την παραγωγή τους. Επιπλέον στους χώρους συσκευασίας, αποθήκευσης, συντήρησης, κατανάλωσης τροφίμων και ποτών, καθώς σε κάθε άλλου είδους εγκαταστάσεις που έχουν υγειονομικό ενδιαφέρον.

### **Υγιεινή κουζίνας**

Υπάρχουν πολλοί κίνδυνοι που απειλούν την υγιεινή των τροφίμων. Είναι βασικό για όλους εκείνους που έρχονται σε επαφή με τρόφιμα ή απασχολούνται σε χώρους ετοιμασίας φαγητών να γνωρίζουν και να τηρούν όλους τους κανόνες υγιεινής των τροφίμων, έτσι ώστε το φαγητό που δίδεται προς κατανάλωση να είναι καθαρό και ασφαλές. Μια πολιτική υγιεινής προλαμβάνει τους πιθανούς κινδύνους.

### **Μικροοργανισμοί και τροφική δηλητηρίαση**

Εξαιτίας της βιολογικής φύσης των τροφίμων είναι πιθανό να συνοδεύονται από μικροοργανισμούς. Επειδή οι τροφές περιέχουν πολλές θρεπτικές ουσίες οι μικροοργανισμοί επιζούν και ακόμη πολλαπλασιάζονται.

Έτσι υπάρχουν επιθυμητοί μικροοργανισμοί που δεν επιφέρουν κανένα αρνητικό αποτέλεσμα και μικροοργανισμοί που είναι βλαβεροί και μπορούν να έχουν ανεπιθύμητες ενέργειες. Τα συμπτώματα της τροφικής δηλητηρίασης είναι είτε διάρροια και πόνος στην κοιλιά, είτε ναυτία και εμετός, είτε ένα συνδυασμός των δυο αυτών περιπτώσεων. Συνήθως τα συμπτώματα αρχίζουν 1-36 ώρες μετά τη λήψη του μολυσμένου φαγητού και διαρκούν από 1-10 ημέρες. Σε μερικές περιπτώσεις η τροφική δηλητηρίαση μπορεί να είναι θανατηφόρα.

Οι μικροοργανισμοί που συνήθως δημιουργούν προβλήματα στα φαγητά διακρίνονται σε τέσσερις κατηγορίες: Βακτηρίδια, Ζύμες, Μούχλες, Ιοί.

Οι μικροοργανισμοί πρέπει να εισχωρήσουν σε ευπαθή τρόφιμα όπου, κάτω από κατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας και χρονικών ορίων μπορούν να αναπτυχθούν και να καταστήσουν τα τρόφιμα επικίνδυνα για κατανάλωση.

### **Υγιεινή των τροφίμων**

Ο έλεγχος της θερμοκρασίας του φαγητού είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας για την αποφυγή της τροφικής δηλητηρίασης. Η φροντίδα αυτή μειώνει σημαντικά τον αριθμό των βακτηριδίων που βρίσκονται στο φαγητό. Ωστόσο, επειδή ένας μικρός αριθμός βακτηριδίων εξακολουθεί να υπάρχει, είναι καλό να διατηρείται το φαγητό σε θερμοκρασία εκτός της επικίνδυνης ζώνης ( $5-63^{\circ}\text{C}$ ), ώστε να αποφευχθεί ο πολλαπλασιασμός των βακτηριδίων. Έχει παρατηρηθεί ότι η πλειοψηφία των περιπτώσεων τροφικής δηλητηρίασης οφείλονται στη διατήρηση του φαγητού σε θερμοκρασία δωματίου. Το καλοκαίρι, μια κακώς αεριζόμενη κουζίνα φθάνει στους  $37^{\circ}\text{C}$ , θερμοκρασία η οποία βοηθά τα βακτηρίδια να αναπτυχθούν πολύ εύκολα. Οποιαδήποτε εποχή του χρόνου, η θερμοκρασία σε μια κουζίνα που βρίσκεται με πολλές συσκευές εν λειτουργία, είναι μεγαλύτερη από την κατά μέσο όρο θερμοκρασία δωματίου των  $20^{\circ}\text{C}$ .

Οι δυο βασικοί κανόνες που αφορούν τον έλεγχο της θερμοκρασίας του φαγητού είναι:

Να διατηρείται το φαγητό ζεστό (πάνω από  $63^{\circ}\text{C}$ )

Να διατηρείται το φαγητό κρύο (κάτω από  $5^{\circ}\text{C}$ )

Για να αποφεύγονται οι θερμοκρασίες επικινδυνότητας των τροφίμων, πρέπει να είμαστε προσεκτικοί στα ακόλουθα:

Το κατεψυγμένο κρέας πρέπει να είναι ολοκληρωτικά και να σερβίρεται αμέσως ή να κρυώνει γρήγορα και να τοποθετείται στο ψυγείο μέχρι να σερβιριστεί ή να ξαναζεσταθεί.

Αν το φαγητό πρόκειται να ξαναζεσταθεί, πρέπει να ζεσταίνεται ολοκληρωτικά ώστε η εσωτερική θερμοκρασία του να φθάσει τους πάνω από 70°C. Ποτέ δεν θα πρέπει να αναθερμαίνεται περισσότερο από μια φορά.

Το φαγητό είναι κακός αγωγός της θερμότητας. Όσο μεγαλύτερο είναι το μέγεθος του τροφίμου, τόσο περισσότερο χρόνο χρειάζεται να φτάσει η θερμότητα στο κέντρο του κατά τη διάρκεια του μαγειρέματος. Γι' αυτόν ακριβώς το λόγο, εάν κομμάτι κρέατος δεν πρέπει να ξεπερνά τα 3 κιλά σε μέγεθος έτσι ώστε η θερμότητα να μπορεί να σκοτώσει τα βακτηρίδια φθάνοντας το κέντρο.

Το κρέας ρολό και ο κιμάς πρέπει να αντιμετωπίζονται διαφορετικά. Είναι απαραίτητο η θερμοκρασία στο εσωτερικό να φθάνει τους 70°C τουλάχιστον για δυο λεπτά.

Τα πουλερικά με γέμιση δεν πρέπει να μαγειρεύονται μαζί.

Το φαγητό πρέπει να καταναλώνεται αμέσως μετά το μαγείρεμα. Αν πρόκειται να διατηρηθεί για μικρό χρονικό διάστημα ζεστό πριν σερβιριστεί, είναι καλό να χρησιμοποιούνται ζεστά πιάτα.

Τα τρόφιμα που επηρεάζονται εύκολα από την ανάπτυξη βακτηριδίων δεν πρέπει να διατηρούνται στο ψυγείο για μεγάλες περιόδους. Αυτά τα τρόφιμα είναι:

Το ωμό κρέας και τα πουλερικά.

Το φρέσκο ψάρι και τα θαλασσινά.

Το μαγειρεμένο κρέας, το ψάρι, καθώς και τα φαγητά που τα περιλαμβάνουν, όπως ζυμαρικά, σούπες κ.λ.π.

Το γάλα, η κρέμα και τα φαγητά που τα περιλαμβάνουν αυτά στα συστατικά τους ή περιλαμβάνουν αυγά ή τυρί.

Το μαγειρεμένο ρύζι.

Η θερμοκρασία μέσα στο ψυγείο της συντήρησης μαγειρεμένων φαγητών, πρέπει να διατηρείται μεταξύ 1 και 4°C. Στη θερμοκρασία αυτή, τα περισσότερα επικίνδυνα μικρόβια που τυχόν βρίσκονται στα φαγητά που αποθηκεύονται στο ψυγείο, παραμένουν αδρανή.

Όλα τα φαγητά που δεν απαιτούν αποθήκευση στο ψυγείο, όπως είναι το ρύζι, το αλεύρι, το κονσερβοποιημένα φαγητά, τα φρέσκα φρούτα και λαχανικά, πρέπει να τοποθετούνται σε δροσερό, ξηρό, καθαρό και καλά αεριζόμενο χώρο. Καλό είναι, τα φρέσκα φρούτα και τα λαχανικά να αποθηκεύονται ξεχωριστά από τα ξηρά τρόφιμα.

Τροφές που δεν είναι πακεταρισμένες όπως το ρύζι και το αλεύρι πρέπει να διατηρούνται σε κοινά μεταλλικά δοχεία με καλά εφάπτόμενο καπάκι.

Πλαστικά περιτυλίγματα σε φρούτα και λαχανικά πρέπει να αφαιρούνται πριν αποθηκευτούν γιατί ευνοούν την ανάπτυξη μούχλας.

Οι κονσέρβες που είναι διογκωμένες, σκουριασμένες, χτυπημένες ή όταν το περιεχόμενό τους έχει αλλοιωθεί δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται.



Το περιεχόμενο μιας ανοιγμένης κονσέρβας που δεν έχει χρησιμοποιηθεί τοποθετείται σε πλαστικό ή γυάλινο δοχείο, κι όχι στην ίδια την κονσέρβα γιατί απορροφά κασσίτερο.

Εάν το φαγητό πρόκειται να σερβιριστεί σε σύντομο χρονικό διάστημα απο την προετοιμασία του, είναι προτιμότερο να μην κρυώσει, με σκοπό να ξαναζεσταθεί αργότερα. Η τοποθέτησή του σε θερμοθάλαμο αερίου ή ηλεκτρισμού και μπεν μαρί ενδείκνυται. Το κρύο φαγητό δεν πρέπει να ξαναζεσταθεί σε θερμοθάλαμο ή μπεν-μαρί, διότι η διαδικασία αναθέρμανσης είναι πολύ αργή και θα ευνοήσει την ανάπτυξη βακτηριδίων.

#### Προτεινόμενες Θερμοκρασίες Τροφίμων

##### Θερμοκρασία

-18°C μέχρι -21°C Κατεψυγμένα τρόφιμα

-1°C μέχρι +1°C Φρέσκο Ψάρι

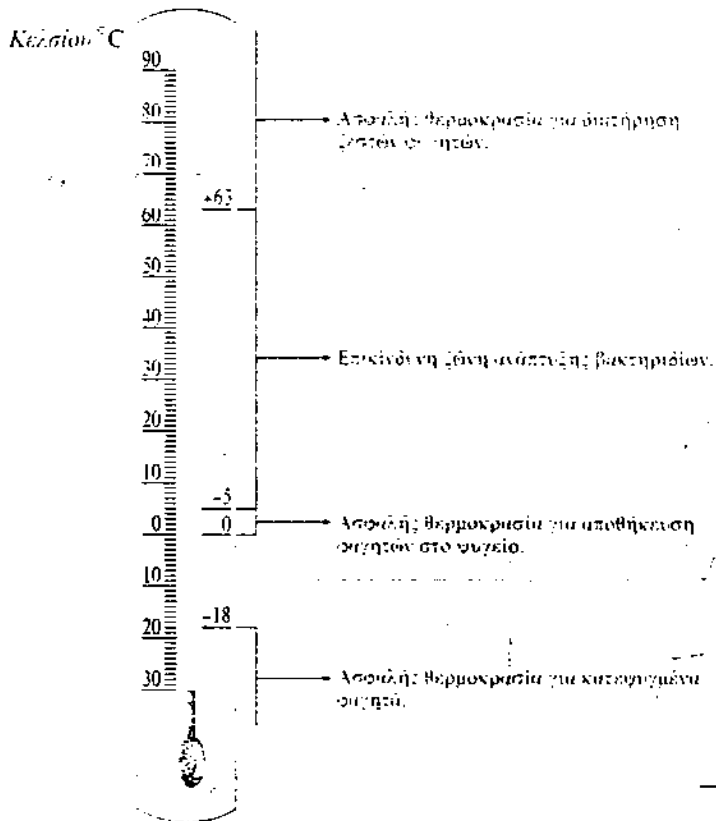
-1°C μέχρι +2°C Φρέσκα πουλερικά. Νωπά και μαγειρεμένα ζαμπόν και λουκάνικα. Μαγειρεμένα κρέατα που προορίζονται για τεμαχισμό.

+2°C- +5°C Μαγειρευμένα κρέατα, φρέσκα γαλακτοκομικά προϊόντα, γάλα κρέμα μαργαρίνες, λίπη, γιαούρτι, μαλακά τυριά, βούτυρο, αυγά, γλυκίσματα με κρέμα, ζελέ, σαντιγί, ζύμες διάφορες.

+3°C-+8°C Κρεατόπιτες, ολόκληρα σκληρά τυριά, φρούτα και λαχανικά.

Σαλάτες εκτός αυτές με σάλτσα μαγιονέζας.

### Ασφαλείς και επικίνδυνες ζώνες για τη διατήρηση φαγητών



## **Πηγές Μόλυνσης Τροφίμων**

Τα αίτια φθοράς και αλλοίωσης των τροφίμων μπορεί να είναι:

- Διάφορα μικρόβια και ένζυμα που υπάρχουν στο ίδιο το τρόφιμο.
- Έντομα, τρωκτικά, παράσιτα και χημικές ουσίες.
- Υγρασία, θερμοκρασίες - φως - οξυγόνο, χρόνος.

Τα τρόφιμα είναι δυνατόν να μολυνθούν από:

1. Άλλα ακατέργαστα τρόφιμα (πρώτη ύλη) που συντηρούνται στον ίδιο χώρο.
2. Το νερό που χρησιμοποιείται για το πλύσιμο.
3. Τα εργαλεία, τα σκεύη και τον αέρα.
4. Τα τρωκτικά και τα έντομα.
5. Το προσωπικό παραγωγής.

Η μόλυνση των τροφίμων μπορεί να είναι αποτέλεσμα της επίδρασης ενός ή και περισσότερων παραγόντων μαζί.

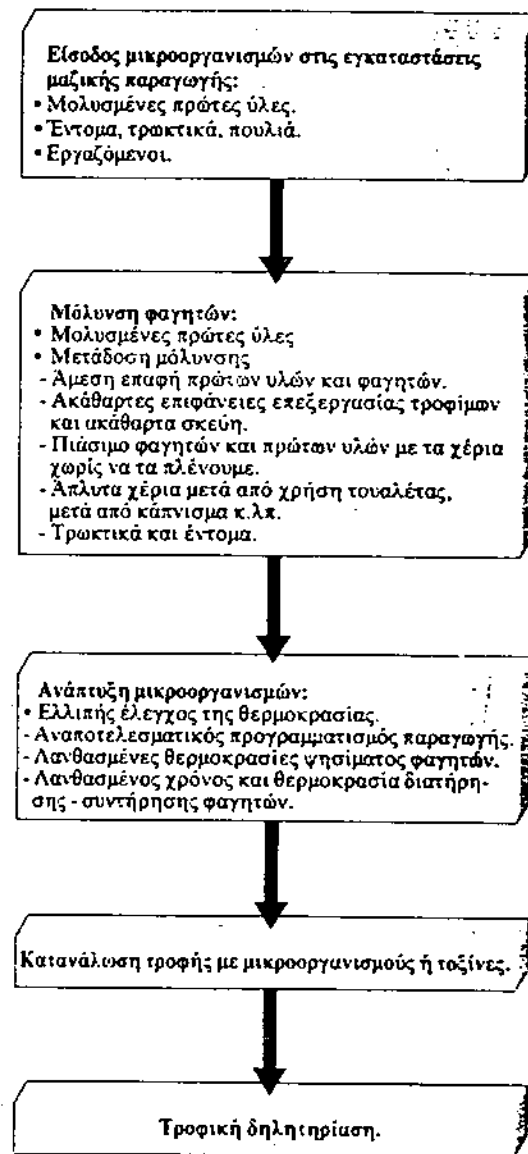
Τα τρόφιμα είναι αγαθά εύαλωτα. Η φθορά και ο βαθμός αλλοίωσης ποικίλει σε μέγεθος και σοβαρότητα. Με βάση το χρόνο διάρκειας συντήρησης τους τα τρόφιμα τα διακρίνουμε σε:

Πολύ εύαλωτα: από 1-7 ημέρες συντήρησης (γάλα, κρέας, ψάρια, πουλερικά).

Μέτρια εύαλωτα: μερικές εβδομάδες συντήρησης (αυγά, φρούτα, πατάτες).

Μη εύαλωτα: μήνες συντήρησης (όσπρια, ξηροί καρποί).

## Στάδια στην τροφική δηλητηρίαση



Ο βαθμός ευαισθησίας των τροφίμων υπαγορεύει και τη συντήρησή τους με τις διάφορες μεθόδους, οι οποίες επιβραδύνουν περισσότερο ή λιγότερο την αλλοίωση.

Για τη διασφάλιση της υγιεινής στους χώρους παραγωγής φαγητών πρέπει να δίνεται η απαραίτητη προσοχή στα παρακάτω:

- Κατάσταση των πρώτων υλών.
- Κατάλληλοι χειρισμοί και αποθήκευση των τροφών πριν, κατά τη διάρκεια και μετά το μαγείρεμα.
- Κατάλληλη συντήρηση των χώρων και του εξοπλισμού, που χρησιμοποιούνται για την αποθήκευση, προετοιμασία, μαγείρεμα και συντήρηση των τροφίμων.

- Προσωπική υγιεινή από την πλευρά των εργαζομένων.

Η υγιεινή και η ασφάλεια αποτελούν κοινή ευθύνη της διεύθυνσης και των εργαζομένων:

- Η διεύθυνση οφείλει να εξασφαλίζει υγιεινή και ασφαλή λειτουργία της επιχείρησης. Οι εγκαταστάσεις, ο εξοπλισμός και τα υλικά πρέπει να πληρούν τις απαιτούμενες προδιαγραφές ασφάλειας και υγιεινής.
- Είναι καθήκον της διεύθυνσης να καθορίζει πρότυπα υγιεινής και ασφάλειας και να εκπαιδεύει το προσωπικό για την επίτευξη αυτών των προτύπων.
- Οι εργαζόμενοι οφείλουν να τηρούν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.
- Η διεύθυνση και οι εργαζόμενοι οφείλουν να γνωρίζουν τις αιτίες, τους κινδύνους και τα αποτελέσματα των τροφικών δηλητηριάσεων.

## ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

### *Ασφάλεια των Εργαζομένων*

Οι ειδικοί θεωρούν ότι οι βασικές αιτίες που προκαλούν ατυχήματα στους εργασιακούς χώρους είναι:

1. Τυχαία γεγονότα, τα οποία μάλλον δεν μπορούν να ελεγχθούν από τη διοίκηση.

2. Ανασφαλείς συνθήκες εργασίας (ανεπαρκής φωτισμός, εξαερισμός, υψηλές θερμοκρασίες, χρήση ανασφαλών εργαλείων - κακή συντήρηση χώρων, λανθασμένη αποθήκευση πρώτων υλών).

Επίσης, στις ανασφαλείς συνθήκες περιλαμβάνονται και οι παρακάτω παράγοντες:

- Η φύση της εργασίας (χρήση κοφτερών αντικειμένων, ζεστών επιφανειών, συσκευών)

- Το πρόγραμμα εργασίας (έντονοι ρυθμοί, έλλειψη διαλειμμάτων)

- Το ψυχολογικό κλίμα (ένταση, εκνευρισμός, αντιπαλότητες)

3. Ανασφαλείς ενέργειες από μέρους των εργαζομένων.

Λανθασμένη χρησιμοποίηση μηχανή μήτων - συσκευών - σκευών - εργαλείων

Μη εφαρμογή γενικών κανόνων ασφαλείας και κανόνων εργασίας

Αφηρημάδα, γρήγοροι ρυθμοί, άγχος.

Σε ότι αφορά όμως τις συνθήκες εργασίας και τις ενέργειες από μέρους των εργαζομένων, είναι προφανές ότι μπορούν να γίνουν ασφαλείας αν υπάρχει η κατάλληλη μέριμνα από την πλευρά της διοίκησης και των εργαζομένων.

Η ασφάλεια και η υγιεινή των εργαζομένων στους χώρους όπου εργάζονται μπορεί να επιτευχθεί με την κατάλληλη εκπαίδευση.

### *Πρόληψη Ατυχημάτων*

Η εργασία στο χώρο της κουζίνας θεωρείται μια σχετικά ασφαλής απασχόληση, τουλάχιστον σε σύγκριση με πολλές άλλες βιομηχανικές εργασίες. Παρ' όλα αυτά, ο χώρος αυτός περικλείει πολλούς κινδύνους, καψίματα, αλλά είναι πιθανόν να συμβούν και πολύ πιο σοβαροί τραυματισμοί. Ο μεγάλος αριθμός ισχυρού εξοπλισμού και καυτών μηχανημάτων σε συνδυασμό με το φόρτο εργασίας και τους γρήγορους ρυθμούς που επικρατούν στην κουζίνα, καθιστούν απαραίτητη την απόλυτη προσοχή εκ μέρους όλων των εργαζόμενων και την πιστή υπακοή στους κανόνες της ασφαλείας.

Στην κουζίνα πρέπει να υπάρχει άριστα εξοπλισμένο φαρμακείο, το οποίο, μεταξύ των άλλων να έχει ειδικά φάρμακα και γάζες για την αντιμετώπιση των εγκαινίων.

Ο αποτελεσματικός σχεδιασμός των χώρων της κουζίνας μπορεί να συμβάλει τα μέγιστα στην αποφυγή ατυχημάτων.

Κατά τον σχεδιασμό πρέπει να αποφεύγονται οι διασταυρώσεις και οι πόρτες προς και από την κουζίνα να είναι μιας κατεύθυνσης.

Πολλά είδη εξοπλισμού και δραστηριοτήτων εμπερικλείουν κίνδυνο ατυχημάτων. Αυτά πρέπει να εντοπίζονται και να ελέγχονται. Ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται:

- Στη χρήση μηχανημάτων κοπής κρεάτων, κιμά, αλλαντικών κ.λ.π.
- Στη χρήση μηχανημάτων ψησίματος (φριτούρες, εστίες, φούρνους, ανατρεπόμενα τηγάνια κ.α.)

Επίσης, ορισμένες δραστηριότητες απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή:

- Η χρήση μαχαιριών, μπαλτάδων και άλλων κοφτερών εργαλείων.
- Η επαφή με ζεστά αντικείμενα.
- Η μεταφορά ζεστών φαγητών και συσκευών.
- Η μετακίνηση αντικειμένων μεγάλου βάρους.

Οι εργαζόμενοι οφείλουν να ακολουθούν τις οδηγίες των κατασκευαστών στη χρησιμοποίηση μηχανημάτων και συσκευών. Όλα τα μηχανήματα και οι συσκευές πρέπει να λειτουργούν με τους κανόνες ασφαλείας.

Όταν ένα μηχάνημα είναι ιδιαίτερα επικίνδυνο, πρέπει να τοποθετηθούμε απαραίτητα προειδοποιητική πινακίδα σε εμφανές σημείο. Ο έλεγχος λειτουργίας θερμοστατών, φωτισμού ασφαλείας, ανιχνευτών φωτιάς και άλλων μηχανημάτων ασφαλείας πρέπει να γίνεται προγραμματισμένα.

Επίσης, πρέπει να γίνεται τακτικός έλεγχος στους ηλεκτρικούς πίνακες και πρίζες.

Πολλά ατυχήματα οφείλονται σε ανθρώπινο λάθος.



Ορισμένοι βασικοί κανόνες, για την αποφυγή ατυχημάτων είναι:

- Δεν τρέχουμε στους διαδρόμους.
- Φροντίζουμε ώστε τα σκεύη με φαγητά να μην προεξέχουν από τις εστίες ή από τα σημεία τοποθέτησής τους. Με ένα απρόσεκτο σκούνημα ενδέχεται να συμβεί ατύχημα.

Οι νεοπροσληφθέντες υπάλληλοι εκπαιδεύονται επαρκώς στη σωστή χρήση των μηχανημάτων, συσκευών, σκευών και εργαλείων.

Το προσωπικό πρέπει να εκπαιδεύεται ώστε να σηκώνει βαριά αντικείμενα σωστά, και να ενθαρρύνεται στη χρησιμοποίηση τρόλεϊ.

- Το προσωπικό εκπαιδεύεται στο πιάσιμο και μεταφορά ζεστών (καυτών) σκευών.

- Ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται όταν σηκώνουμε τα καπάκια από τις κατσαρόλες και όταν ανοίγουμε τις πόρτες των συσκευών ατμού.

- Επειδή πολλά από τα υλικά καθαρισμού που χρησιμοποιούνται στην κουζίνα είναι τοξικά, πρέπει να αποθηκεύονται σε ειδικούς χώρους και να φέρουν ενδείξεις με το περιεχόμενό τους.

- Το προσωπικό εκπαιδεύεται στην πρόληψη και αντιμετώπιση πυρκαγιάς.

- Το προσωπικό εκπαιδεύεται ώστε να είναι σε θέση να παράσχει τις πρώτες βοήθειες σε άτομα που κινδυνεύουν.

### ***Υγιεινή Εργαζομένων***

Η υγιεινή εργαζομένων είναι αυτονόητη υποχρέωση τόσο της διοίκησης όσο και των ίδιων των εργαζομένων. Η διοίκηση, όπως

έχουμε προαναφέρει, οφείλει να παρέχει τα απαραίτητα μέσα και διευκολύνσεις όπως και την κατάλληλη εκπαίδευση. Οι εργαζόμενοι οφείλουν να τηρούν τους κανόνες προσωπικής υγιεινής με μεγάλη επιμέλεια και να γνωρίζουν τη σημασία που έχει το δικό τους ενδιαφέρον στην εξασφάλιση υψηλού επιπέδου υπηρεσιών.

Παρακάτω παρουσιάζονται μερικοί κανόνες που πρέπει να εφαρμόζονται από όλους τους εργαζόμενους.

Τα μαλλιά πρέπει να είναι καθαρά και το κεφάλι καλυμμένο.

Τα χέρια να είναι καθαρά και τα νύχια, κομμένα.

Πλένετε πάντοτε τα χέρια σας πριν αγγίξετε οποιοδήποτε τρόφιμο και πάντοτε μετά τη χρήση της τουαλέτας.

Αναφέρεται αμέσως στον προϊστάμενό σας κάθε πρόβλημα που παρουσιάζεται στο δέρμα, μύτη ή φάρυγγα και κάθε εντερική ενόχληση.

Καλύπτετε τα κοψίματα και τις πληγές σε ειδικό επίδεσμο.

Φοράτε καθαρά ρούχα και να τα διατηρείτε καθαρά.

Απαγορεύεται το κάπνισμα στους χώρους παρασκευής φαγητών.

Μη βήχετε και μη φτερνίζεστε πάνω στα φαγητά.

Διατηρείται τα φαγητά καθαρά και σκεπασμένα.

Αγγίζετε όσο λιγότερο μπορείτε τα φαγητά με τα χέρια σας.

Οι κάδοι απορριμμάτων πρέπει να είναι πάντα σκεπασμένοι.

## ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

Ένα σημαντικό κριτήριο για την επιλογή του κατάλληλου προμηθευτή αποτελούν οι υπηρεσίες που προσφέρει. Οι υπηρεσίες αυτές είναι:

- Αξιόπιστα προϊόντα
- Έγκαιρη παράδοση
- Συνέπεια στις τιμές
- Πληροφόρηση στην περίπτωση που επίκειται ανατιμήσεις
- Αποδοχή επιστροφής προβληματικών προϊόντων και άμεση αντικατάσταση

Υπάρχουν δύο σημαντικές κατηγορίες προμηθευτών, οι γενικοί προμηθευτές και οι εξειδικευμένοι προμηθευτές.

Οι γενικοί προμηθευτές. Αυτοί οι προμηθευτές είναι συνήθως πολύ σχεδόν όλα τα προϊόντα που το εστιατόριο μπορεί να χρειαστεί. Οι τιμές τους μπορεί να είναι χαμηλότερες απ' ότι στους μικρότερους προμηθευτές και εφόσον μπορούν να ανταποκρίνονται στις περισσότερες ανάγκες αγορών του εστιατορίου, χρειαζόμαστε λιγότερο χρόνο στις αγορές, θα έχουμε λιγότερες παραδόσεις, λιγότερη κίνηση προς την αποθήκη, λιγότερη γραφειοκρατία. Τα κύρια μειονεκτήματα τους είναι πως προσφέρουν λιγότερη προσωπική εξυπηρέτηση και σε γενικές γραμμές δεν είναι τόσο ευέλικτοι (σε σχέση με το προϊόν, το σέρβις και την πίστωση), ούτε σκέφτονται την ποιότητα, όπως οι πιο μικροί προμηθευτές.

Εξειδικευμένοι προμηθευτές. Οι εξειδικευμένοι προμηθευτές έχουν μια περιορισμένη σειρά προϊόντων, συνήθως μια κατηγορία προϊόντων, όπως κρέατα, πουλερικά, θαλασσινά, γαλακτοκομικά ή λαχανικά.

Αφού ειδικεύονται σ' ένα περιορισμένο αριθμό προϊόντων, η ικανότητά τους για την παράδοση ενός υψηλής ποιότητας προϊόντος είναι μεγαλύτερη απ' αυτήν ενός γενικού προμηθευτή. Οι τιμές τους είναι συνήθως υψηλότερες από των γενικών προμηθευτών, αλλά όταν απαιτούνται προϊόντα υψηλής ποιότητας, τότε το επιπλέον κόστος δικαιολογείται.

Τα περισσότερα εστιατόρια αγοράζουν ξηρά προϊόντα και πολλά αλλά είδη μη ειδικά από ένα περιορισμένο αριθμό γενικών προμηθευτών.

Ο αποκλειστικός προμηθευτής συνήθως προσφέρει χαμηλότερες τιμές, αλλά δύο ή τρεις προμηθευτές προσφέρουν μεγαλύτερη ασφάλεια στην επιχείρηση, σε περίπτωση κωλύματος του ενός.

Η ποιότητα των προϊόντων που προσφέρει ο προμηθευτής πρέπει να συμβαδίζει με τις προδιαγραφές που ζητάει η επιχείρηση για τα συγκεκριμένα προϊόντα.

Προϊόντα ειδικά και προϊόντα ψυγείου, όπως φρέσκα πουλερικά, θαλασσινά, γαλακτοκομικά προϊόντα και μερικές φορές λαχανικά πολύ συχνά αγοράζονται από ένα και μερικές φορές, δυο καλής φήμης προμηθευτές που προσέχουν την ποιότητά τους. Ο λόγος γι' αυτό είναι πως εάν αυτά τα σημαντικά είδη αγοράζονται από αρκετούς διαφορετικούς προμηθευτές, τότε η ποιότητα δεν θα είναι σταθερή και οι

πελάτες μπορεί να μην είναι ικανοποιημένοι. Όσο αφορά τη συχνότητα αγοράς των προϊόντων αυτή μπορεί να γίνεται σε:

- Τακτικά χρονικά διαστήματα, δηλαδή σε καθημερινή, εβδομαδιαία ή δεκαπενθήμερη βάση.
- Στις περιπτώσεις που παρουσιάζονται ελλείψεις.

Οι προμήθειες σε καθημερινή βάση αφορούν τα προϊόντα που από τη φύση τους αλλοιώνονται εύκολα, και δεν μπορούν να αποθηκευτούν για πολύ και είναι κυρίως τα φρέσκα λαχανικά, τα κρέατα, τα ψάρια, τα πουλερικά και τα φρούτα.

Οι προμήθειες σε εβδομαδιαία ή δεκαπενθήμερη βάση, αφορά προϊόντα που δέχονται αποθήκευση και βρίσκονται σε απόθεμα στις αποθήκες και συνήθως αφορούν είδη παντοπωλείου.

Μερικές από τις πηγές που μπορεί να αναζητηθούν προμηθευτές:

- Από επισκέψεις στην αγορά.
- Από συστάσεις συναδέλφων.
- Από περιοδικά εξειδικευμένα.

Το εστιατόριο παραμένει καλή εξυπηρέτηση, συνεπείς στην ώρα τους παραδόσεις, προϊόντα ποιότητας το οποίο θα είναι σύμφωνα με τις προδιαγραφές του εστιατορίου, και καλές τιμές. Ο προμηθευτής θα πρέπει να είναι σε θέση να δεσμευτεί σε συγκεκριμένες μέρες και ώρες για την παράδοση των προϊόντων στο εστιατόριο.

Οι παραλαβές πρέπει να γίνονται σε κατάλληλο χώρο κοντά στις αποθήκες και στα ψυγεία, από μια είσοδο.

Το δελτίο εισαγωγής είναι ένα αποδεικτικό στοιχείο ότι κάποια εμπορεύματα μπήκαν στην αποθήκη. Σε αυτό πρέπει να αναγράφονται:

- α. Το όνομα του προμηθευτή,
- β. ο αριθμός τιμολογίου,
- γ. Το εισαγόμενο είδος,
- δ. ποσότητα κατά τιμή μονάδας.

## ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Το μάρκετινγκ, όσον αφορά το εστιατόριο, μπορεί να οριστεί ως οι προσπάθειες του εστιατορίου να παράγει ή να αυξήσει τις πωλήσεις. Υπάρχουν τρεις τρόποι για να αυξήσει ένα εστιατόριο τις πωλήσεις του: να προσπαθεί να έρχονται καινούργιοι πελάτες στο εστιατόριο, να προσπαθεί να έρχονται οι ήδη υπάρχοντες πελάτες πιο συχνά, ή να αυξηθεί ο μέσος όρος λογαριασμού του εστιατορίου. Όλες οι προσπάθειες του μάρκετινγκ είναι συγκεντρωμένες σε ένα ή περισσότερους απ' αυτούς τους τρόπους για την αύξηση των πωλήσεων.

Επειδή ο ανταγωνισμός έχει γίνει πιο έντονος και οι πελάτες έχουν γίνει περισσότερο εκλεκτικοί, σήμερα, το εστιατόριο πρέπει να έχει υπόψη του όλο το πεδίο των στοιχείων του μάρκετινγκ: το μενού, το φαγητό, τη σχέση μεταξύ της τιμής και της αξίας, το σέρβις, την καθαριότητα, την ατμόσφαιρα, (λειτουργικά εσωτερικό μάρκετινγκ), τη διαφήμιση, την προβολή (προώθηση), τις δημόσιες σχέσεις και τη δημοσιότητα. Βασικά, όλα όσα επηρεάζουν τον πελάτη πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στο μάρκετινγκ του εστιατορίου.

Πριν το εστιατόριο σχεδιάσει οποιοδήποτε είδος εξωτερικού μάρκετινγκ, θα πρέπει να έχει την εσωτερική του λειτουργία σε καλή σειρά. Για παράδειγμα, η διαφήμιση θα ήταν άσκοπη εάν το φαγητό ή το σέρβις του εστιατορίου είναι κάτω από το στάνταρτ.

Οι πελάτες που προσελκύονται από τη διαφήμιση είναι συνήθως από την εμπορική περιοχή του εστιατορίου (δηλαδή μέσα σε ακτίνα τριών έως οχτώ χιλιομέτρων), και στους οποίους το εστιατόριο, θα πρέπει να στηρίζεται για το μεγαλύτερο μέρος των πωλήσεων του. Από τη στιγμή

δεν έχουν μείνει και ιδιαίτερα ευχαριστημένοι, τότε είναι σίγουρο πως θα λιγοστέψουν, μειώνοντας σε μεγάλο ποσοστό τις οποιοσδήποτε πιθανότητες για επιτυχία.

Με λίγα λόγια, το εστιατόριο θα πρέπει να είναι περήφανο για τους βασικούς συντελεστές της λειτουργίας του, πριν ξεκινήσει το εξωτερικό μάρκετινγκ.

### **Διαφήμιση**

Η διαφήμιση είναι η πληρωμένη επικοινωνία μέσω των μέσων μαζικής ενημέρωσης, (τηλεόραση, ράδιο, εφημερίδες, περιοδικά) είτε η απευθείας αλληλογραφία στους πιθανούς πελάτες - με την ελπίδα να πεισθούν να έρθουν στο εστιατόριο. Η διαφήμιση θα πρέπει να πείθει τους πιθανούς πελάτες πως το εστιατόριο θα ικανοποιήσει τις ανάγκες τους για καλό φαγητό, σέρβις, λογικές τιμές, ευχάριστο περιβάλλον, κοινωνική αναγνώριση κ.λ.π. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό για μια διαφήμιση να επικεντρώνεται μόνο σε ένα ή δυο πλεονεκτήματα κατά τη διάρκεια της διότι περισσότερα μπορεί να μπερδέψουν το δέκτη.

Το κάθε εστιατόριο έχει τις δικές του απαιτήσεις για διαφήμιση. Εάν το εστιατόριο είναι σε καλή τοποθεσία και λειτουργεί σωστά, τότε το ιδανικό θα ήταν να χρειάζεται να διαφημίζεται μόνο περιστασιακά. Επίσης όταν παρουσιάζεται μια πρωτοτυπία δεν χρειάζεται να διαφημίζεται τόσο πολύ όσο ένα εστιατόριο που δεν είναι πρωτότυπο.

Τα περισσότερα εστιατόρια χρειάζονται κάποιας μορφής εξωτερικό μάρκετινγκ, είτε είναι διαφήμιση προώθηση, δημόσιες σχέσεις ή δημοσιότητα ή οποιοσδήποτε συνδυασμός από τα τέσσερα.



Κοσμική Ταβέρνα

# ΚΝΩΣΟΣ

☎ (061) 52 2878

κιν.: 0944/828605 - 0972/576908

■ *Ορχήστρα Ελαφρολαϊκής & Ρεμπέτικης Μουσικής*

★ ΑΙΘΟΥΣΑ ΚΛΙΜΑΤΙΖΟΜΕΝΗ :

★ ΥΠΑΙΘΡΙΟΣ ΧΩΡΟΣ

ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΥΜΕ : ΓΑΜΟΥΣ , ΒΑΠΤΙΣΙΑ,  
ΚΟΠΗ ΠΙΤΑΣ, ΣΥΝΕΣΤΙΑΣΕΙΣ, ΠΑΙΔΙΚΟΥΣ ΧΟΡΟΥΣ

**ΒΛΑΧΑΚΗΣ ΜΑΝΩΛΗΣ**

Ναυμ. Έλλης 5, ΠΑΡΑΛΙΑ ΠΑΤΡΩΝ



## ΟΑΣΗ

Σ' έναν ριζικά  
ανακαινισμένο  
χώρο με ζεστό και  
φιλόξενο  
περιβάλλον  
απολαύστε  
σπιτική κουζίνα  
και διασκεδάστε  
με τους: Εφη  
Θώδη, Ανδρέα  
Βάσιο, Τόλη  
Τσιμισγιάννη,  
Γιάννη  
Κατσαρογιάννη,  
Πελίνα Σαλούτσι,  
Μίνα Πάνου και  
Χαρά Πουλιαντζά  
σ' ένα πρόγραμμα  
κεφάλι με λαικό -

νησιώτικα - δημοτικά - ρεμπέτικα. Η κλιματιζόμενη  
αίθουσα (χωρητικότητα 400 ατόμων) διατίθεται για  
γάμους και συνεστιάσεις. Άνοιχτά από Πέμπτη έως και  
Κυριακή.

Κοσμική ταβέρνα: Μεσογείων 425, Αγ. Παρασκευή, τηλ. 6082562

ΠΕΤΡΙΧΙΑΝΟΥ ΤΑΣΙΑ

ΚΟΣΜΙΚΗ ΤΑΒΕΡΝΑ

"ΠΑΝΟΡΑΜΑ"

Κρήνη Πατρών

Τηλ. 52 3894 Οικία: 52 2154

ΠΕΤΡΙΧΙΑΝΟΥ ΤΑΣΙΑ

Κρήνη

ΠΑΤΡΑ 061 52 3894

Η αποτελεσματική διαφήμιση μπορεί να προσελκύσει τους πελάτες στο εστιατόριο αλλά, το εστιατόριο θα πρέπει να τους ικανοποιεί αρκετά ώστε να τους κάνει να θέλουν να το επισκεφθούν ξανά.

### **Δημοσιότητα**

Η δημοσιότητα είναι η δωρεάν (αν και όχι πάντα) προβολή του εστιατορίου. Η δημοσιότητα είναι συνήθως στη μορφή μιας ανακοίνωσης στην εφημερίδα ή της αναφοράς του ονόματος του εστιατορίου σε κάποιο μέσο μαζικής ενημέρωσης. Η δημοσιότητα μπορεί να έχει μια αμοιβαία σχέση με άλλους τύπους μάρκετινγκ. Για παράδειγμα, το εστιατόριο μπορεί να έχει δημοσιότητα από μια ειδική ενέργεια προώθησης που κάνει, από τη συμμετοχή του σε κάποια κοινωνική εκδήλωση (δημόσιες σχέσεις) ή, αν το εστιατόριο έχει τη φήμη ότι παρέχει καλό φαγητό (λειτουργικό μάρκετινγκ), το όνομα του εστιατορίου μπορεί να εμφανιστεί σ' ένα άρθρο εφημερίδας ή περιοδικού, ή μπορεί να ακουστεί στο ραδιόφωνο.

Η δημοσιότητα είναι πιθανόν να είναι μια από τις πιο αποτελεσματικές μορφές μάρκετινγκ, επειδή την κάνει κάποιο τρίτο πρόσωπο. Όταν ένα τρίτο πρόσωπο (είτε είναι άτομο, μέσο μαζικής ενημέρωσης σε γραπτή μορφή, ραδιόφωνο ή τηλεόραση) σχολιάζει ένα προϊόν, τότε το σχόλιο έχει μεγαλύτερη βαρύτητα από ό,τι μια δήλωση που γίνεται από κάποιον που έχει κάποιο συμφέρον από το εστιατόριο, ή κάποια διαφήμιση του εστιατορίου. Γι' αυτό η διαφήμιση από στόμα σε στόμα ή η διαφήμιση από τρίτο πρόσωπο είναι η πιο αποτελεσματική μορφή μάρκετινγκ.

### ***Εκφώνηση στο Ραδιόφωνο ή τον Τύπο.***

Αυτή είναι μια απ' τις αποτελεσματικές μορφές δημοσιότητα. Μέσω της εκφώνησης μπορεί να παρουσιάζεται ένα νέα μενού, ένα ξεχωριστό νέο, ασυνήθιστο φαγητό του μενού, ένας νέος σεφ ή διευθυντής, η προώθηση του εστιατορίου, τα σχέδια για τη λειτουργία ενός νέου τύπου εστιατορίου. Επιπλέον, μπορεί να εστιάζει στην επιτυχία του εστιατορίου και του ιδιοκτήτη του ή στην ενίσχυση μιας τοπικής φιλανθρωπικής οργάνωσης ενός πολιτικού κόμματος ή ενός καταφυγίου για τις γυναίκες.

Ακόμη μπορείτε να παινεύετε τις ιδιαίτερες δραστηριότητες ή τις εγκαταστάσεις του εστιατορίου, όπως, αποφυγή συντηρητικών στο φαγητό ή έκπτωση στους ηλικιωμένους πολίτες κ.λ.π.

Μια φωτογραφία για κάτι στο οποίο έχει γίνει αναφορά, όπως ένα νέο φαγητό του μενού ή μια ανακαινισμένη τραπεζαρία, μπορούν να συμπεριληφθούν.

### ***Δημόσιες σχέσεις***

Οι δημόσιες σχέσεις είναι η προώθηση περισσότερο της εικόνας του εστιατορίου, αντί των προϊόντων του. Οι δημόσιες σχέσεις συνήθως περιλαμβάνουν ένα μείγμα από διαφήμιση, προώθηση και δημοσιότητα συν διάφορες απόψεις του λειτουργικού μάρκετινγκ.

### ***Εσωτερικές Δημόσιες Σχέσεις***

Η πρώτη προσέγγιση του εστιατορίου στις ενέργειες των δημόσιων σχέσεων του θα πρέπει να εστιάζεται εσωτερικά, δηλαδή ότι όλοι οι υπάλληλοι τυγχάνουν ίσης μεταχείρισης και σεβασμού. Αυτοί με τη

σειρά τους, θα πρέπει να εκπαιδεύονται να συμπεριφέρονται στους πελάτες με τον κατάλληλο τρόπο ώστε να τους κάνουν να ξαναέρθουν.

Υπάρχουν ορισμένα στοιχεία που θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και τα οποία θα επηρεάσουν το ποσό που θα πρέπει να ξοδεύεται για τον κάθε προϋπολογισμό μάρκετινγκ. Μερικά από αυτά είναι τα ακόλουθα:

Η τοποθεσία. Γενικά, όσο περισσότερη κίνηση έχει ένα εστιατόριο, τόσο λιγότερα θα χρειαστεί να ξοδέψει για μάρκετινγκ.

Η διάρκεια που λειτουργεί ένα εστιατόριο. Ένα καινούργιο εστιατόριο γενικά θα πρέπει να κάνει περισσότερες διαφημίσεις από ένα πιο παλιό εστιατόριο που έχει καθιερωθεί.

Ο Ανταγωνισμός. Όσο περισσότερος ανταγωνισμός υπάρχει ανάμεσα στα εστιατόρια για τους ίδιους πλάτες, τόσο μεγαλύτερη είναι η ανάγκη για μάρκετινγκ. Εστιατόρια που βρίσκονται σ' αυτή τη θέση θα πρέπει να διαφοροποιούν τα φαγητά του μενού τους και, κάθε τόσο, το ντεκόρ τους από αυτό των ανταγωνιστών τους.

Το κόστος των διαθέσιμων μέσων μαζικής ενημέρωσης.

Αν στοιχίζει πολύ ακριβά το να διαφημιστεί μέσω του ραδιοφώνου, της εφημερίδας και της τηλεόρασης, θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν χαμηλότερου κόστους διαφημίσεις, όπως φειγ - βολάν ή μέσω τοπικής εφημερίδας.

Η εμπορική περιοχή. Όσο μεγαλύτερη είναι η εμπορική περιοχή, τόσο περισσότερα χρήματα χρειάζεται το εστιατόριο για τον προϋπολογισμό του μάρκετινγκ.

Η σχέση μεταξύ τιμής και αξίας.

Όσο περισσότερα λαμβάνει ο πελάτης για τα χρήματά του, τόσο καλύτερη είναι η διαφήμιση του εστιατορίου μέσω στόματος, μειώνοντας την ανάγκη για πληρωμένες διαφημίσεις. Αυτό βέβαια, δεν απαιτεί ένα φαγητό να ξεχειλίζει από το πιάτο. Λογικές μερίδες, όμορφα διακοσμημένες είναι ένα αποδεκτό δεδομένο. Η αύξηση του μεγέθους μιας μερίδας λαχανικών ή προσθήκη μιας γαρνιτούρας είναι οικονομικοί τρόποι για την αύξηση της κάλυψης του πιάτου και επομένως της σχέσης τιμής και αξίας του φαγητού.

Λειτουργικοί παράγοντες. Όσο καλύτερο είναι το φαγητό και τα σέρβις του εστιατορίου, τόσο λιγότερο θα χρειαστεί το εστιατόριο να εξαρτηθεί από τη διαφήμιση. Αυτό επίσης ισχύει για την καθαριότητα και την ατμόσφαιρα του εστιατορίου.

### ***Το Μήνυμα ή η Στρατηγική***

Η επιλογή του μηνύματος που θα χρησιμοποιηθεί, είναι πολύ σημαντική για το σχεδιασμό οποιασδήποτε διαφήμισης ή εκστρατείας προώθησης.

Το μήνυμα θα πρέπει να είναι σύμφωνο με την εικόνα του εστιατορίου. Για παράδειγμα, εάν το εστιατόριο φημίζεται ότι σερβίρει τοπικό φαγητό σ' ένα ήσυχο και φιλικό περιβάλλον, τότε το μήνυμα θα πρέπει να μεταδίδει αυτό το συναίσθημα.

Οι προσπάθειες του μάρκετινγκ έχουν ταυτόχρονα γενικούς και συγκεκριμένους στόχους. Οι γενικοί στόχοι είναι να πείσετε τον κόσμο ότι τους αρέσει το εστιατόριο και το φαγητό του, να πείσετε τον κόσμο πως το φαγητό και τα ποτά που σερβίρετε είναι καλύτερα απ' αυτά του ανταγωνιστή και να προσελκύσετε τον κόσμο στο εστιατόριο για να

φάει. Οι συγκεκριμένοι στόχοι σας βοηθούν να αποφασίζετε ποιες λεπτομέρειες πρέπει να περιλαμβάνει η διαφήμιση. Οι συγκεκριμένοι στόχοι θα πρέπει να δηλώνονται με ποσοτικούς όρους όπως π.χ.

Αύξηση όλων των πωλήσεων κατά 10%.

Αύξηση των πωλήσεων μερικών πιάτων κατά 20%.

Αύξηση του αριθμού των πελατών τη Δευτέρα και την Τρίτη κατά 10%.

Άλλοι στόχοι μπορεί να είναι η προσέλκυση φοιτητών όταν π.χ. υπάρχει στην εμπορική περιοχή πανεπιστήμιο καθώς και του μεγάλου αριθμού συνταξιούχων που υπάρχει στην περιοχή η αύξηση ενός πιάτου που παρουσιάζει ζήτηση.

Η γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών όταν γνωρίζουμε ότι ένα ποσοστό πελατών έχει περιορισμένο χρόνο για φαγητό.

Η προώθηση ενός πιάτου που θεωρείται το καλύτερο στην πόλη, κ.α.

Με βάση αυτά μπορούμε να αποφασίσουμε ποια σημεία της λειτουργίας πρέπει να τροποποιήσουμε και να επιτύχουμε μεγαλύτερα έσοδα χωρίς να επιβαρυνθούμε με περισσότερα έξοδα.

# Menu

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΡΑΔΥΑ  
\*\*\*\*\*  
(Ελάχιστος αριθμός 150 άτομα)  
\*\*\*\*\*

ΜΟΣΧΑΡΑΚΙ ΨΗΤΟ ΖΑΡΝΤΙΝΙΕΡ

\* - \* - \*

ΓΟΥΡΟΥΝΟΠΟΥΛΑ ΨΗΤΑ

\* - \* - \*

ΑΡΝΑΚΙΑ ΣΟΥΒΛΑΣ

\* - \* - \*

ΚΟΤΟΠΟΥΛΑ ΦΟΥΡΝΟΥ

\* - \* - \*

ΖΑΜΠΟΝ ΚΡΥΟ

\* - \* - \*

ΠΑΤΑΤΕΣ ΦΟΥΡΝΟΥ ΓΚΡΑΤΙΝΕ

\* - \* - \*

ΣΑΛΑΤΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ

\* - \* - \*

ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΥΡΙΩΝ

\* - \* - \*

ΕΛΙΕΣ ΚΑΛΑΜΩΝ

\* - \* - \*

ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΛΥΚΑ

\* - \* - \*

ΦΡΕΣΚΑ ΦΡΟΥΤΑ ΕΠΟΧΗΣ

\* - \* - \*

ΜΕΛΙ ΜΕ ΚΑΡΥΔΙΑ

\* - \* - \*

ΚΑΦΕΣ

\* - \* - \*

ΚΡΑΣΙ

\* - \* - \*

ΟΡΧΗΤΡΑ

\*\*\*

Date \_\_\_\_\_ Time \_\_\_\_\_ No. of persons \_\_\_\_\_ Price per cover \_\_\_\_\_



# Menu

ΓΑΜΗΛΙΟ ΔΕΙΠΝΟ 'Ν Ο Υ Φ Α Ρ Ο'

\*\*\*\*\*

## ΚΡΥΑ ΠΙΑΤΑ

ΠΕΤΡΟΦΕΣ ΚΑΠΝΙΣΤΕΣ - ΣΑΛΤΣΑ ΡΕΪΦΟΡ

ΚΟΤΟΠΟΥΛΟ ΓΕΜΙΣΤΟ - ΣΑΛΤΣΑ ΚΡΥΑ

ΦΙΛΕΤΑ ΓΑΩΣΣΑΣ ΜΕ ΖΕΛΕ

ΝΤΟΛΜΑΔΕΣ ΑΜΠΕΛΟΦΥΛΛΑ

ΚΟΚΤΕΪΛ ΘΑΛΑΣΣΙΝΩΝ

ΡΟΣΤ ΜΠΙΦ

## ΖΕΣΤΑ ΠΙΑΤΑ

ΓΟΥΡΟΥΝΟΠΟΥΛΟ ΨΗΤΟ ΜΑΪΡΥΛΑΝΤ

ΜΟΣΧΑΡΑΚΙ ΜΠΡΑΙΖΕ ΕΚΟΡΔΑΤΟ

ΚΟΥΝΕΛΙ ΣΑΛΜΙ

ΑΡΝΙΣΙΑ ΜΠΟΥΤΙΑ ΓΕΜΙΣΤΑ

ΜΙΝΙΟΝΕΤΤΕΣ ΣΕΡΒΕΪ

ΚΟΤΟΠΟΥΛΟ ΚΑΡΡΥ

ΒΟΛΟΒΑΝ ΠΡΕΖΙΝΤΑΝ

## ΓΑΡΝΙΤΟΥΡΕΣ

ΠΑΤΑΤΕΣ ΟΓΚΡΑΤΕΝ ΚΑΙ ΡΥΖΙ

ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΛΑΧΑΝΙΚΩΝ

## ΣΑΛΑΤΕΣ

ΧΩΡΙΑΤΙΚΗ - ΡΟΜΑΙΝ - ΡΑΒΕΣΣΑ

ΠΑΤΑΤΟΣΑΛΑΤΑ ΜΕ ΜΠΕΪΚΟΝ

## ΤΥΡΙΑ

ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΤΥΡΙΩΝ

## ΕΠΙΔΟΡΜΙΟ

ΣΟΥ Α ΛΑ ΚΡΕΜ - ΣΕΡΑΝΟ - ΦΡΟΥΤΑ ΕΠΟΧΗΣ

ΓΑΜΗΛΙΑ ΤΟΥΡΤΑ

ΜΙΣΗ ΦΙΑΛΗ ΚΡΑΣΙ ΚΑΡΑΒΕΛ ΚΑΤ'ΑΤΟΜΟ

\*\*\*\*\*

ΤΙΜΗ ΚΑΤ'ΑΤΟΜΟ:.....

ΑΤΟΜΑ:.....ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:.....

## ΕΞΤΡΑ

ΦΡΟΥΤ ΠΑΝΤΕ:.....

ΕΡΜΠΑΝΙΑ:.....

ΟΡΧΗΣΤΡΑ:.....DISC JOCKEY:.....





# ΑΡΧΟΝΙΑ Πορτοκάλια.



REVEILLON ΧΡΙΣΤΟΥΓΕΝΝΩΝ  
ΠΕΜΠΤΗ 24 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 1992

## Menu

ΚΑΝΑΠΕΔΑΚΙΑ ΜΕ ΚΑΠΝΙΣΤΟ ΣΟΛΩΜΟ  
ΕΚΩΤΙΑΣ & ΡΩΣΙΚΟ ΧΑΒΙΑΡΙ

ΒΕΛΟΥΤΕ 'ΑΡΖΑΝΤΣΙΓ'  
ΜΕ ΝΙΦΑΔΕΣ ΚΑΒΟΥΡΟΥΧΑΣ

ΤΑΡΤΑΛΕΤΙΑ ΤΟΥ ΑΡΧΙΠΕΛΑΓΟΥΣ ΜΕ ΓΕΜΙΣΤΑ  
ΦΙΛΕΤΑΚΙΑ ΓΛΩΣΣΑΣ, ΑΣΤΑΚΟ & ΜΥΔΙΑ

ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΧΡΙΣΤΟΥΓΕΝΝΙΑΤΙΚΗ ΓΑΛΟΠΟΥΛΑ  
ΓΕΜΙΣΤΗ ΜΕ ΚΑΣΤΑΝΑ & ΚΟΥΚΟΥΝΑΡΙΑ  
ΠΑΤΙΑΤΕΣ ΦΟΝΤΙΑΝΙ, ΔΑΜΑΣΚΗΝΑ

ΣΑΛΑΤΑ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ ΜΑΓΩΝ ΜΕ  
ΚΑΡΔΟΥΛΕΣ ΜΑΡΟΥΛΙΩΝ, ΑΓΓΙΝΑΡΕΣ, ΑΥΓΟ  
& ΣΑΛΤΣΑ ΡΟΚΦΟΡ

ΚΟΡΜΟΣ ΧΡΙΣΤΟΥΓΕΝΝΩΝ

ΜΕΛΟΜΑΚΑΡΟΝΑ

ΚΑΦΕΣ

ΜΠΡΑΝΤΥ ΚΑΜΠΑΣ 3\* ή ΛΙΚΕΡ

### ΚΑΛΛΙΤΕΧΝΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ:

\*ΡΙΤΑ ΣΑΚΕΛΛΑΡΙΟΥ

\*ΝΕΛΥ ΓΚΙΝΗ

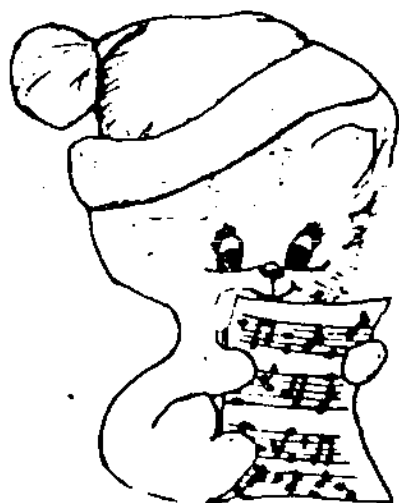
\*ΠΑΟΛΑ ΚΟΜΙΝΗ

\*ΝΙΚΟΣ ΒΕΝΤΙΟΥΡΑΤΟΣ

\*ΚΩΜΙΚΟΣ ΠΑΡΑΒΑΣ

\*ΟΡΧΗΣΤΡΑ ΣΠΥΡΟΥ ΒΑΛΣΑΜΑΚΗ

ΤΙΜΗ





# ΕΥΤΥΧΙΟΜΕΝΟ ΤΟ 1993

ΡΕΒΕΓΙΟΝ ΠΡΩΤΟΧΡΟΝΙΑΣ  
ΠΕΜΠΤΗ 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 1992

## menu

ΦΕΤΑ ΣΦΥΡΙΔΑΣ ΜΠΕΛ ΜΕΝΙΕΡ  
ΜΕ ΜΑΝΙΤΑΡΙΑ & ΓΑΡΙΔΕΣ

\*\*\*\*\*

ΦΙΛΕΤΑΚΙΑ ΜΙΝΙΟΝ ΑΓΙΟΒΑΣΙΛΙΑΤΙΚΑ  
ΠΑΤΑΤΕΣ Α ΛΑ ΚΡΕΜ  
ΑΓΓΙΝΑΡΕΣ ΚΛΑΜΑΡ

\*\*\*\*\*

ΣΑΛΑΤΑ ΠΡΩΤΟΧΡΟΝΙΑΤΙΚΗ ΜΕ  
ΛΑΧΑΝΟ ΛΕΠΡΟ-ΚΟΚΚΙΝΟ, ΜΑΡΟΥΛΙ, ΡΑΠΑΝΑΚΙ  
ΣΑΛΙΣΑ ΤΥΧΕΡΗΣ ΝΥΚΤΑΣ

\*\*\*\*\*

---

ΜΥΛΟΠΙΤΤΑ

\*\*\*\*\*

ΚΑΦΕΣ

\*\*\*\*\*

Τιμή κατ'άτομο δρχ. 4.000.-



# Χρόνια Ποιήσι.



REVEILLION ΧΡΙΣΤΟΥΓΕΝΝΩΝ  
ΠΕΜΠΤΗ 24 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 1992

## Menu

ΚΑΝΑΠΕΔΑΚΙΑ ΜΕ ΚΑΠΝΙΣΤΟ ΣΟΛΩΜΟ  
ΕΚΩΤΙΑΣ & ΡΟΣΣΙΚΟ ΧΑΒΙΑΡΙ

ΒΕΛΟΥΤΕ 'ΑΡΖΑΝΤΣΙΓ'  
ΜΕ ΝΙΦΑΔΕΣ ΚΑΒΟΥΡΟΥΧΑΣ

ΤΑΡΤΑΛΕΤΤΑ ΤΟΥ ΑΡΧΙΠΕΛΑΓΟΥΣ ΜΕ ΓΕΜΙΣΤΑ  
ΦΙΛΕΤΑΚΙΑ ΓΛΩΣΣΑΣ, ΑΣΤΑΚΟ & ΜΥΔΙΑ

ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΧΡΙΣΤΟΥΓΕΝΝΙΑΤΙΚΗ ΓΑΛΟΠΟΥΛΑ  
ΓΕΜΙΣΤΗ ΜΕ ΚΑΣΤΑΝΑ & ΚΟΥΚΟΥΝΑΡΙΑ  
ΠΑΤΑΤΕΣ ΦΟΝΤΙΑΝΤ, ΔΑΜΑΣΚΗΝΑ

ΣΑΛΑΤΑ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ ΜΑΓΩΝ ΜΕ  
ΚΑΡΔΟΥΛΕΣ ΜΑΡΟΥΛΙΩΝ, ΑΓΓΙΝΑΡΕΣ, ΑΥΓΟ  
& ΣΑΛΤΣΑ ΡΟΚΦΟΡ

ΚΟΡΜΟΣ ΧΡΙΣΤΟΥΓΕΝΝΩΝ

ΜΕΛΟΜΑΚΑΡΟΝΑ

ΚΑΦΕΣ

ΜΠΡΑΝΤΥ ΚΑΜΠΑΣ 3\* ή ΛΙΚΕΡ

### ΚΑΛΛΙΤΕΧΝΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ:

\*ΡΙΤΑ ΣΑΚΕΛΛΑΡΙΟΥ

\*ΝΕΛΥ ΓΚΙΝΗ

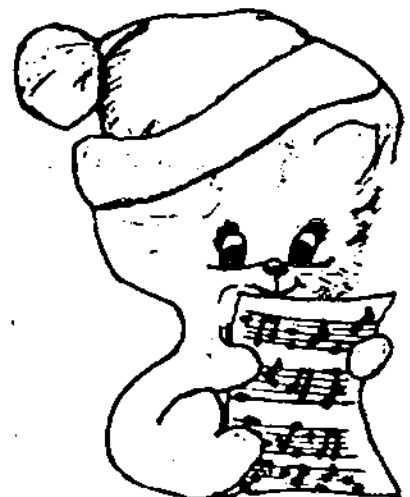
\*ΠΑΟΛΑ ΚΟΜΙΝΗ

\*ΝΙΚΟΣ ΒΕΝΤΙΟΥΡΑΤΟΣ

\*ΚΩΜΙΚΟΣ ΠΑΡΑΒΑΣ

\*ΟΡΧΗΣΤΡΑ ΣΠΥΡΟΥ ΒΑΣΣΑΝΑΚΗ

ΤΙΜΗ



# Menu

## Μ Ε Ν Ο Υ Β'

ΦΙΛΕΤΟ ΣΦΟΥΡΙΔΑΣ 'ΒΡΑΖΙΛΙΕΝ'  
(ΜΕ ΓΑΡΙΔΑ, ΤΟΜΑΤΑ, ΠΡΑΣΙΝΗ/ΚΟΚΚΙΝΗ  
ΠΙΠΕΡΙΑ, ΑΝΙΘΟ, ΚΡΕΜΜΥΔΙ)

\* \* \* \*

ΜΟΣΧΑΡΑΚΙ ΜΠΡΑΙΖΕ

ΣΩΣ ΜΑΔΕΡΑ ΜΕ ΜΑΝΙΤΑΡΙΑ

ΠΑΤΑΤΕΣ ΟΓΚΡΑΤΕΝ

ΧΟΡΤΑΡΙΚΑ ΣΩΤΕ

\* \* \* \*

ΣΑΛΑΤΑ ΠΡΑΣΙΝΗ

ΣΩΣ ΦΡΑΝΣΑΙΖ

\* \* \* \*

ΤΟΥΡΤΙΑ ΑΜΥΓΔΑΛΟΥ

\* \* \* \*

ΓΑΛΛΙΚΟΣ ΚΑΦΕΣ

\* \* \* \*

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:.....

ΓΙΑ:.....ΑΤΟΜΑ.

ΤΙΜΗ ΚΑΤ'ΑΤΟΜΟ.....ΔΡΧ.

ΑΙΘΟΥΣΑ:.....

## Ε Β Τ Ρ Α

ΠΟΤΑ/ΚΡΑΣΙΑ: ΒΑΣΗ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ.

ΟΡΧΗΕΤΡΑ:.....

ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗΣ ΜΕΧΡΙ

ΤΗΝ:.....

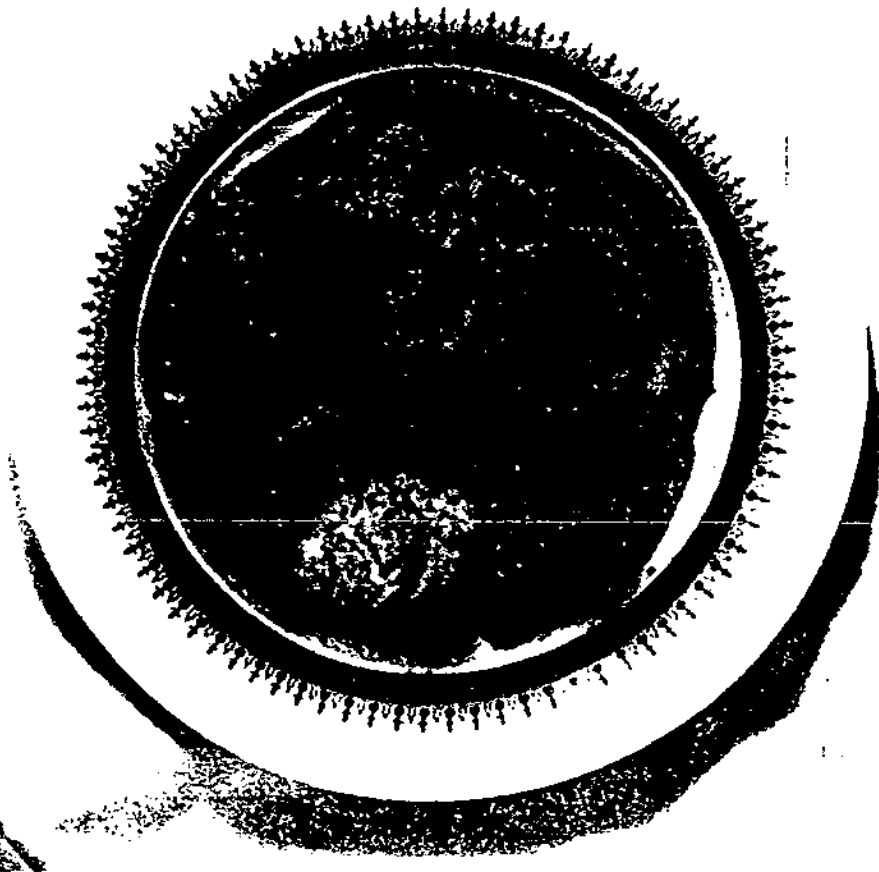
Date \_\_\_\_\_ Time \_\_\_\_\_ No. of persons \_\_\_\_\_ Price per cover \_\_\_\_\_



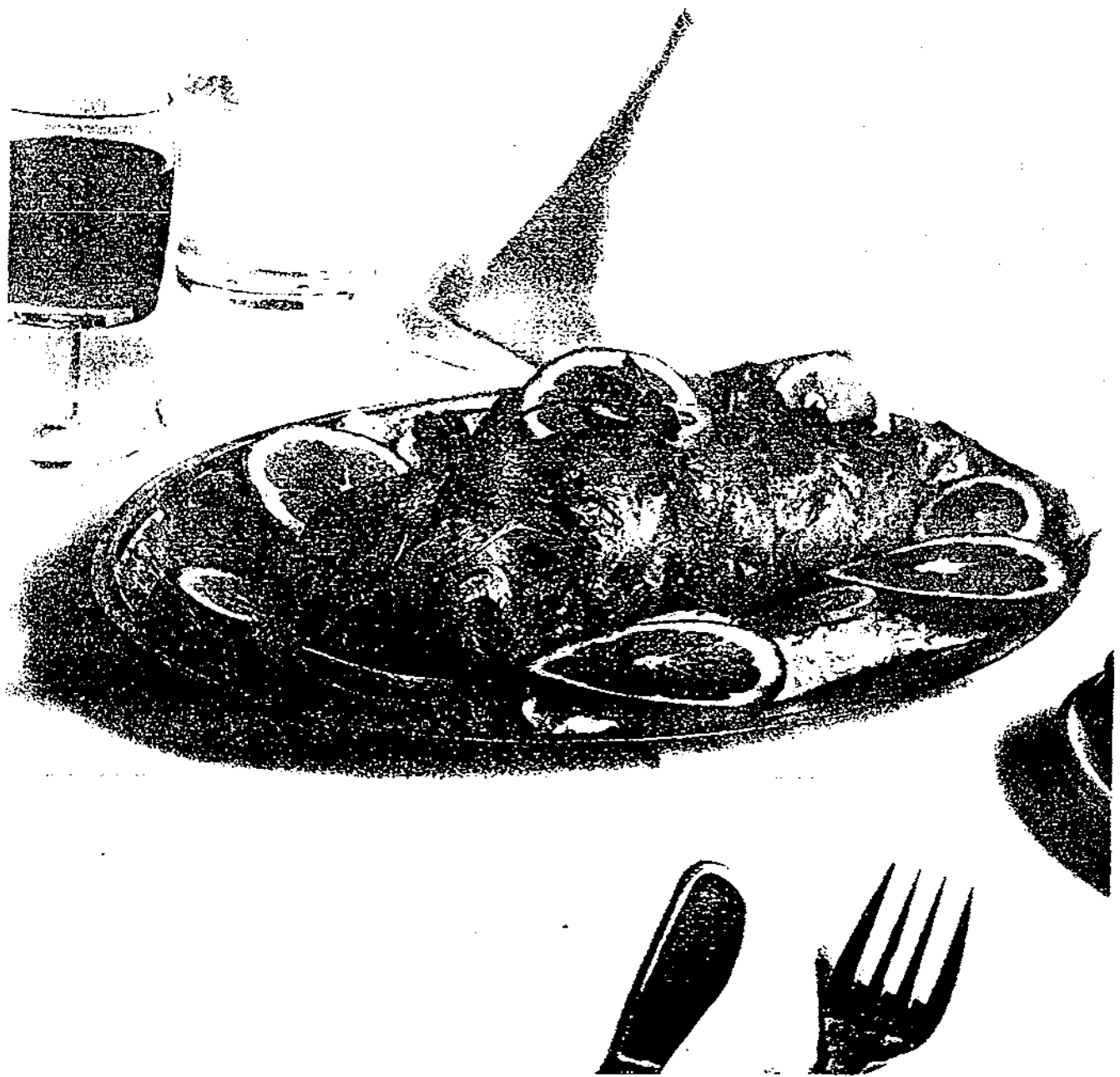




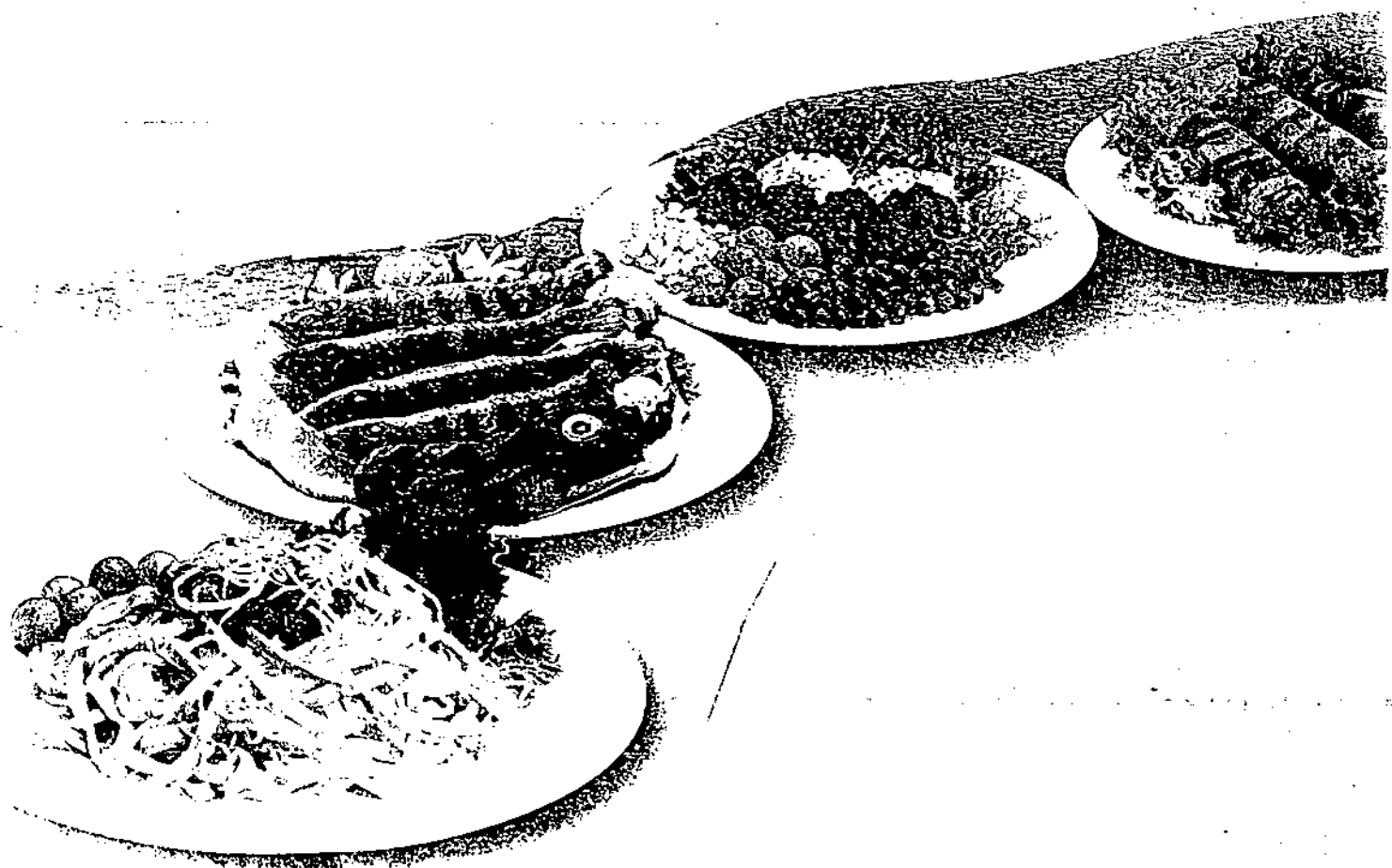
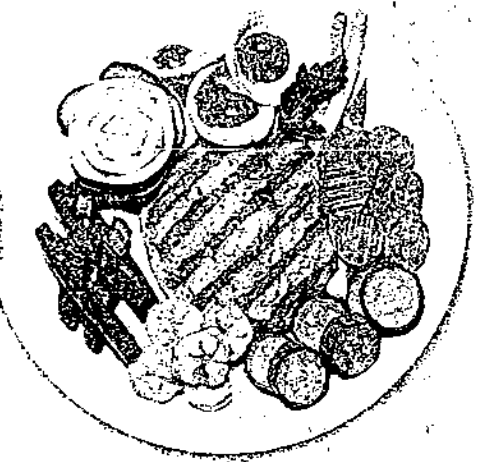
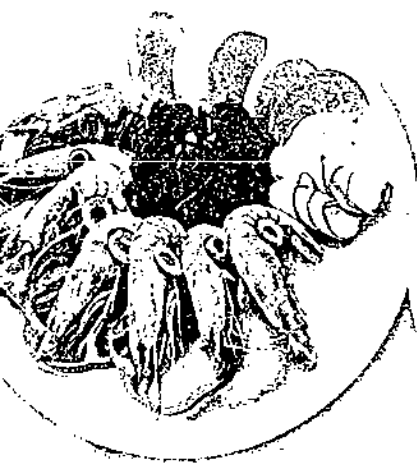
ΠΑΠΑ ΡΟΛΟ ΜΕ ΓΕΜΙΣΗ ΑΠΟ ΚΕΡΑΣΙΑ ΚΑΙ ΒΛΑΣΤΑΡΙΔΙΑ



ΠΟΔΙ ΑΡΝΙΟΥ ΜΕΤΑΜΦΙΣΜΕΝΟ



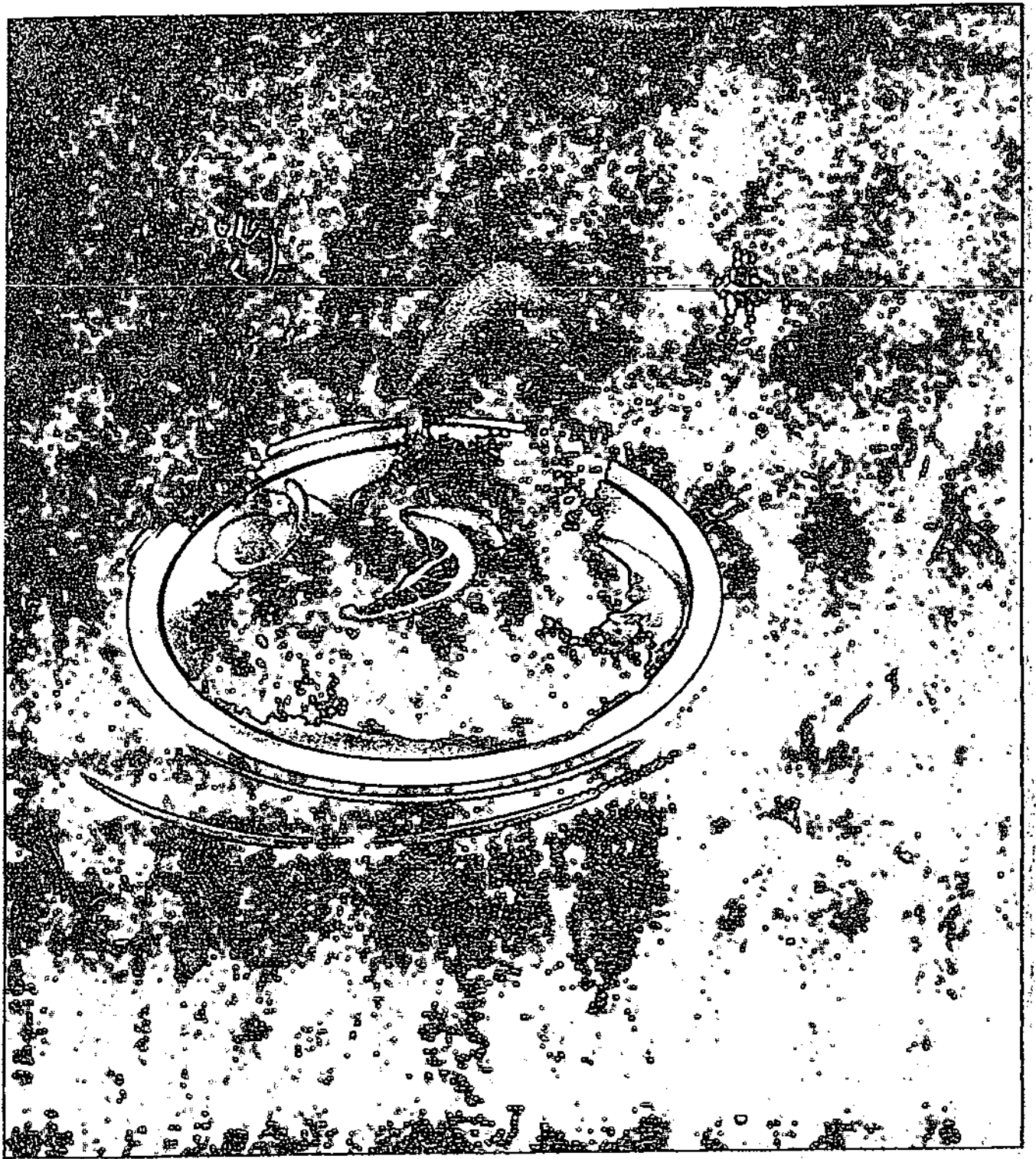
ΚΟΤΟΠΟΥΛΟ ΓΕΜΙΣΤΟ







ΜΟΣΧΑΡΙ ΣΠΕΣΙΑΛ



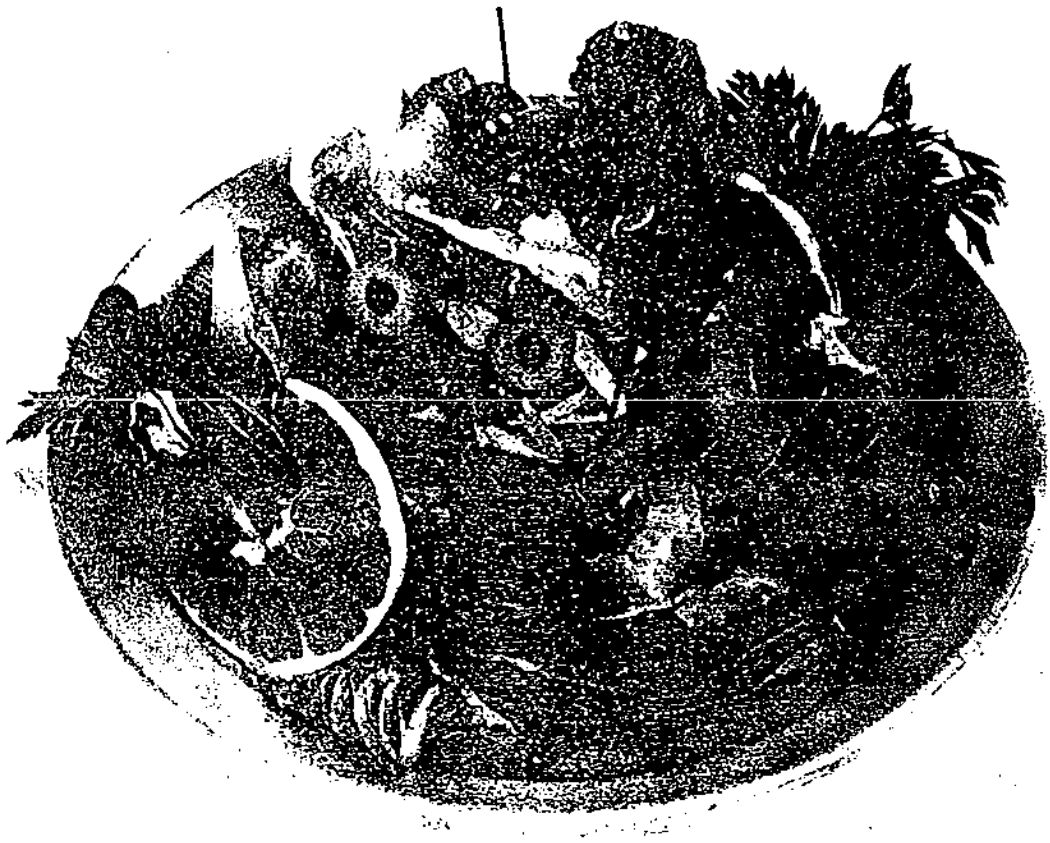
— ХОПТОРПОКЕТТЕ —



ΓΑΡΙΒΟΛΑΑΥΑ ΝΗΕΤΗΙΜΗ



—ΣΑΓΑΝΑΚΙ ΓΑΡΙΔΕΣ ΑΛΛΑ—

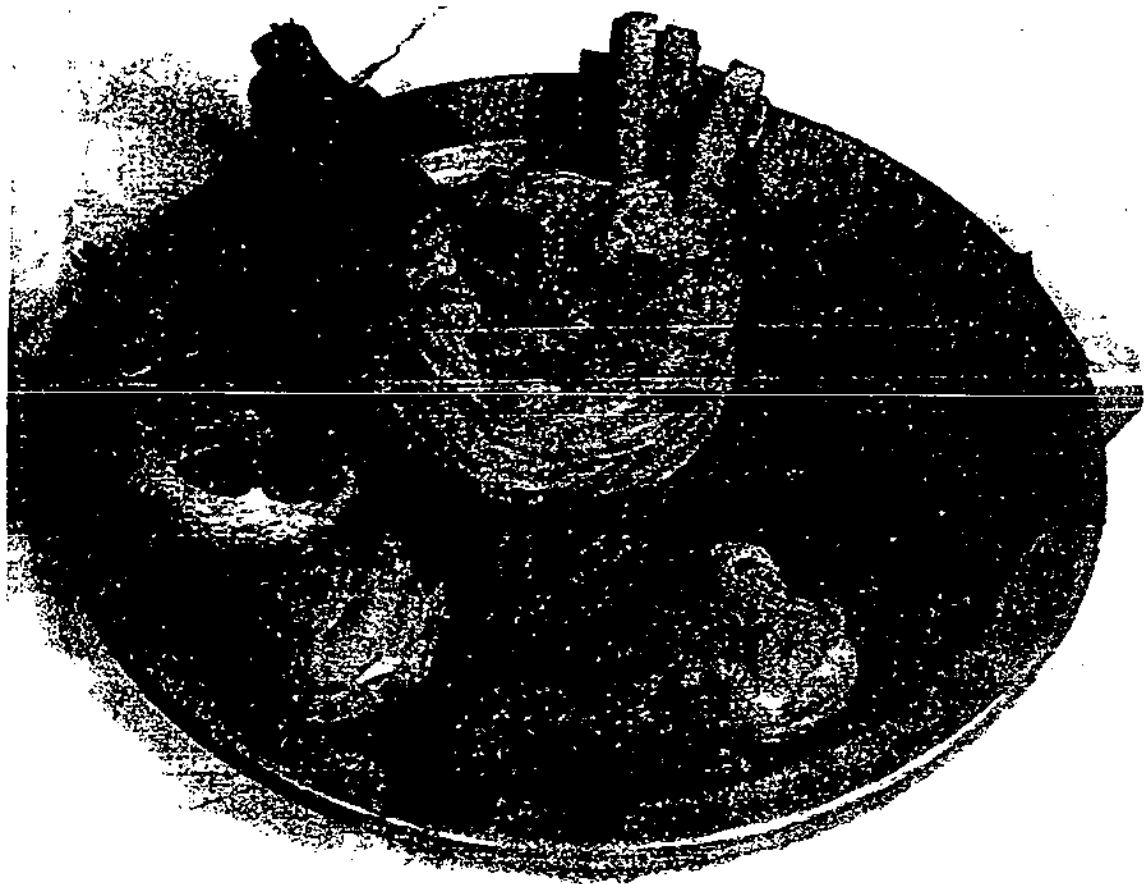


ΠΡΟΣΟΥΤΟ ΜΕ ΠΕΠΟΝΙ





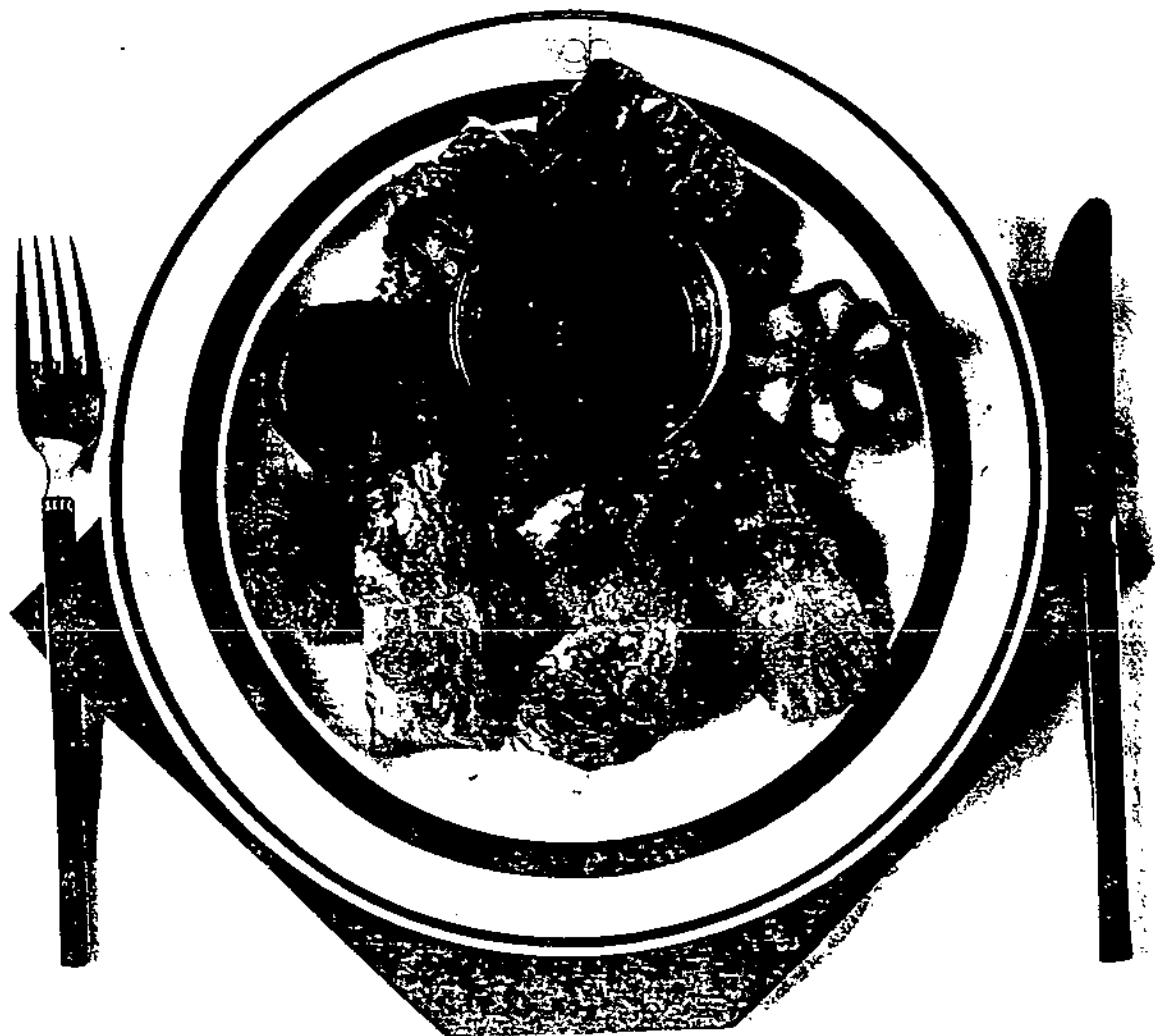
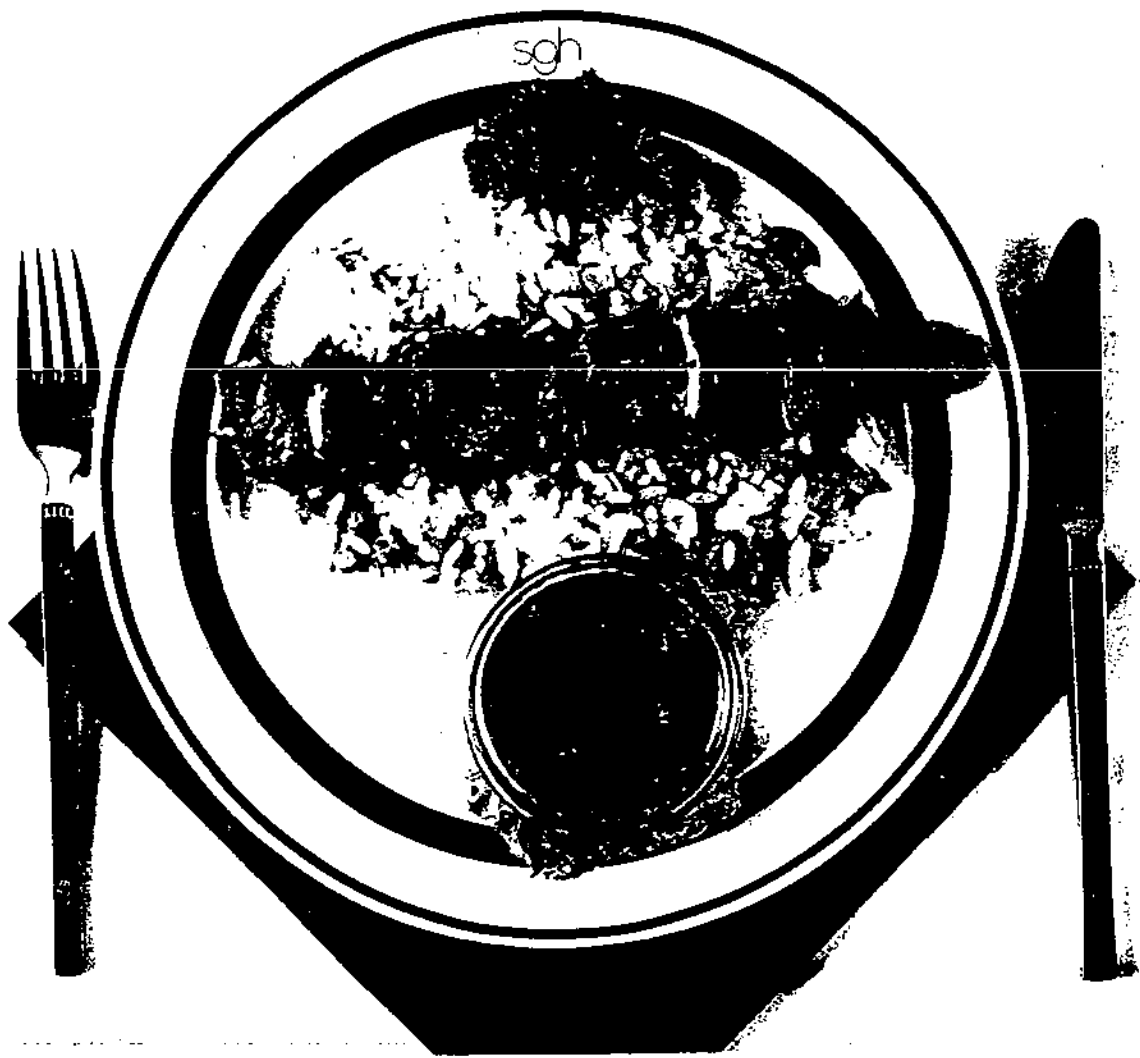
ΧΤΑΠΟΔΙ ΚΡΑΣΑΤΟ



ΦΙΛΕΤΟ ΑΔΑ ΔΙΚΤΑΙΟΝ

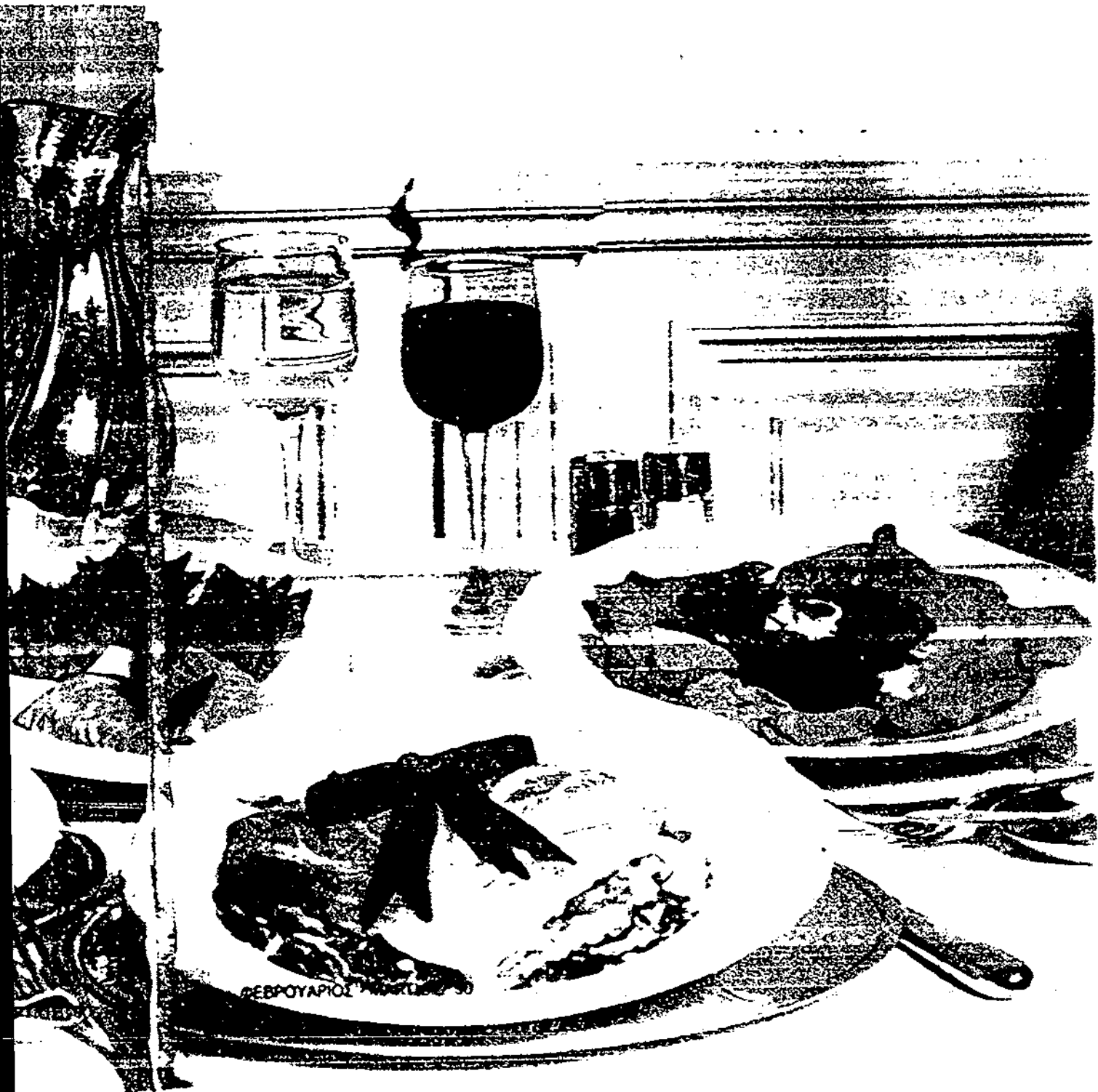


ΑΡΝΑΚΙ ΤΟΥ ΑΜΠΕΛΑΟΥΤΟΥ









ΠΕΠΟΥΑΡΙΟΙ ΜΑΡΤΙΟΣ 90

## OUZO PARTY - ΟΥΖΟ ΠΑΡΤΥ

**MELITZANOSALATA 800**  
Roasted eggplant and garlic salad  
Σαλάτα με ψητή μελιτζάνα και σκόρδο

**KORANISTI 650**  
Pepper - cheese  
Κορανιστή

**SAGANAKI 900**  
Fried cheese with sausages  
Σαγανάκι με λουκάνικα

**TZATZIKI 800**  
A light cucumber, yoghurt and  
garlic salad  
Σαλάτα αγγουρι, γιαουρτι και σκόρδο

**KEFTEDAKIA 950**  
Fried meat balls  
Κεφτεδάκια τηγανίτα

**DOLMADAKIA 1000**  
Stuffed grape leaves  
Ντολμαδάκια αυγολέμονο

**OLIGA MEZEDAKIA 950**  
A small selection of greek appetizers  
Μικρή ποικιλία ελληνικών ορεκτικών

**HTAPODAKI 1350**  
Octopus salad  
Χταποδάκι ξίδο

## GREEK SPECIALITES-ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΣΠΕΣΙΑΛΙΤΕ

**YEMISTA 1800**  
Stuffed Tomatoes and green peppers with rice  
Γεμιστές τομάτες και πιπεργιές με ρύζι

**ARTICHOKES COUNTRY STYLE 1800**  
With green peas, potatoes, carrot and dill  
Αγγινάρες α λα «πολίτα» με αρακά,  
πατάτες καρότα και άνηθο

**BOUREKAKIA 1850**  
Golden fried cheese, chicken eggplant and  
spinach pies  
Ποικιλία από μπουρεκάκια με τηγανιτό  
τυρί, κοτοπουλο μελιτζάνα και σπανάκι

**THREE EGGS OMELETTE 1600**  
With ham, cheese, or just plain  
Ομελέτα με ζαμπόν, τυρί ή σκέτη

**KOLOKITHIA YIEMISTA 1800**  
Stuffed zucchini with egg and lemon sauce  
Κολοκύθια γεμιστά αυγολέμονο

**MOUSSAKA 1800**  
A ground beef, eggplant and tomato pie  
toped with white cheese  
Μουσακάς με κιμά, μελιτζάνες, τομάτα  
και άσπρο τυρί

**MEZEDAKIA 2500**  
A selection of greek appetizers  
Ποικιλία ελληνικών ορεκτικών

**GIGANTES PLAKI 950**  
Giant Beans with Tomato  
Γίγαντες πλακι

## SANDWITCH AND SOUPS-ΣΑΝΤΟΥΪΤΣ ΚΑΙ ΣΟΥΠΕΣ

**GLUB SANDWICH 1900**  
Ham, bacon, egg, lettuce and tomato  
Σάντουιτς με ζαμπόν, μπέικον, αυγό,  
μαρούλι και τομάτα

**SPECIAL SANDWICH 1450**  
Bacon, lettuce, tomato  
Μπέικον, μαρούλι και τομάτα

**SOUP OF THE DAY 850**  
Σούπα ημέρας

## PIZZA - ΠΙΤΣΕΣ

**PIZZA ROMANA 1600**  
With ham, cheese and tomato  
Πίτσα με ζαμπόν, τυρί και τομάτα

**PIZZA CAPRICCIOZA 1700**  
With bacon, cheese, tomato, mushrooms and  
green pepper  
Πίτσα με μπέικον, τομάτα, μανιτάρια και  
πράσινη πιπεριά

**PIZZA VEZOUVIO 1600**  
With pepper, onion, cheese, tomato  
Πίτσα με πιπεριά, κρεμμύδι, τυρί και τομάτα

**PIZZA MARGGHERITA 1750**  
With ham, mozzarella, fresh tomato, green  
pepper, sausage, oregan.  
Ζαμπόν, μοτσαρέλα, τυρί, φρέσκια τομάτα  
πράσινη πιπεριά, καυτερό λουκάνικο, ρίγανη

## PASTA - ΖΥΜΑΡΙΚΑ

### SPAGHETTI AND MUSHROOMS 1620

*With mushrooms cream and chopped parsley*  
Με μανιτάρια, κρέμα και μαϊντανό

### SPAGHETTI PAEZZANA 1750

*With cream ham, bacon, onion, Garlic*  
Με κρέμα, ζαμπόν, μπέικον, κρεμμύδι, σκόρδο

### SPAGHETTI CARBONARA 1750

*With bacon, parsnip and cream, egg, black pepper*  
Μακαρόνια με μπέικον, παρμεζάνα, κρέμα, αυγό και μαύρο πιπέρι

### SPAGHETTI NAPOLITAINE 1250

*With tomato sauce*  
Μακαρόνια με σάλτσα τομάτας

### SPAGHETTI BOLOGNESE 1400

*With minced meat tomato and garlic*  
Μακαρόνια με κρέμα, τομάτα και σκόρδο

### PENNE "LYCABETTUS HILL" 1750

*With chicken, mushrooms and cream*  
Με κοτόπουλο μανιτάρια και κρέμα

### PAELIA 1750

*Spanish speciality*  
Ισπανική σπεσιαλιτέ

### SPAGHETTI PUTANESCA 1400

*With tomato, olives and capers*  
Με ελιές και κάπαρι

### SPAGHETTI OLIO - ALIO 1100

*With oil and garlic*  
Με λάδι και σκόρδο

### SPAGHETTI CACCIATORA 1700

*Tomato - mushrooms - ham - bacon - onion*  
Τομάτα - μανιτάρια - ζαμπόν - μπέικον και κρεμμύδι

### PENNE AND MUSHROOMS 1620

*With mushrooms cream and chopped parsley*  
Πέννες με μανιτάρια, κρέμα και μαϊντανό

### SALMON AND PASTA 1850

*Tagliatelle with smoked salmon julienne and cream*  
Ταλιατέλες με καπνιστό σολωμό και κρέμα

### PENNE BLUE-CHEESE 1650

*With blue-cheese sauce*  
Πέννες με σίς ροκφόρ στο τηγάνι

### KANELONI TOSCANA 1550

*Meat pan cakes*  
κανελόνια με κρέμα

## FROM THE SEA - ΑΠΟ ΤΗ ΘΑΛΑΣΣΑ

### SWORDFISH SHANGAI 3850

*Grilled on a skewer and served with sweet and sour sauce*  
Σειφιές σουβλάκι με γλυκόμελη σάλτσα

### SHRIMPS 4200

*Shrimps on a skewer*  
Γαρίδες γίγαντες σουβλάκι

### GRILLED SEA BREAM 3850

*Served with a light and lemon sauce and fresh vegetables*  
Συναγρίδα ψητή με βούτυρο και σάλτσα λεμονιού με φρέσκα λαχανικά

**FRESH FISH per kilo 9500**  
**ΦΡΕΣΚΟ ΨΑΡΙ ΗΜΕΡΑΣ**

## FROM THE GRILL - ΣΧΑΡΑΣ

### GREEK SOUVLAKI 2970

*Tender cubes of meat on a skewer served with yoghurt and garlic salad*  
Σουβλάκι σε πίττα με τζατζίκι και κρεμμύδι

### MIXED GRILL 3650

*Chicken, lamb, beef, liver, and sausage served with french fries*  
Κοτόπουλο, παϊδάκια, μοσχάρι, συκωτάκι και λουκάνικα ψητά σερβιρισμένα με πατάτες τηγανιτές

### PAILLARD OF BEEF 3960

*Served with parsley butter and french fries*  
Παγιάρ με μαϊντανό, βούτυρο και πατάτες τηγανιτές

### GRILLED CHICKEN 2585

*With a dash of lemon and origan served with french fries*  
Κοτόπουλο σχάρας με λεμόνι, ρίγανι και πατάτες τηγανιτές

### BEEF TENDER LOIN 4500

*Broiled to your taste and served with seasonal vegetable and french fries*  
Φιλέτο σχάρας με εποχιακά λαχανικά και πατάτες τηγανιτές

## BURGERS - ΧΑΜΠΕΡΓΚΕΡ

**CHEESE BURGER 2500**  
*With a melted slice of swiss cheese*  
Μπέργκερ καλυμένο με λιωμένη φέτα Ελβετικό τυρί

**CHICKEN BURGER 2300**  
*The favorite of Weight Watcher*  
Μπέργκερ κοτόπουλο γι αυτούς που παρακολουθούν βάρος τους

**VENEZIA BURGER 2750**  
*With mushrooms and fresh cream*  
Μπέργκερ με μανιτάρια και φρέσκια κρέμα

**KEFTEDES 2000**  
*A kind of burger with onion and mint*  
Κεφτεδάκια σαχάρια με ψιγανή και δίσομο

**GORDON - BLUE - BURGER 2600**  
*With cheese and ham*  
Μπέργκερ με τυρί και ζαμπόν

## SALADS AND CHEESE - ΣΑΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΤΥΡΙΑ

**HORIATIKI 1330**  
*Cucumber, tomato, onion and white cheese*  
Αγγούρι, τομάτα, κρεμμύδι και τυρί φέτα

**SALAD BAR 1050**  
*Your choice from the buffet*  
Επιλογή από το μπουφέ

**CHEF'S SALAD 1820**  
*Roast beef, ham, chicken and cheese on a bed of lettuce*  
Μοσχαρί ψητό, ζαμπόν, κοτόπουλο και τυρίσε μαρούλι

**JAMAICA 1450**  
*Chicken mushroom and pineapple salad with brandy sauce*  
Κοτόπουλο, μανιτάρια και ανανά με σάλτσα από "Μπράντι"

**SEASONAL SALAD 850**  
*Plain or mixed*  
Απλή ή ανάμικτη

**NICOISE SALAD 1700**  
*Tuna, potatoes, string beans, tomatoes, olives and french dressing*  
Τόννος, σαλάτα με πατάτες, φασολάκια, τομάτες, ελιές και λαδόξυδο

**CHEESE PLATTER 950**  
*With crackers and nuts*  
Πιατό τυριών με καρύδια

## DESERTS AND ICE CREAMS ΕΠΙΔΟΡΦΙΑ ΚΑΙ ΠΑΓΩΤΑ

**CHOCOLATE CAKE 900**  
Σοκολατίνα

**STRAINED YOGHURT 980**  
*With fruits salad or nuts and honey*  
Γιαούρτι με φρουτοσαλάτα ή καρύδια με μέλι

**COUPE, LYCABETTUS HILL 1300**  
*Big, sweet, and topped with the olympic flame*  
Παγωτό "Κουπ Λυκαβηττός" φλαμιτέ

**MILK SHAKES 850**  
Μίλκ Σέικ

**SEASONAL FRUIT 850**  
Φρέσκα φρούτα

**SEASONAL FRUIT TART 900**  
Τάρτα με φρούτα εποχής

**TRADITIONAL GREEK SWEETS 980**  
*Your choice from the flavor of the day*  
Μπακλαβός, Καταίφι ή Γαλακτομυτούρεκο

**GUSTARD CREAM 850**  
Κρέμα καραμελέ

**ICE CREAM OR SHERBET 1000**  
*your choice from the flavor of the day*  
Παγωτά και γρανίτες

**CHOCOLATE MOUSSE 900**  
Μους σοκολάτας

**TIRAMISSOU 1000**  
*A delicious white cheese cake*  
Τούρτα με τυρί

**KOYBEF 400**

**WHITE - ΛΕΥΚΑ**

	1/2	1/1
Retsina - Ρετισίνα	1260	1800
Cellar - Σέλλαρ	1320	2350
Cambas - Καμπάς		1850
Tsantalis Agioritiko - Τσάνταλης		4800
Boutari - Λοκ Ντε Ροζ		3800
Porto Carras - Πόρτο Καρράς		3800

**ROSÉ - ΡΟΖΕ**

	1/2	1/1
Cellar - Σέλλαρ	1700	2550
Cambas - Καμπάς		2460
Tsantalis Agioritiko - Τσάνταλης		4800
Calligas - Καλλιγιάς		4200
Porto Carras - Πόρτο Καρράς		3400
ERI - Ελιτ	3100	

**IMPORT - ΕΙΣΑΓΩΜΕΝΑ**

BEUJOLAIS (ΓΑΛΛΙΑ)	4200
CHATEAU NEUF DU PAPE	6300
CHAMBLIS (ΓΑΛΛΙΑ)	5720
CHIANTI (ΙΤΑΛΙΑ)	4700
ITALIAN WINES	4290
SPAIN WINES	4300

**RED - ΚΟΚΚΙΝΑ**

	1/2	1/1
Cellar - Σέλλαρ	1700	2800
Chateau Clauss - Ιστώ Κλάους		4000
Naoussa - Νάουσα	2000	4200
Cava Boutari - Κάβα Μπουτάρη		4200

**APERITIFS - ΑΠΕΡΙΤΙΦ**

Ouzo - Ούζο	550
Sherry, Port, Vermouth Dubonnet	700
Σέρυ, Πορτό, Βερμούτ, Ντυμπονέ	
Sangria - Σαγγρία	710

**BEERS - ΜΠΥΡΕΣ**

Beers Local Premium - Μπύρες Εγχώριες Σπίσιαλ	600
Beers Imported - Μπύρες Εισαγωγής	950

**SPIRITS - ΟΙΝΟΠΝΕΥΜΑΤΩΔΗ**

Gin, Rum, Vodka - Τζιν, Ρούμι, Βότκα	1300
Whiskies - Ουίσκι	1360
Premium Whiskies - Ουίσκι Σπίσιαλ	1900
Liqueurs, Cordials - Λικέρ, Κόρντιαλ	1350
Cognacs - Κονάκ	1500
Premium Cognacs - Κονάκ Σπίσιαλ	1700
Brandies - Μπράντυ	950

**COCKTAILS - LONG DRINKS — ΚΟΚΤΑΙΗΑ - ΛΟΝΓΚ ΝΤΡΙΝΚΣ**

Bloody Mary, Gin Fizz etc... - Μπλόντυ Μάρι, Τζιν Φιζ κλπ... 1500

**SOFT DRINKS - ΑΝΑΨΥΚΤΙΚΑ**

Parler - Παρλέ	650
Fresh Orange Juice - Φρέσκο χυμός πορτοκάλι	800
Other Fruit Juice - Διάφοροι χυμοί φρούτων	550
Seven Up, Coke etc... - Σέβεν Απ, Κόκα, κλπ.	550
Mineral Water - Μεταλλικό Νερό	1/1 550

Freshly brewed American Coffee • Decaffeinated • Espresso •  
 Capuccino • Greek Coffee • Iced Tea or Coffee •  
 A pot of Tea • Chocolate • Milk 550

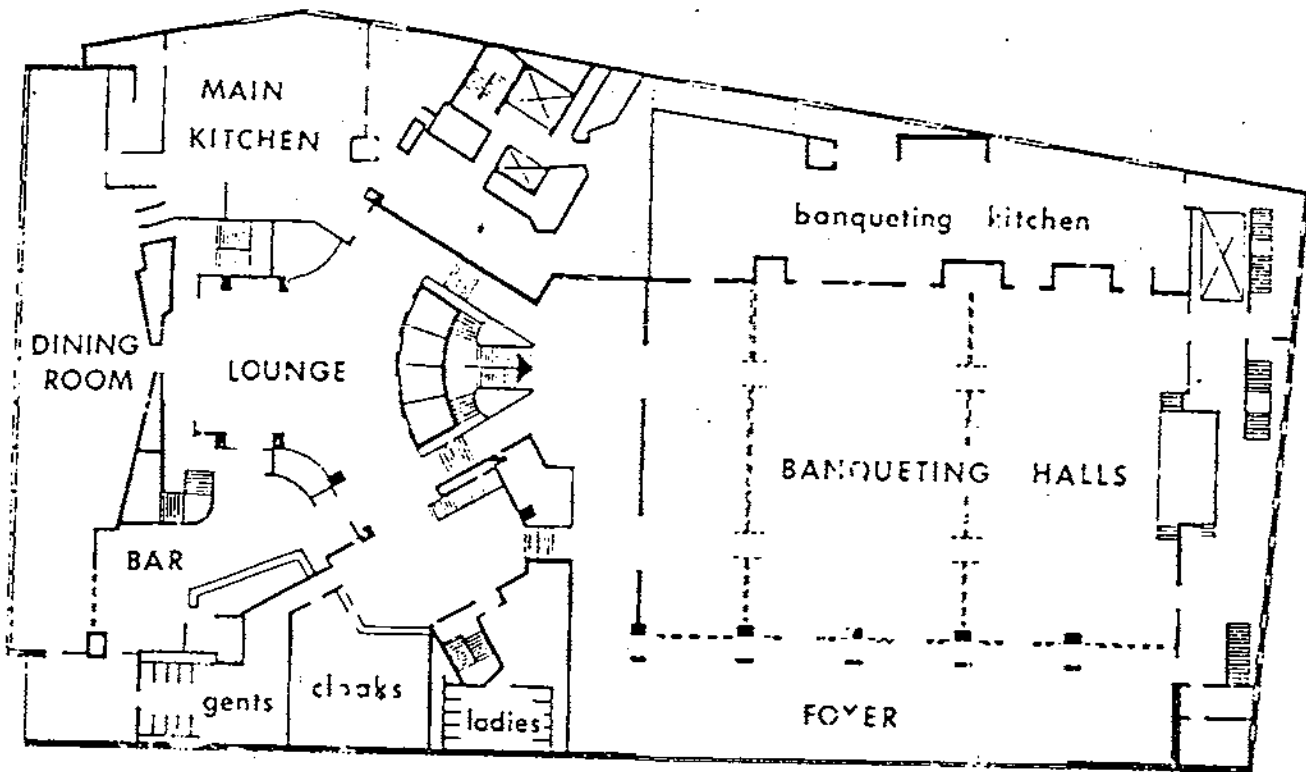
Καφές Αμερικάνικος • Ντεκαφεϊνέ • Εσπρέσο • Καπουτσίνο •  
 Ελληνικός • Πορτογαλικό τσάι • Καφές Φραπέ • Τσάι • Σοκολάτα • Γάλα

Café Viennois - Καφές Βιεννούς 700

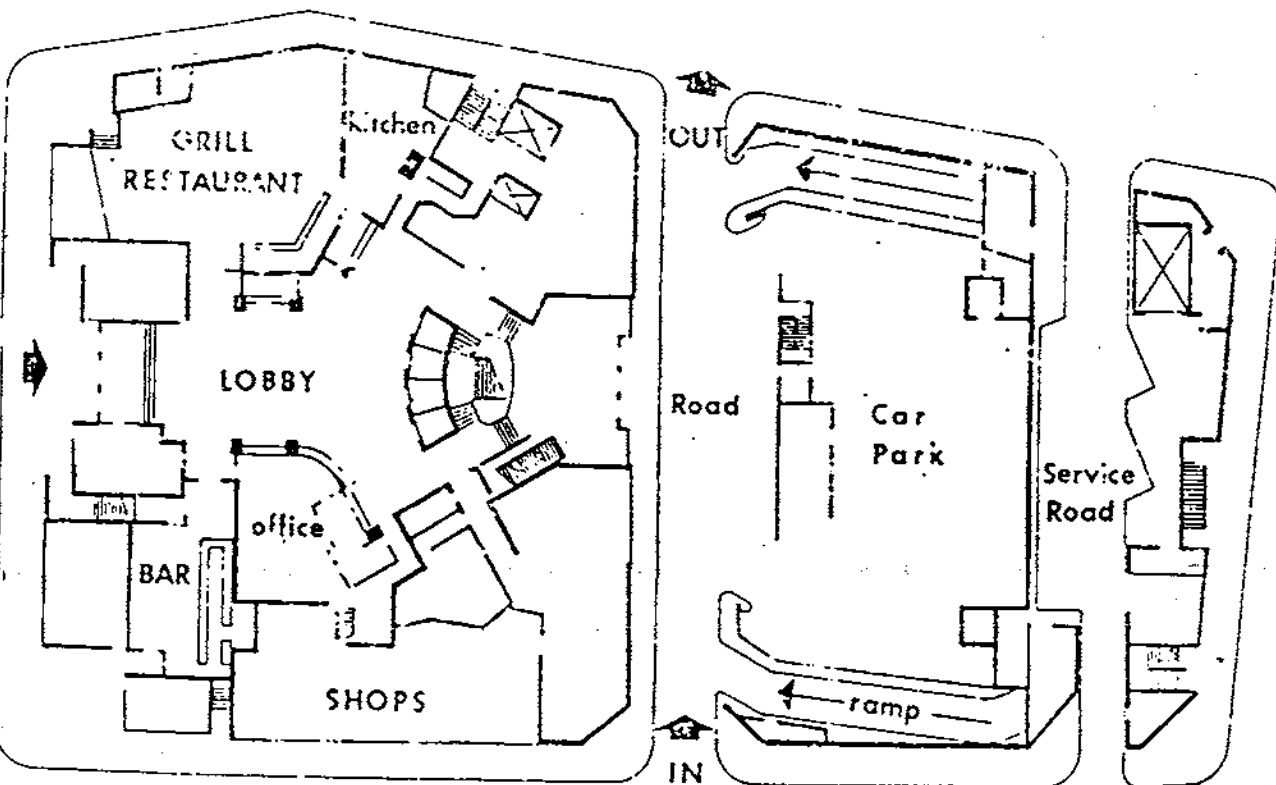
Irish Coffee - Ιρλανδέζικος Καφές 1100

Prices include VAT

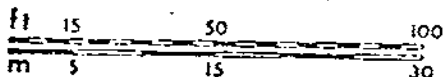
Τιμές συμπεριλαμβάνουν Φ.Π.Α.



FIRST FLOOR

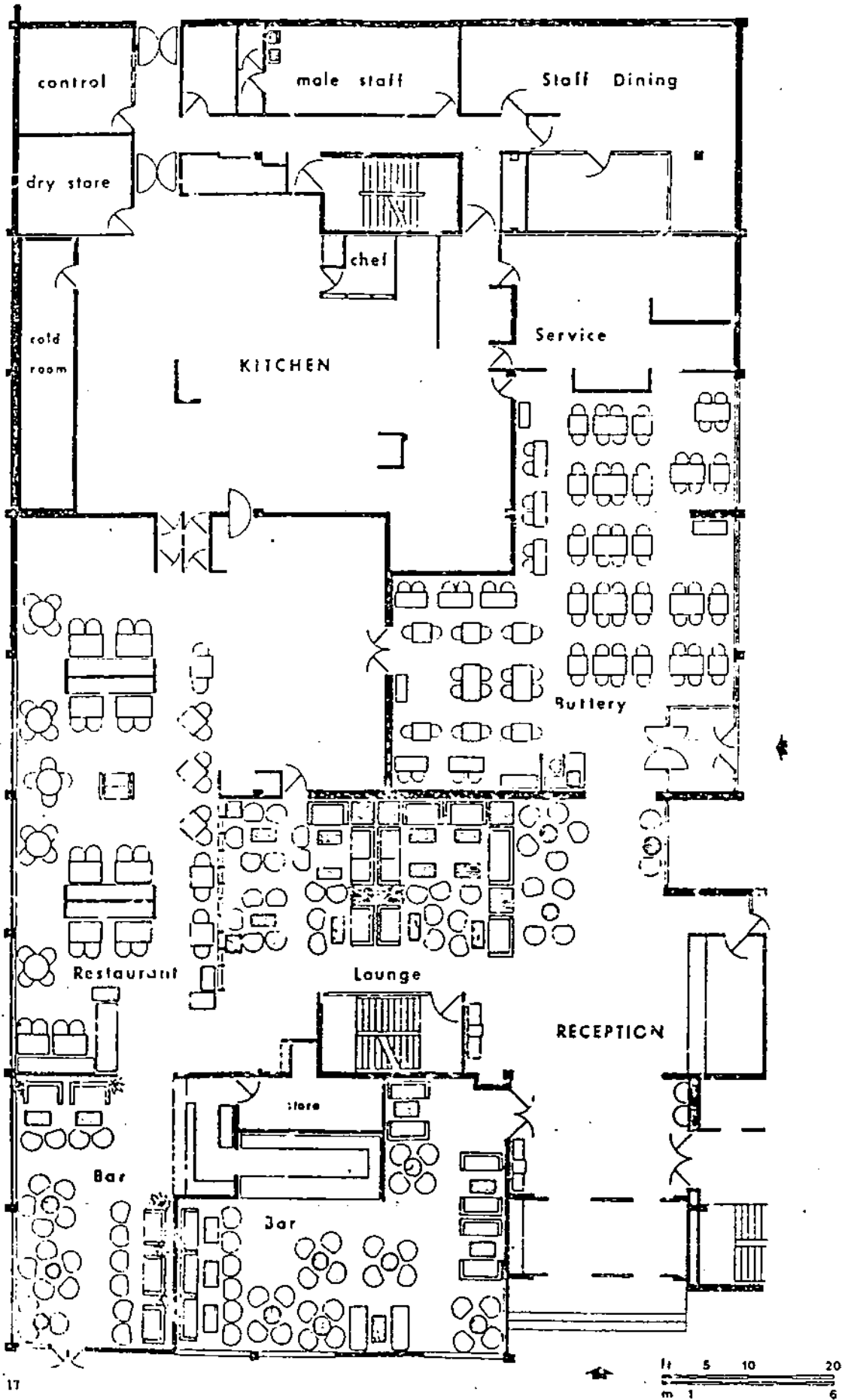


GROUND FLOOR



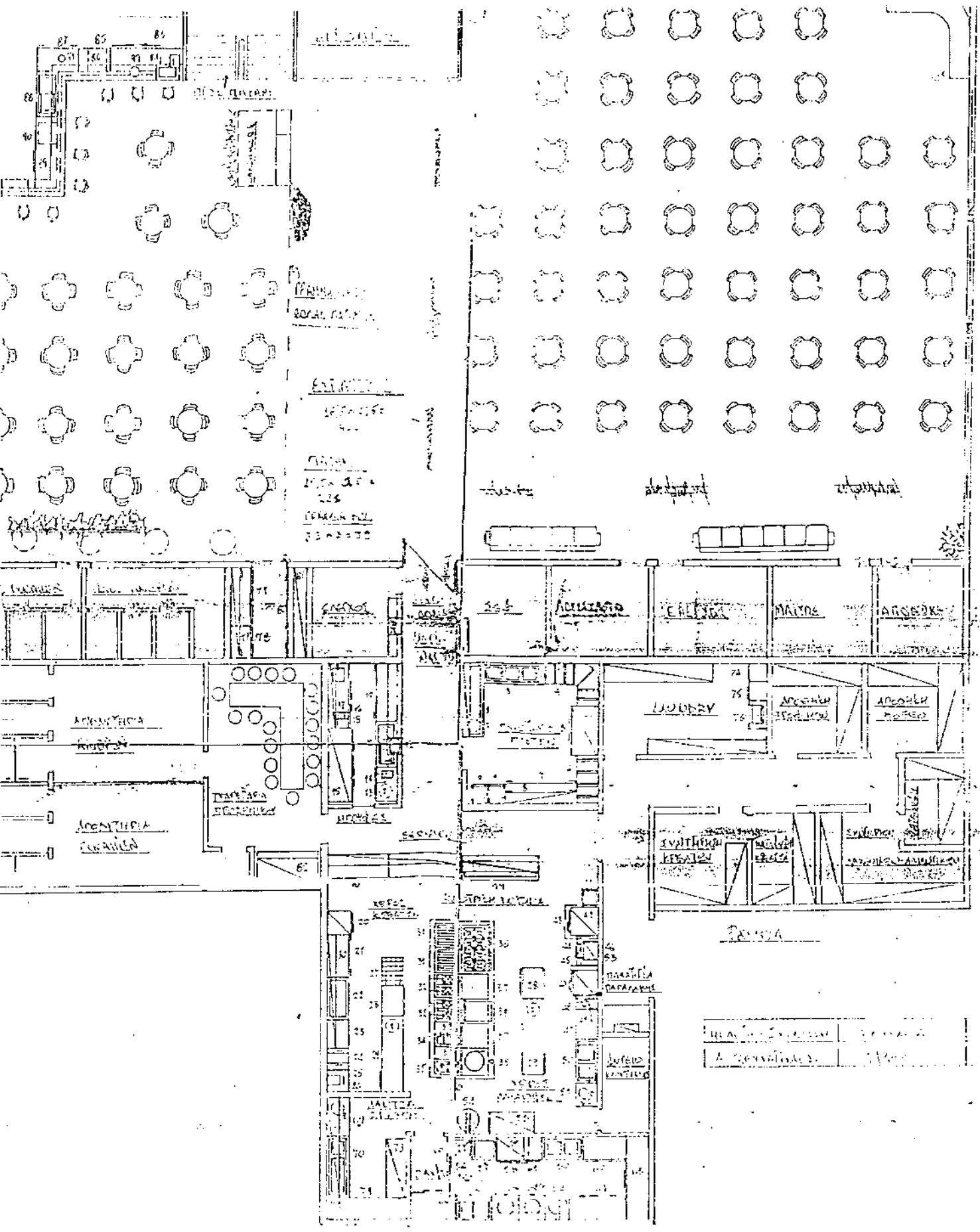
the London Hilton, Park Lane, London, plans showing the layout of the ground floor Grill Restaurant

and adjacent kitchen and of the dining room, banqueting halls and their associated kitchens on the first floor.

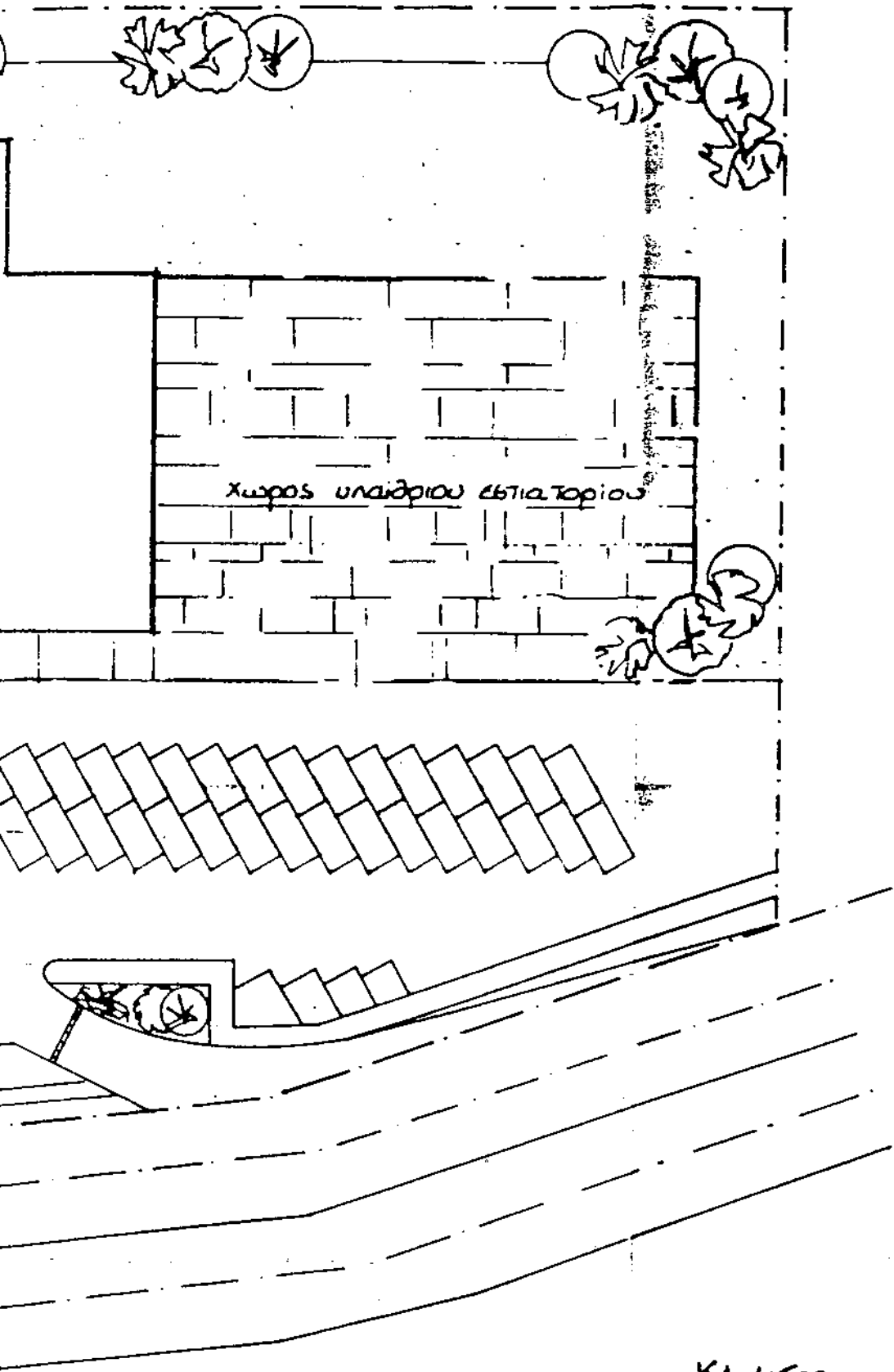


Showing the layouts of the restaurants, bars, lounges and catering facilities.





11.1	11.2	11.3	11.4
11.5	11.6	11.7	11.8



ΧΩΡΟΣ ΥΠΟΔΡΟΙΟΥ ΕΒΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

ΚΑ. 1:500



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΡΟΥΠΑΣ -

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΛΑΛΟΥΜΗΣ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, ΖΑΧΑΡΙΑΣ

ΤΖΩΡΑΚΟΛΕΥΘΕΡΑΚΗΣ

ΓΕΥΣΤΙΚΕΣ ΑΡΜΟΝΙΕΣ, ΠΕΤΡΟΣ Ε. ΣΤΡΑΤΗΣ

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ, ΕΙΡΗΝΗ

ΚΟΥΚΟΠΟΥΛΟΥ - ΚΟΥΚΟΥΛΗ

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ, ΣΤΕΦΑΝΟΥ

ΚΑΡΑΓΙΑΝΝΗ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ, ΜΑΛΙΑΡΗ

ΜΑΓΕΙΡΙΚΗ ΜΕ ΕΙΚΟΝΕΣ, ΑΝΝ ΓΟΥΙΛΛΑΝ

ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ "ΤΟ ΕΘΝΟΣ", ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ

ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ, ΑΝΤΩΝΙΑ ΕΥΘΥΜΙΑΤΟΥ - ΠΟΥΛΛΚΟΥ