

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗΣ
ΤΕΧΝΗΣ**

Β' ΕΤΟΣ

Σημειώσεις, φύλλα εργασίας

Ενότητα 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ, ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

1. Μην τρώτε κατά τη παράθεση.
2. Μην καπνίζετε κατά τη παράθεση.
3. Μην βήχετε, μην φταρνίζεστε και μην φυσάτε τη μύτη σας μέσα στο εστιατόριο.
4. Μην δοκιμάζετε τα φαγητά με τα χέρια σας.
5. Αντικαταστήστε τα μαχαιροπίρουνα που πέφτουν στο πάτωμα.
6. Πλένετε και αποστειρώνετε όλα τα σκεύη.
7. Κρατάτε με το σωστό τρόπο τα επιτραπέζια σκεύη [τα δάκτυλα να μην αγγίζουν τα φαγητά].
8. Οι πληγές και τα εγκαύματα να καλύπτονται με αδιάβροχο κάλυμμα.
9. Ελέγχετε για τυχόν ραγίσματα ποτηριών και πιάτων.
10. Πλένετε τα χέρια σας όταν είναι λερωμένα [τουαλέτα, άγγιγμα ωμών φαγητών].

ΚΑΝΟΝΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

1. Χρησιμοποιείτε στεγνή πετσέτα για μεταφορά ζεστών αντικειμένων.
2. Χρησιμοποιείτε δίσκους που να μην γλιστρούν.
3. Μη βαρυνφορτώνετε τους δίσκους.
4. Ισοζυγίζετε τους δίσκους.
5. Μην τρέχετε αλλά περπατάτε γρήγορα.
6. Χρησιμοποιείτε τις σωστές εισόδους και εξόδους στο εστιατόριο.
7. Μη μετακινείτε βαριά αντικείμενα
8. Προσέχετε κατά τη μεταφορά σούπας.
9. Συντονίζετε τις ενέργειες σας κατά τη μεταφορά και αποκόμιση σκευών.
10. Ενημερωθείτε για τη σωστή λειτουργία των διαφόρων συσκευών και εξοπλισμού.
11. Φοράτε άνετα παπούτσια.
12. Βεβαιωθείτε ότι όλες οι συσκευές είναι εκτός λειτουργίας και οι κύλινδροι υγραερίου κλειστοί πριν να φύγετε.
13. Μην αδειάζετε σταχτοδοχεία με αναμμένα αποτσίγαρα.
14. Μην επιδιορθώνετε συσκευές φωνάζτε ειδικό.
15. Χρησιμοποιείτε σκάλα για να ανεβείτε ψηλά.

ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΘΕΣΗΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

1. Σερβίρισμα με έτοιμο πιάτο (plate service).
2. Σερβίρισμα από πιατέλα (silver service).
3. Σερβίρισμα με καρτσάκι στο τραπέζι του πελάτη (queridon service).
4. Σερβίρισμα από το μπουφέ (buffet service).

Mise en place: Γαλλική ορολογία. Είναι η προετοιμασία του εστιατορίου πριν την παράθεση.

Α. ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΟ (ΩΡΟΛΟΓΙΟ) ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΩΝ

Είναι το καθημερινό πρόγραμμα εργασίας των τραπεζοκόμων που ξεκινά με το σερβίρισμα του πρωινού και τελειώνει με το κλείσιμο του εστιατορίου.

Β. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΝΑΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

1. Ονόματα των τραπεζοκόμων.
2. Ώρες εργασίας.
3. Άδειες απουσίας.
4. Άδειες ασθένειας.

Γ. ΩΡΑΡΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

1. Split service-διακεκομμένη υπηρεσία τραπεζοκόμου που προσφέρεται σε δύο χρονικά διαστήματα π.χ. 12:00-15:00 για το μεσημεριανό γεύμα και 19:00-23:00 για το βραδινό δείπνο.
2. Full time service-συνεχής υπηρεσία τραπεζοκόμου που μπορεί να ξεκινήσει οποιαδήποτε ώρα της ημέρας π.χ. 07:00-15:00 ή 13:00-23:00.

Αξιολόγηση

Απαντήστε τις πιο κάτω ερωτήσεις:

1. Εξηγήστε :α) τι είναι το split service, β) τι είναι το full service και πιο κατά τη γνώμη σας είναι το πιο λειτουργικό και συμφέρει περισσότερο για ένα ιδιοκτήτη ξενοδοχείου.
2. Οι κανόνες υγιεινής σε ένα εστιατόριο είναι απαραίτητοι για τη σωστή λειτουργία του. Αναφέρετε 6 κανόνες
3. Για τη σωστή λειτουργία του ενός εστιατορίου είναι απαραίτητο το προσωπικό να ακολουθεί τους κανόνες ασφαλείας . Αναφέρετε 6 κανόνες
4. Ονομάστε τις 4 πιο σημαντικές μεθόδους παράθεσης του εστιατορίου. Επεξηγήστε μια δικής σας επιλογής.
5. Εξηγήστε τι είναι το εβδομαδιαίο πρόγραμμα εργασίας του τραπεζοκόμου και αναφέρετε τις πληροφορίες που αναγράφονται πάνω σε αυτό.

1	Το ωρολόγιο πρόγραμμα είναι το καθημερινό πρόγραμμα εργασίας των τραπεζοκόμων που ξεκινά με το σερβίρισμα του πρωινού και τελειώνει με το κλείσιμο του εστιατορίου.	
2	Η διακεκομμένη υπηρεσία τραπεζοκόμου που προσφέρεται σε δύο χρονικά διαστήματα ονομάζεται full service	
3	Η συνεχής υπηρεσία τραπεζοκόμου που μπορεί να ξεκινήσει οποιαδήποτε ώρα της ημέρας ονομάζεται split service.	

ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Υπεύθυνος οργάνωσης και προετοιμασίας του εστιατορίου είναι ο Εστιάρχος (Maitre d' hotel).

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΕΣΤΙΑΡΧΟΥ - (Maitre d' hotel)

1. Επιβλέπει το προσωπικό για τη προετοιμασία του εστιατορίου.
2. Υποδέχεται τους πελάτες και τους συνοδεύει στις θέσεις τους.
3. Παίρνει παραγγελίες από τους πελάτες.
4. Επεξηγεί το μενού στους τραπεζοκόμους και επιλέγει το τρόπο σερβιρίσματος.
5. Ετοιμάζει το ωρολόγιο πρόγραμμα και τα καθήκοντα του προσωπικού.
6. Προσλαμβάνει και απολύει προσωπικό.
7. Συνεργάζεται με το μάγειρα για τη προετοιμασία και σύνθεση του μενού.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΑΡΑΘΕΣΗ

1. Σκούπισμα και σφουγγάρισμα εστιατορίου.
2. Πλύσιμο και στέγνωμα εξοπλισμού για παράθεση.
3. Καθάρισμα τραπεζιών και καρεκλών.
4. Στρώσιμο και ευθυγράμμιση τραπεζιών.
5. Δίπλωμα πετσετών.
6. Συμπλήρωση αλατοπίπερων, σαλτσών και λαδόξιδου.
7. Συμπλήρωση και στρώσιμο βοηθητικών τραπεζιών.
8. Άναμμα θερμοτράπεζας.
9. Έλεγχος στολής.
10. Ανάλυση και επεξήγηση του μενού.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΘΕΣΗΣ

1. Σερβίρισμα νερού και ψωμιού.
2. Σερβίρισμα ορεκτικού.
3. Άνοιγμα μπουκάλας κρασιού μπουκάλας και σερβίρισμα.
4. Αποκόμιση ορεκτικού.
5. Σερβίρισμα κυρίως φαγητού.
6. Αποκόμιση κυρίως φαγητού.
7. Καθαρισμός ψίχουλων και τραπεζιού με την πετσέτα.
8. Σερβίρισμα επιδορπίου και καφέ
9. Έκδοση λογαριασμού.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΩΝ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΘΕΣΗ

1. Μεταφορά ακαθάρτων σκευών στη λάντζα.
2. Πλύσιμο, στέγνωμα και γυάλισμα.
3. Σιγύρισμα σκευών στη αποθήκη.
4. Σκούπισμα και σφουγγάρισμα εστιατορίου.
5. Επιστροφή λινών στις λινόθήκες.
6. Επαναφορά εστιατορίου στη κανονική του μορφή
7. Καθαριότητα του χώρου του μπαρ.
8. Καθαριότητα χώρου λάντζας.
9. Καθαριότητα σκυβαλοδοχείων.
10. Σβήσιμο των ηλεκτρονικών συσκευών.
11. Κλείσιμο πόρτων και παραθύρων.
12. Κλείσιμο φώτων χώρου εστιατορίου.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΚΑΘΟΡΙΖΟΥΝ ΤΟ ΜΕΓΕΘΟΣ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

1. Είδος ξενοδοχείου: ανάλογα με την ποιότητα κατασκευής του και τη κατάταξη του σε αστέρες [πέντε αστέρων ***** τεσσάρων αστέρων **** τριών αστέρων ***] κλπ.
2. Χωρητικότητα ξενοδοχείου: ανάλογα με τον αριθμό των δωματίων και πόσους πελάτες μπορούν να φιλοξενήσουν ανάλογος θα είναι και ο χώρος εστίασης.
3. Είδος εστιατορίου: ταβέρνα[μικρός χώρος, κλασσικό εστιατόριο[μεγαλύτερος χώρος] καφετερία[μέτριος χώρος] ψαροταβέρνα παραδοσιακή κουζίνα[Κυπριακή, Ιταλική Κινέζικη] κλπ.
4. Είδος πελατείας: ηλικιωμένοι, μεσήλικες, ζευγάρια με μικρά παιδιά, νεαρά ζευγάρια, επιχειρηματίες, έμποροι, σύνεδροι κλπ.
5. Προσφερόμενες υπηρεσίες: εξειδικευμένη εξυπηρέτηση[silver service], υπηρεσία δωματίου[room service], γρήγορη εξυπηρέτηση με σνακς [fast service], αυτοεξυπηρέτηση με μπουφέ[self-service] κλπ.
6. Είδος εκδηλώσεων: όπως είναι οι γαμήλιες δεξιώσεις, φιλανθρωπικές εκδηλώσεις, βαφτίσεις, αρραβώνες σεμινάρια, πάρτι γενεθλίων, απογευματινά τσάγια κλπ.
7. Διαθέσιμος χώρος και λειτουργικότητα: ανάλογα με τον διαθέσιμο χώρο που υπάρχει ο χώρος πρέπει να διαρρυθμιστεί ανάλογα για να είναι λειτουργικός και να τακτοποιηθούν όσο περισσότερα καθίσματα και τραπέζια.

ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ ΧΩΡΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Σκοπός: είναι ή δημιουργία και διαμόρφωση ξεχωριστής ατμόσφαιρας και χαρακτήρα του χώρου εστίασης ώστε να κάνει πιο άνετη και πιο ζεστή τη παραμονή των πελατών.

ΣΗΜΕΙΑ ΠΟΥ ΣΥΜΒΑΛΟΥΝ ΣΤΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

1. Πάτωμα: πρέπει να είναι καλυμμένο με χαλί, ξύλο, μάρμαρο ή κεραμικό.
2. Τοίχοι: μπορούν να είναι επενδυμένοι με ειδικό χαρτί τοίχου, με ξύλο ή με απλό σουβά.
3. Οροφή: μπορεί να είναι επίπεδη ή να διαφέρουν τα ύψη της [θόλοι και κρεμαστοί πολυέλαιοι] και να είναι καλυμμένοι με ψευδοτάβανο ή σουβά.
4. Τραπέζια: πρέπει να είναι σωστά τοποθετημένα για να μπορεί το προσωπικό και οι πελάτες να διακινούνται άνετα.
5. Φωτισμός: πρέπει να επιλέγεται με ιδιαίτερη προσοχή ώστε να ταιριάζει με το χαρακτήρα του εστιατορίου.
6. Αερισμός:[φυσικός ή τεχνητός] πρέπει να ανανεώνεται για λόγους υγιεινής και άνεσης πελατών.
7. Επίπλωση: ή εμφάνιση και ποιότητα του εξοπλισμού αντανακλούν το επίπεδο την εικόνα και το γόητρο της επιχείρησης.

Αξιολόγηση

Απαντήστε τις πιο κάτω ερωτήσεις:

1. Εάν είσατε ο υπεύθυνος του εστιατορίου ενός ξενοδοχείου πιο είδος ωραρίου θα προτιμούσατε για τους τραπεζοκόμους και γιατί;
2. Εξηγήστε γιατί το εβδομαδιαίο ωρολόγιο πρόγραμμα των τραπεζοκόμων είναι αναγκαίο για ένα εστιατόριο ενός ξενοδοχείου.
3. Γράψετε τέσσερα καθήκοντα του τραπεζοκόμου:
 - α) πριν την παράθεση:
 - β) κατά τη διάρκεια της παράθεσης:
 - γ) μετά την παράθεση:
4. Για τη ομαλή λειτουργία ενός εστιατορίου 1^{ης} κατηγορίας χρειάζεται κάποιο υπεύθυνο πρόσωπο. Πώς ονομάζεται αυτό το πρόσωπο και ποια καθήκοντα πρέπει να έχει.
5. Ποίος είναι ο υπεύθυνος οργάνωσης και προετοιμασίας του εστιατορίου;
6. Απαντήστε αν οι πιο κάτω προτάσεις είναι σωστές[Σ] ή λάθος[Λ]

1.	Υπεύθυνος οργάνωσης και προετοιμασίας του εστιατορίου είναι ο Αρχιμάγειρας.	
2	Mise en place είναι Γαλλική ορολογία. Είναι η προετοιμασία του εστιατορίου πριν την παράθεση.	
3	Οι τραπεζοκόμοι πρέπει να χρησιμοποιούν στεγνή πετσέτα κατά την μεταφορά ζεστών αντικειμένων	
4	Το βήξιμο, το φτάρνισμα και το φύσημα της μύτης επιτρέπεται στο εστιατόριο κατά την διάρκεια της παράθεσης	
5	Το περπάτημα και το τρέξιμο επιτρέπονται μέσα στο εστιατόριο.	
6	Η συμπλήρωση αλατοπίπερων, σαλτσών και λαδόξιδου δεν περιλαμβάνεται μέσα στα καθήκοντα του τραπεζοκόμου.	
7	Η ανάλυση και επεξήγηση του μενού στους τραπεζοκόμους από τον Maitre d' hotel είναι απαραίτητη πριν τη παράθεση.	
8	Το άνοιγμα της μπουκάλας του κρασιού γίνεται κατά τη διάρκεια του σερβιρίσματος.	
9	Το σερβίρισμα του επιδορπίου και του καφέ γίνεται μετά την έκδοση του λογαριασμού.	
10	Η επαναφορά του εστιατορίου στη κανονική του μορφή μετά την βραδινή παράθεση είναι απαραίτητη.	
11	Το κλείσιμο των φώτων, των πόρτων και των παραθύρων του εστιατορίου μετά την παράθεση είναι καθήκον των καθαριστριών και όχι των τραπεζοκόμων .	
12	Ο αριθμός των δωματίων ενός ξενοδοχείου δεν παίζει ρόλο στο καθορισμό του μεγέθους του χώρου εστίασης.	
13	Το είδος της πελατείας δεν παίζει σημαντικό ρόλο για τον καθορισμό του μεγέθους των χώρων εστίασης.	
14	Ο καθορισμός του μεγέθους των χώρων εστίασης εξαρτάται και από το είδος των εκδηλώσεων όπως είναι οι γαμήλιες δεξιώσεις.	
15	Ο σκοπός της διακόσμησης των χώρων εστίασης είναι για να δημιουργήσει και να διαμορφώσει μια ξεχωριστή ατμόσφαιρα για το προσωπικό του εστιατορίου.	
16	Το μέγεθος και το σχήμα των τραπεζιών συμβάλει στη εσωτερική διαρρύθμιση του χώρου εστίασης.	
17	Ο φυσικός και ο τεχνητός αερισμός σε ένα χώρο εστίασης επιβάλλεται για λόγους υγιεινής και για την άνεση των πελατών.	

Ενότητα 3

ΥΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΣΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ

ΣΗΜΑΣΙΑ ΣΩΣΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Η πρώτη επαφή (εντύπωση) του πελάτη με τον υπεύθυνο υποδοχής του εστιατορίου είναι το ήμισυ του παντός γιατί:

1. Κάνει τον πελάτη να νοιώθει πιο άνετα και πιο όμορφα.
2. Κάνει τον πελάτη να νοιώθει το ενδιαφέρον της επιχείρησης προς το άτομο του.
3. Προδιαθέτει τον πελάτη για ένα ευχάριστο γεύμα.
4. Προδιαθέτει τον πελάτη, [αφού μείνει ικανοποιημένος] να επιστρέψει ξανά στο εστιατόριο.

1. Υπεύθυνος υποδοχής πελάτη είναι:

Άτομο το οποίο στέκεται στη είσοδο του εστιατορίου και η δουλειά αποκλειστικά είναι να υποδέχεται τους πελάτες και να τους συνοδεύει στο τραπέζι τους.

Το άτομο αυτό μπορεί να είναι:

1. Εστίαρχος
2. Αρχιτραπεζοκόμος
3. Υπεύθυνο άτομο υποδοχής

ΠΡΟΣΩΝΤΑ ΑΤΟΜΟΥ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

1. Ευπαρουσίαστος
2. Ευγενικός
3. Φιλικός
4. Χαμογελαστός
5. Γνώστης ξένων γλωσσών
6. Γνώστης του μενού των φαγητών και των κρασιών.

ΣΗΜΕΙΑ ΠΡΟΣΟΧΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΥΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

1. Χαιρετίζουμε με χαμόγελο το πελάτη μόλις αφιχθεί
2. Ρωτούμε εάν έγινε προκράτηση
3. Ρωτούμε πόσα άτομα είναι στη παρέα
4. Εάν τα τραπέζια είναι γεμάτα ζητούμε από το πελάτη να περιμένει στο μπαρ
5. Μόλις αδειάσει το τραπέζι οδηγούμε τους πελάτες στο τραπέζι τους
6. Τραβάμε τις καρέκλες πίσω [πρώτα από τις κυρίες] και τις σπρώχνουμε ελαφρά μπροστά για να καθίσουν
7. Παίρνουμε παραγγελία.

ΤΡΟΠΟΙ ΠΡΟΚΡΑΤΗΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΟΥ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

1. Μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας με το εστιατόριο.
2. Μέσω του τμήματος υποδοχής.
3. Με προσωπική επίσκεψη στο χώρο του εστιατορίου.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ ΥΠΟΨΗ ΓΙΑ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΟΥ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

1. Αριθμός των πελατών [πόσοι πελάτες είναι].
2. Ηλικία των πελατών [ηλικιωμένοι, μικρά παιδιά κλπ.].
3. Διαρρύθμιση της αίθουσας του εστιατορίου.

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΙΒΛΙΟΥ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

1. Ημερομηνία κράτησης
2. Ώρα κράτησης
3. Όνομα και επίθετο πελάτη
4. Τηλέφωνο πελάτη
5. Όνομα τραπεζοκόμου που πήρε τη παραγγελία
6. Αριθμός ατόμων

Αξιολόγηση:

Απαντήστε τις πιο κάτω ερωτήσεις:

1. Ποια η σημασία της σωστής υποδοχής του πελάτη σε ένα εστιατόριο.
2. Ποιος είναι υπεύθυνος υποδοχής των πελατών σε ένα εστιατόριο και ποια προσόντα πρέπει να έχει;
3. Ποια σημεία πρέπει να προσέξουμε ιδιαίτερα κατά την υποδοχή του πελάτη στο δικό μας εστιατόριο.
4. Ο υπεύθυνος υποδοχής του πελάτη μπορεί να είναι: α) β) και γ) ,ο οποίος πρέπει να έχει τα πιο κάτω προσόντα:
5. Γράψετε τέσσερα σημεία προσοχής κατά την υποδοχή του πελάτη:
6. Οι τρεις διαφορετικοί τρόποι προκράτησης τραπέζιού από τον πελάτη είναι:
7. Ποια στοιχεία είναι απαραίτητα να γράφονται στο βιβλίο προκρατήσεων;
8. Εάν είσαστε ο υπεύθυνος υποδοχής σε ένα εστιατόριο και έρχεται ένας πελάτης με τη οικογένεια για να δειπνήσουν αλλά δεν έχετε αδειανό τραπέζι τι θα κάνατε;
9. Απαντήστε αν οι πιο κάτω προτάσεις είναι σωστές [Σ] ή λάθος [Λ]

1	Ο υπεύθυνος υποδοχής του πελάτη σε ένα εστιατόριο είναι ο τραπεζοκόμος.	
2	Η ευγένεια και η φιλικότητα είναι από τα προσόντα που πρέπει να έχει ο υπεύθυνος υποδοχής.	
3	Η πρώτη εντύπωση που θα αποκομίσει ο πελάτης κατά τη είσοδο του στο εστιατόριο δεν είναι και τόσο σημαντική.	
4	Αν ο πελάτης ενός εστιατορίου ικανοποιηθεί από τη υποδοχή του κατά πάσα πιθανότητα θα επιστρέψει ξανά στο εστιατόριο.	
5	Όταν κατά την άφιξη του πελάτη στο εστιατόριο όλα τα τραπέζια είναι γεμάτα τότε ζητούμε ευγενικά από τον πελάτη να παραμείνει όρθιος σε μια γωνιά και να περιμένει.	
6	Ένας τρόπος προκράτησης τραπέζιού από τον πελάτη είναι μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας.	
7	Η προκράτηση τραπέζιού μέσω του τμήματος υποδοχής δημιουργεί πολλά προβλήματα στο εστιατόριο και δεν ενδείκνυται.	
8	Η ηλικία των πελατών δεν πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τη παραχώρηση τραπέζιού στο εστιατόριο.	
9	Η διαρρύθμιση της αίθουσας του εστιατορίου παίζει μεγάλο ρόλο στη παραχώρηση τραπέζιού προς τους πελάτες.	
10	Η σωστή υποδοχή του πελάτη σε ένα εστιατόριο αυξάνει τις πωλήσεις της επιχείρησης.	

Ενότητα 4.α

ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ

ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ CAPTAIN'S ORDER

Ορισμός: Είναι έγγραφο του εστιατορίου πάνω στο οποίο καταγράφει τις παραγγελίες φαγητών και ποτών από τους πελάτες και το εκδίδει ο τραπεζοκόμος.

ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΔΕΛΤΙΟΥ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

1. Ενημερώνει τη κουζίνα για το φαγητό που θα ετοιμάσει και το μπαρ για τα ποτά που θα φτιάξει.
2. Δίνει τα απαραίτητα στοιχεία στο ταμείο για ετοιμάσει το λογαριασμό.
3. Επιτρέπει στους τραπεζοκόμους να γνωρίζουν ανά πάσα στιγμή τα φαγητά και ποτά που παραγγέλθηκαν.
4. Δίνει τα απαραίτητα στοιχεία στη επιχείρηση για ανάλυση των πωλήσεων.
5. Επιτρέπει στο διευθυντικό προσωπικό να ελέγχει το εστιατόριο και τις παραγγελίες.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΑΝΑΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

1. Όνομα ξενοδοχείου ή εστιατορίου
2. Αύξων αριθμό του δελτίου παραγγελίας
3. Αριθμό τραπεζιού
4. Ημερομηνία
5. Αριθμός πελατών
6. Όνομα τραπεζοκόμου
7. Αριθμός δωματίου [μόνον για ξενοδοχεία].
8. Υπογραφή πελάτη [εάν ο πελάτης μένει στο ξενοδοχείο].

ΑΝΤΙΓΡΑΦΑ ΔΕΛΤΙΟΥ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

Τα δελτία παραγγελίας ενός εστιατορίου εκδίδονται συνήθως σε τρία αντίγραφα:

1. Πρωτότυπο: το οποίο πηγαίνει στη κουζίνα για να ετοιμάσει το φαγητό.
2. Πρώτο αντίγραφο: το οποίο πηγαίνει στο ταμείο για την έκδοση του λογαριασμού του πελάτη.
3. Δεύτερο αντίγραφο: το κρατά ο τραπεζοκόμος για να παρακολουθεί τη πορεία της παράθεσης.

ΕΝΟΤΗΤΑ 4.β

ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ

ΕΚΔΟΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

ΣΗΜΑΣΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

1. Για να ενημερωθεί σωστά ο πελάτης για τα φαγητά και ποτά που κατανάλωσε.
2. Για να ενημερωθεί το ταμείο, (η επιχείρηση) για τα φαγητά και ποτά που καταναλώθηκαν και να εκδώσει τον αντίστοιχο λογαριασμό και να πληρωθεί.
3. Για να ενημερωθούν τα διάφορα τμήματα, (τμήμα υποδοχής, κουζίνα, λογιστήριο) για σκοπούς χρέωσης λογαριασμών των πελατών, ελέγχου πωλήσεων, και στατιστικής και αγορών για τα επόμενα χρόνια.

ΠΟΙΟΣ ΕΚΔΙΔΕΙ ΕΝΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ

Ο λογαριασμός εκδίδεται από τον ταμιά μετά από εντολή του τραπεζοκόμου όταν ζητηθεί από τον πελάτη.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

1. Ο πελάτης ζητά το λογαριασμό από το τραπεζοκόμο.
2. Ο τραπεζοκόμος πηγαίνει στο ταμιά και του ζητά να βγάλει το λογαριασμό.
3. Ο ταμιάς ετοιμάζει το λογαριασμό στη ταμειακή μηχανή ή τον ηλεκτρονικό υπολογιστή λαμβάνοντας υπόψη το δελτίο ή δελτία παραγγελίας που υπάρχουν για το συγκεκριμένο τραπέζι που ζητά το λογαριασμό.
4. Ο λογαριασμός εκτυπώνεται από τη ταμειακή μηχανή ή από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή.

ΠΩΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΕΤΑΙ Ο ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΣΤΟ ΠΕΛΑΤΗ

1. Παρουσιάζεται διπλωμένος μέσα σε μικρό βιβλιαράκι ώστε να είναι καλυμμένο το σύνολο του.
2. Παρουσιάζεται σε μικρό πιατάκι διπλωμένος ώστε το σύνολο του να είναι καλυμμένο.

ΤΡΟΠΟΙ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

1. Μετρητά cash.
2. Προσωπική επιταγή personal cheque.
3. Πιστωτική κάρτα with credit card.
4. Ταξιδιωτική επιταγή travelers cheque.
5. Χρέωση λογαριασμού πελάτη billing quest's room number.

1. **Μετρητά:** εδώ ο πελάτης μπορεί να πληρώσει σε μετρητά που είναι και ο καλύτερος τρόπος πληρωμής για ένα ξενοδοχείο.
2. **Προσωπική επιταγή:** εδώ ο πελάτης χρησιμοποιεί τη προσωπική του επιταγή. Ο τρόπος αυτός είναι και ο πλέον επικίνδυνος για ένα ξενοδοχείο ή εστιατόριο διότι δεν είσαι σίγουρος εάν υπάρχουν λεφτά στο λογαριασμό του πελάτη.

Σημεία προσοχής:

- α) Η επιταγή να είναι υπογραμμένη.
- β) Το ποσό πρέπει να είναι σωστά γραμμένο αριθμητικά.
- γ) Το ποσό πρέπει να είναι σωστά γραμμένο ολογράφως.
- δ) Η ημερομηνία που θα αναγράφεται πρέπει να είναι της ίδιας ημέρας και όχι μεταχρονολογημένη.

3. Πιστωτική κάρτα: εδώ ο πελάτης πληρώνει με τη πιστωτική του κάρτα. Ο τρόπος αυτός εξυπακούεται ένα μικρό κόστος προμήθειας που θα δώσει ο ξενοδόχος στη εταιρεία που έχει τη πιστωτική κάρτα. Όμως έχει σίγουρα τα λεφτά του.

Σημεία προσοχής:

- α) Ελέγχουμε την ημερομηνία λήξης
- β) Ελέγχουμε αν το πρόσωπο που μας έδωσε την κάρτα έχει το ίδιο όνομα με αυτό που αναγράφεται πάνω στη κάρτα.
- γ) Ελέγχουμε αν η υπογραφή του πελάτη είναι ή ίδια με αυτή που έχει πάνω ή κάρτα.
- δ) Περνούμε τη κάρτα από τη αυτόματη μηχανή, παίρνουμε τη έγκριση για το ποσό και μετά εγκρίνουμε την πληρωμή.

4. Ταξιδιωτική επιταγή: ο πελάτης πληρώνει με επιταγή τη οποία εκδίδει ή τράπεζα και είναι σαν μετρητά. Ο τρόπος αυτός είναι ξεπερασμένος με τα σημερινά δεδομένα.

Σημεία προσοχής:

- α) Η υπογραφή που είναι ήδη πάνω στην ταξιδιωτική επιταγή να ταιριάζει με την δεύτερη υπογραφή που θα υπογράψει ο πελάτης στο κάτω μέρος.
 - β) Να ζητηθεί και να γραφτεί στο πίσω μέρος της επιταγής ο αριθμός του διαβατηρίου του πελάτη.
 - γ) Να ζητηθεί ή απόδειξη έκδοσης των επιταγών από την τράπεζα που τις αγόρασε ο πελάτης.
- 5. Χρέωση δωματίου του πελάτη:** με το τρόπο αυτό ο πελάτης χρεώνει τον αριθμό του δωματίου του και πληρώνει το λογαριασμό του όταν θα αναχωρήσει από το ξενοδοχείο.

Αξιολόγηση:

Απαντήστε τις πιο κάτω ερωτήσεις:

1. Ποια ή σημασία έκδοσης του λογαριασμού του πελάτη;
2. Εξηγείστε τη διαδικασία έκδοσης του λογαριασμού του πελάτη και πως ο τραπεζοκόμος θα τον παρουσιάσει στο πελάτη.
3. Αναφέρετε στα Ελληνικά και Αγγλικά τους τρόπους πληρωμής του λογαριασμού από το πελάτη.
4. Ποιος είναι κατά τη γνώμη ο καλύτερος και ο χειρότερος τρόπος είσπραξης λογαριασμού σε ένα εστιατόριο και γιατί; Ποίος εκδίδει ένα λογαριασμό και με ποιούς τρόπους παρουσιάζεται ο λογαριασμός στο πελάτη;

5. Γράψετε τους πέντε τρόπους είσπραξης λογαριασμού στα Ελληνικά και Αγγλικά;
6. Αν είχατε το δικό σας εστιατόριο πιο από τους πέντε τρόπους είσπραξης λογαριασμού θα προτιμούσατε και πιο θα αποφεύγατε και γιατί.
7. Τι πρέπει να προσέξουμε όταν πληρωνόμαστε:
 - α) με επιταγή , β) με πιστωτική κάρτα:

8. Απαντήστε αν οι πιο κάτω προτάσεις είναι σωστές[Σ] ή λάθος[Λ]

1	Τα αρχικά του ονόματος του τραπεζοκόμου δεν πρέπει να αναγράφονται πάνω στο λογαριασμό του πελάτη.	
2	Ο αριθμός των ατόμων και ο αριθμός του τραπεζιού πρέπει πάντα να αναγράφονται πάνω στο λογαριασμό του πελάτη.	
3	Ο αριθμός δωματίου του πελάτη αναγράφεται πάνω στο λογαριασμό μόνο όταν ο πελάτης θα πληρώσει μετρητά.	
4	Ο λογαριασμός του πελάτη σε ένα εστιατόριο ενός ξενοδοχείου εκδίδεται και παρουσιάζεται από τον τραπεζοκόμο.	
5	Το λογαριασμό το μεταφέρει ο τραπεζοκόμος και τον παραδίδει στο πελάτη διπλωμένο σε μικρό βιβλιαράκι διπλωμένο ώστε να μην φαίνεται το σύνολο του.	
6	Ο πιο καλύτερος τρόπος είσπραξης ενός λογαριασμού είναι με προσωπική επιταγή του πελάτη.	
7	Η είσπραξη ενός λογαριασμού με πιστωτική κάρτα είναι δαπανηρή για ένα εστιατόριο.	
8	Η είσπραξη ενός λογαριασμού μπορεί να γίνει και με χρέωση του δωματίου του πελάτη όταν αυτός μένει στο ξενοδοχείο.	
9	Ένα από τα σημεία προσοχής κατά την είσπραξη του λογαριασμού με πιστωτική κάρτα είναι και ο έλεγχος της ημερομηνίας λήξης.	
10	Όταν ο πελάτης πληρώσει με προσωπική επιταγή το ποσό που αναγράφεται πάνω πρέπει να είναι το ίδιο ολογράφως και αριθμητικώς.	

Ενότητα 5.α

ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΚΡΑΣΙΟΥ

ΣΗΜΑΣΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΚΡΑΣΙΟΥ

1. Δίδει την ευκαιρία στο πελάτη να ευχαριστηθεί το δείπνο του με τη συνοδεία κάποιου κρασιού.
2. Δίδει τη δυνατότητα στη επιχείρηση να πωλήσει κρασί και να αποκομίσει ένα πολύ σημαντικό κέρδος.

ΕΝΑ ΚΡΑΣΙ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΠΡΩΤΑ ΝΑ ΣΥΝΔΥΑΖΕΙ

1. Χρώμα (Να ευχαριστεί την αίσθηση της όρασης)
2. Ευχάριστο άρωμα (Να ευχαριστεί την αίσθηση της όσφρησης)
3. Καλή γεύση (Να ευχαριστεί την αίσθηση της γεύσης)

ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΓΙΑ ΤΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΚΑΙ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ ΚΡΑΣΙΩΝ

1. Οινογόςος-Wine waiter-Sommelier
2. Τραπεζοκόμος-Waiter

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΟΙΝΟΧΟΟΥ-ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΥ

1. Να γνωρίζει όλα τα κρασιά που σερβίρει το εστιατόριο.
2. Να γνωρίζει τα διαφορετικά ποτήρια σερβιρίσματος κρασιών.
3. Να γνωρίζει τους διάφορους συνδυασμούς μεταξύ φαγητών και ποτών.
4. Να παίρνει παραγγελίες, να εισηγείται και να σερβίρει κρασιά.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΗΨΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΚΡΑΣΙΟΥ

1. Ο κατάλογος παρουσιάζεται από δεξιά του πελάτη (το κάθε ξενοδοχείο ή εστιατόριο έχει το δικό του τρόπο λήψης παραγγελίας κρασιού).
2. Ο τραπεζοκόμος περιμένει υπομονετικά τον πελάτη να διαλέξει.
3. Εάν ο πελάτης έχει δυσκολία στην επιλογή τότε ο τραπεζοκόμος κάνει τη δική του εισήγηση.
4. Ο τραπεζοκόμος καταγράφει την παραγγελία προσεκτικά και πηγαίνει στο χώρο που φυλάγονται τα κρασιά(dispense bar) για να πάρει το κρασί.

ΧΩΡΟΙ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ ΚΡΑΣΙΩΝ ΣΕ ΜΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ

1. Κελάρι(κάβα): υπόγειος σκοτεινός χώρος
2. Dispense bar: ειδικό δωμάτιο μεταξύ κουζίνας και εστιατορίου που φυλάγονται και προετοιμάζονται για να σερβιριστούν τα διάφορα ποτά.
3. Ψυγεία συντήρησης: σε αυτά τα ψυγεία αποθηκεύονται και διατηρούνται τα άσπρα, ροζέ και αφρώδη κρασιά.
4. Ισοθερμικές κάβες (ειδικά διαμορφωμένα κουτιά ή χώροι στα ράφια των οποίων φυλάγονται κρασιά άσπρα ή κόκκινα με διαφορετική θερμοκρασία για όλα τα κρασιά (π.χ. τα κόκκινα σε θερμοκρασία δωματίου, άσπρα θερμοκρασία συντήρησης δηλαδή ελαφρώς παγωμένα).

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΚΑΘΟΡΙΖΟΥΝ ΤΗ ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΤΩΝ ΚΡΑΣΙΩΝ

1. **Χρώμα του κρασιού:** καθορίζει και τη θερμοκρασία σερβιρίσματος του κρασιού π.χ.(τα άσπρα, τα ροζέ και τα αφρώδη κρασιά πρέπει να σερβίρονται παγωμένα ενώ τα περισσότερα κόκκινα σερβίρονται σε θερμοκρασία δωματίου.
2. **Εποχή:** ή εποχή παίζει καθοριστικό ρόλο στη θερμοκρασία σερβιρίσματος του κρασιού γιατί η θερμοκρασία σερβιρίσματος είναι ελεγχόμενη και ορισμένα κρασιά μπορεί να χρειάζεται να μετακινηθούν.
3. **Χώροι αποθήκευσης:** οι χώροι αποθήκευσης πρέπει να είναι κατάλληλοι διευκολύνουν το σερβίρισμα με σταθερή θερμοκρασία για να μπορούν τα κρασιά να σερβίρονται αμέσως.

ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΕΣ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΚΡΑΣΙΩΝ

<u>ΕΙΔΟΣ ΚΑΙ ΧΡΩΜΑ ΚΡΑΣΙΟΥ</u>	<u>ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ</u>
1. ΚΟΚΚΙΝΟ ΞΗΡΟ	18-20 Κελσίου (Θερμοκρασία δωματίου)
2. ΑΣΠΡΟ ΞΗΡΟ	7-8 Κελσίου
3. ΑΦΡΩΔΕΣ (ΣΑΜΠΑΝΙΑ)	6-8 Κελσίου
4. ΚΟΚΚΙΝΟ ΓΛΥΚΟ	10 Κελσίου
5. ΑΣΠΡΟ ΓΛΥΚΟ	6-7 Κελσίου
6. ΡΟΖΕ	7-10 Κελσίου

Αξιολόγηση:

Απαντήστε τις πιο κάτω ερωτήσεις:

1. Γιατί είναι σημαντικό ένας εστίατορας να φτιάξει ένα καλό κατάλογο (μενού) κρασιών για το εστιατόριο του;
2. Τι πρέπει να γνωρίζει ο Οινοχόος-Wine waiter-Sommelier όταν θα παρουσιαστεί μπροστά στο πελάτη για να πάρει τη παραγγελία του κρασιού.
3. Περιγράψτε τη διαδικασία λήψης παραγγελίας κρασιού.
4. Σε ποιους χώρους μπορούν να αποθηκευτούν τα κρασιά σε μια ξενοδοχειακή μονάδα; Οι δύο κύριοι υπεύθυνοι για την παραγγελία και σερβίρισμα κρασιών σε ένα εστιατόριο είναι: ο _____ και ο _____.
5. Για να μπορέσει ο οινοχόος ή ο τραπεζοκόμος να πάρει τη παραγγελία του κρασιού πρέπει να:
6. Αντιστοιχείστε το πιο κάτω πίνακα βάζοντας τις σωστές θερμοκρασίες σερβιρίσματος των κρασιών.

ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΕΣ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΚΡΑΣΙΩΝ

<u>ΕΙΔΟΣ ΚΑΙ ΧΡΩΜΑ ΚΡΑΣΙΟΥ</u>	<u>ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΣΕ °ΚΕΛΣΙΟΥ</u>
1. ΚΟΚΚΙΝΟ ΞΗΡΟ	
2. ΑΣΠΡΟ ΞΗΡΟ	
3. ΑΦΡΩΔΕΣ (ΣΑΜΠΑΝΙΑ)	
4. ΚΟΚΚΙΝΟ ΓΛΥΚΟ	
5. ΑΣΠΡΟ ΓΛΥΚΟ	
6. ΡΟΖΕ	

A: 10 Κελσίου
B: 7-8 Κελσίου
Γ: 7-10 Κελσίου
Δ: 6-7 Κελσίου
E: 18-20 Κελσίου (Θερμοκρασία δωματίου)
Z: 6-8 Κελσίου

4. Απαντήστε αν οι πιο κάτω προτάσεις είναι σωστές [Σ] ή λάθος [Λ]

1	Το σερβίρισμα του κρασιού σε ένα εστιατόριο δίνει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να αποκομίσει ένα σημαντικό κέρδος.	
2	Ο κύριος υπεύθυνος για τις παραγγελίες κρασιού σε ένα εστιατόριο είναι ο διευθυντής του εστιατορίου.	
3	Το σερβίρισμα του κρασιού δίνει την ευκαιρία στο πελάτη να ευχαριστηθεί το δείπνο του με τη συνοδεία κάποιου κρασιού.	
4	Ο τραπεζοκόμος αφήνει υπομονετικά τον πελάτη να διαλέξει κρασί και δεν κάνει τις δικές του εισηγήσεις αν ο πελάτης έχει δυσκολία να αποφασίσει..	
5	Το άσπρο και το ροζέ κρασί σερβίρονται πάντα παγωμένα σε θερμοκρασία 18-20° Κελσίου.	
6	Κατά τη διαδικασία λήψης παραγγελίας κρασιού σε ένα εστιατόριο ο κατάλογος κρασιών παρουσιάζεται από τη δεξιά πλευρά του πελάτη.	
7	Ο οινοχόος πρέπει να γνωρίζει όλα τα κρασιά που σερβίρει το εστιατόριο και να αναγνωρίζει τα διαφορετικά ποτήρια σερβιρίσματος κρασιών.	
8	<u>Το Dispense bar</u> : είναι ειδικό δωμάτιο μεταξύ κουζίνας και εστιατορίου που φυλάγονται και προετοιμάζονται για να σερβιριστούν τα διάφορα ποτά.	
9	Οι Ισοθερμικές κάβες είναι ειδικά διαμορφωμένα κλειστά κουτιά σαν ψυγεία στα ράφια των οποίων φυλάγονται άσπρα ή κόκκινα κρασιά με διαφορετική θερμοκρασία για το κάθε ράφι.(π.χ. τα κόκκινα σε θερμοκρασία δωματίου, άσπρα θερμοκρασία συντήρησης δηλαδή ελαφρώς παγωμένα).	
10	Το χρώμα του κρασιού καθορίζει και τη θερμοκρασία σερβιρίσματος του π.χ.(τα άσπρα, τα ροζέ και τα αφρώδη κρασιά πρέπει να σερβίρονται παγωμένα ενώ τα περισσότερα κόκκινα σερβίρονται σε θερμοκρασία δωματίου.	

Ενότητα 5.β

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ ΑΣΠΡΟΥ ΡΟΖΕ ΚΟΚΚΙΝΟΥ ΚΙ ΑΦΡΩΔΕΣ ΚΡΑΣΙΟΥ

1. Μικρό μαχαιράκι για αφαίρεση του περιτύλιγματος.
2. Τιρπουσιόν (Ανοικτήρι) για αφαίρεση του πώματος.
3. Άσπρη πετσέτα για σφούγγισμα του στομίου της μπουκάλας και μεταφορά του κρασιού στο σερβίρισμα.
4. Ψάθινο καλάθι για σερβίρισμα κόκκινου κρασιού.
5. Wine cooler για τοποθέτηση της μπουκάλας του άσπρου κρασιού μετά το σερβίρισμα.
6. Σαμπανιέρα για τοποθέτηση του άσπρου, ρόζέ και αφρώδες κρασιού μετά το σερβίρισμα.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΑΣΠΡΟΥ ΚΑΙ ΡΟΖΕ ΚΡΑΣΙΟΥ

1. Παρουσίαση μπουκάλας (η οποία πρέπει να είναι παγωμένη) τυλιγμένης με πετσέτα στον οικοδεσπότη (host) από δεξιά λέγοντας του την ονομασία του κρασιού για να δει αν πράγματι είναι το κρασί που παράγειλε.
2. Έγκριση του πελάτη για το κρασί.
3. Βάζουμε το κρασί στο ειδικό τραπεζάκι για το κρασί ή πίσω στη βοηθητική μας τράπεζα.
4. Κόβουμε και αφαιρούμε το προστατευτικό πλαστικό περιτύλιγμα.
5. Σκουπίζουμε το στόμιο της μπουκάλας με την πετσέτα από τυχόν ακαθαρσίες.
6. Ανοίγουμε τη μπουκάλα, [αφαίρεση φελλού] με το ανοικτήρι να εισέρχεται μέχρι τα $\frac{3}{4}$ του φελλού και σκουπίζουμε με τη πετσέτα μας το στόμιο της.
7. Τυλίγουμε το κρασί με τη πετσέτα και βάζουμε λίγο στο ποτήρι του οικοδεσπότη (host) να το δοκιμάσει για να εγκρίνει το κρασί.
8. Σερβίρισμα κρασιού στους υπόλοιπους πελάτες αρχίζοντας από τις κυρίες, κυρίους και τελειώνοντας με τον οικοδεσπότη (host).
9. Τοποθέτηση της μπουκάλας στο κέντρο του τραπεζιού μέσα στο wine cooler, ή σε σαμπανιέρα με πάγο και νερό στη δεξιά πλευρά του οικοδεσπότη (host).

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΚΟΚΚΙΝΟΥ ΚΡΑΣΙΟΥ

1. Παρουσίαση μπουκάλας (θερμοκρασία δωματίου) τυλιγμένης με πετσέτα στον οικοδεσπότη (host) από δεξιά λέγοντας του την ονομασία του κρασιού για να δει αν πράγματι είναι το κρασί που παράγειλε.
2. Έγκριση του πελάτη για το κρασί.
3. Βάζουμε το κρασί στο ειδικό τραπεζάκι για το κρασί ή πίσω στη βοηθητική μας τράπεζα.
4. Κόβουμε και αφαιρούμε το προστατευτικό πλαστικό περιτύλιγμα.
5. Σκουπίζουμε το στόμιο της μπουκάλας με την πετσέτα από τυχόν ακαθαρσίες.
6. Ανοίγουμε τη μπουκάλα, [αφαίρεση φελλού] με το ανοικτήρι να εισέρχεται μέχρι τα $\frac{3}{4}$ του φελλού και σκουπίζουμε με τη πετσέτα μας το στόμιο της.
7. Τυλίγουμε το κρασί με τη πετσέτα και βάζουμε λίγο στο ποτήρι του οικοδεσπότη (host) να το δοκιμάσει για να εγκρίνει το κρασί.
8. Σερβίρισμα κρασιού στους υπόλοιπους πελάτες αρχίζοντας από τις κυρίες, κυρίους και τελειώνοντας με τον οικοδεσπότη (host).
9. Τοποθέτηση της μπουκάλας στο κέντρο του τραπεζιού ή μέσα σε ψάθινο καλάθι στη δεξιά πλευρά του host η όπου υπάρχει χώρος πάνω στο τραπέζι.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΑΦΡΩΔΕΣ ΚΡΑΣΙΟΥ

1. Αφαίρεση περιτυλίγματος μπουκάλας.
2. Αφαίρεση προστατευτικού ασφαλείας με προσοχή κρατώντας το φελλό με τον αντίχειρα και με το στόμιο να βλέπει προς τα πάνω.
3. Αφαίρεση φελλού με πολλή προσοχή διότι μπορεί να εκσφενδονιστεί και να κτυπήσει κάποιο πελάτη.
4. Σερβίρισμα σε ψηλά, στενά και κολονάτα ποτήρια τύπου φλαούτου (fluted).
5. Τοποθέτηση μπουκάλας σε σαμπανιέρα με πάγο και νερό δίπλα από τον οικοδεσπότη(host).

ΣΗΜΕΙΑ ΠΡΟΣΟΧΗΣ ΚΑΤΑ ΤΟ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ

1. Το άσπρο ροζέ ή αφρώδες κρασί σερβίρεται πάντα παγωμένο σε θερμοκρασία 6°-8° Κελσίου ενώ το κόκκινο ξηρό σε θερμοκρασία δωματίου ή οποία πρέπει να κυμαίνεται μεταξύ 18°-20° Κελσίου.
2. Πολύ παγωμένα άσπρα κρασιά μπορούν να χαλάσουν την γεύση και το άρωμα του κρασιού.
3. Το άσπρο, ροζέ και αφρώδες κρασί γεμίζεται μέχρι τα $\frac{2}{3}$ του ποτηριού ενώ το κόκκινο μέχρι και το $\frac{1}{2}$ για να δώσουμε την ευκαιρία στο κρασί να αναπνεύσει.
4. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει το κρασί που (άσπρο, ροζέ ή αφρώδες) παράγγειλε ο πελάτης στο ψυγείο τότε μπορεί να παγωθεί σε σαμπανιέρα με νερό και πάγο για 25 λεπτά.
5. Εάν σε ένα παλαιό κόκκινο κρασί διαπιστωθεί ότι υπάρχουν κατακάθια το σερβίρουμε πολύ προσεκτικά ή κάνουμε μετάγγιση του κρασιού σε κρυστάλλινη καράφα με τη σύμφωνη γνώμη του πελάτη.
6. Τα παλαιά κόκκινα κρασιά μεταφέρονται προσεκτικά και τοποθετούνται σε ειδικά ψάθινα καλάθια από όπου σερβίρονται.

ΣΗΜΕΙΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΚΡΑΣΙΟΥ

1. Κατά το σερβίρισμα ο οινοχόος ή ο τραπέζοκόμος ακουμπά το αριστερό του χέρι πίσω από τη ράχη του για καλύτερη ισορροπία.
2. Η ετικέτα του κρασιού πρέπει πάντα να βλέπει προς τη μεριά του πελάτη.
3. Η ροή του κρασιού κατά το σερβίρισμα σταματά με απότομη στροφή της μπουκάλας προς τα πάνω και δεξιά.
4. Κατά το γέμισμα του κρασιού το στόμιο της μπουκάλας απέχει 2 εκ. από το ποτήρι.
5. Κατά το γέμισμα του κρασιού ποτέ δεν παίρνουμε το ποτήρι με το χέρι μας.

ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟ

1. Ποτέ μην συστήνετε ένα κρασί του οποίου δεν ξέρετε την ποιότητα και τη γεύση του.
2. Πότε μην παγώνετε ένα κρασί βάζοντας πάγο στο ποτήρι.
3. Χρησιμοποιείτε πάντοτε τα κατάλληλα και καθαρά ποτήρια όταν σερβίρετε ένα κρασί.
4. Σερβίρετε πάντοτε το κρασί στη κατάλληλη θερμοκρασία.
5. Σιγουρευτείτε ότι έχετε πάντοτε τον απαραίτητο εξοπλισμό για το άνοιγμα του κρασιού.

- Μικρό μαχαιράκι για αφαίρεση του περιτυλίγματος.
- Τιρπουσιόν (Ανοικτήρι) για αφαίρεση του πώματος.
- Άσπρη πετσέτα για σφούγγισμα του στομίου της μπουκάλας και μεταφορά του κρασιού στο σερβίρισμα.
- Wine cooler εάν το κρασί είναι άσπρο για τοποθέτηση της μπουκάλας του κρασιού μετά το σερβίρισμα.
- Σαμπανιέρα για τοποθέτηση του άσπρου, ροζέ και αφρώδες κρασιού μετά το σερβίρισμα.
- Κόκκινο καλαθάκι για σερβίρισμα κόκκινου κρασιού

Αξιολόγηση:

1. Αναφέρετε τον εξοπλισμό που χρειάζεται για το σερβίρισμα άσπρου ροζέ κόκκινου κι αφρώδες κρασιού.
2. Εξηγήστε με το δικό σας τρόπο πως θα σερβίρετε ένα κόκκινο κρασί στο εστιατόριο του ξενοδοχείου που δουλεύετε.
3. Γράψετε σύμφωνα με τη δική σας γνώμη ποια είναι τα κυριότερα σημεία προσοχής κατά το σερβίρισμα του κρασιού.
4. Ο εξοπλισμός που χρειάζεται ένας τραπεζοκόμος για να ανοίξει και να σερβίρει ένα κρασί είναι: α),β),γ),δ),ε),ζ)
5. Το άσπρο, ροζέ ή αφρώδες κρασί σερβίρεται πάντα παγωμένο σε θερμοκρασία _____ Κελσίου ενώ το κόκκινο ξηρό σε θερμοκρασία δωματίου ή οποία πρέπει να κυμαίνεται μεταξύ __ Κελσίου.
6. Το άσπρο, ροζέ και αφρώδες κρασί γεμίζεται μέχρι τα ___ του ποτηριού ενώ το κόκκινο μέχρι και το _____ για να δώσουμε την ευκαιρία στο κρασί να αναπνεύσει.
7. Ποτέ μην συστήνετε ένα κρασί του οποίου δεν ξέρετε την ποιότητα και τη _____ του.
8. Πότε μην παγώνετε ένα κρασί βάζοντας _____ στο ποτήρι.
9. Γράψετε αν οι πιο κάτω προτάσεις είναι σωστό Σ ή λάθος Λ.

1	Το άσπρο ροζέ ή αφρώδες κρασί σερβίρεται πάντα παγωμένο σε θερμοκρασία 6°-8° Κελσίου ενώ το κόκκινο ξηρό σε θερμοκρασία δωματίου ή οποία πρέπει να κυμαίνεται μεταξύ 18°-20° Κελσίου.	
2	Πολύ παγωμένα άσπρα κρασιά μπορούν να χαλάσουν την γεύση και το άρωμα του κρασιού.	
3	Η άσπρη πετσέτα χρειάζεται για τη μεταφορά του κρασιού στο σερβίρισμα και για το σφούγγισμα του στομίου της μπουκάλας.	
4	Το ψάθινο καλαθάκι χρειάζεται για το σερβίρισμα άσπρου και κόκκινου κρασιού.	
5	Το άσπρο, ροζέ και αφρώδες κρασί γεμίζεται μέχρι τα 2/3 του ποτηριού ενώ το κόκκινο μέχρι και το 1/2 για να δώσουμε την ευκαιρία στο κρασί να αναπνεύσει.	
6	Ο τραπεζοκόμος ποτέ δεν πρέπει να συστήνει ένα κρασί του οποίου δεν ξέρει την ποιότητα και τη γεύση του.	
7	Κατά το γέμισμα του κρασιού ποτέ δεν παίρνουμε το ποτήρι με το χέρι μας.	
8	Κατά το σερβίρισμα ο οινοχόος ή ο τραπεζοκόμος ακουμπά το αριστερό του χέρι πίσω από τη ράχη του για καλύτερη ισορροπία.	
9	Το άσπρο, το ροζέ και το αφρώδες κρασί ποτέ δεν πρέπει να σερβίρεται με πάγο στο ποτήρι.	
10	Σε περίπτωση που δεν υπάρχει το κρασί που (άσπρο, ροζέ ή αφρώδες) παράγγειλε ο πελάτης στο ψυγείο τότε μπορεί να παγωθεί σε σαμπανιέρα με νερό και πάγο για 25 λεπτά.	

ΕΝΟΤΗΤΑ 5.γ

ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΣ ΚΡΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΦΑΓΗΤΩΝ

Ορισμός: είναι ή επιλογή του κατάλληλου κρασιού με συγκεκριμένο φαγητό με σκοπό την καλύτερη δυνατή απόλαυση του γεύματος ή του δείπνου.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΡΑΣΙΟΥ ΜΕ ΤΟ ΦΑΓΗΤΟ

1. **Ώρα παράθεσης:** η ώρα που θα σερβιριστεί ένα κρασί παίζει σημαντικότατο ρόλο διότι ένα βαρύ κόκκινο κρασί το οποίο είναι δυσκολοχώνευτο είναι καλύτερα να αφήνεται να πίνεται το βράδυ όπου υπάρχει περισσότερο διαθέσιμος χώρος για ανάπαυση.
2. **Εποχή:** Το καλοκαίρι που ο καιρός είναι ζεστός ιδιαίτερα στο κλίμα της Κύπρου είναι προτιμότερο να καταναλώνεται ένα ροζέ ή άσπρο κρασί παγωμένο παρά ένα κόκκινο κρασί σε θερμοκρασία δωματίου.
3. **Φαγητό:** άλλος ένας σημαντικότερος παράγοντας επιλογής κρασιού κατά τη διάρκεια του μεσημεριανού ή του βραδινού γεύματος είναι και το φαγητό και δεν υπάρχει αμφιβολία ότι τα λευκά κρασιά ταιριάζουν καλύτερα με λευκά κρέατα ενώ τα κόκκινα κρέατα συνδυάζονται καλύτερα με τα κόκκινα κρασιά.

ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΣ ΚΡΑΣΙΩΝ ΜΕ ΤΑ ΔΙΑΦΟΡΑ ΦΑΓΗΤΑ

1. **Άσπρα κρασιά:** συνδυάζονται καλύτερα με άσπρα κρέατα.
2. **Ροζέ κρασιά:** μπορούν να σερβιριστούν με άσπρα και με κόκκινα κρέατα με ελαφριές σάλτσες και με μακαρονάδες και πίτσα.
3. **Κόκκινα κρασιά:** συνοδεύουν καλύτερα κόκκινα κρέατα με ελαφριές και βαριές σκούρες σάλτσες.
4. **Αφρώδη κρασιά:** ταιριάζουν και συνδυάζονται με οποιοδήποτε φαγητό.
5. **Γλυκά κόκκινα:** ή άσπρα κρασιά συνοδεύουν τα γλυκά που σερβίρονται μετά το φαγητό.

ΣΗΜΕΙΑ ΠΡΟΣΟΧΗΣ ΓΙΑ ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ ΚΡΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΦΑΓΗΤΩΝ

1. Ορεκτικά φαγητά ή σαλάτες που περιέχουν ξίδι ή δυόσμο ή αυγά δεν πρέπει να συνοδεύονται από κρασί.
2. Τα καρότα είναι πολύ γλυκά για να συνοδεύουν άσπρα ξηρά κρασιά.
3. Φαγητά με βαριές σάλτσες όπως το κάρνι δεν πρέπει να συνοδεύονται από κρασιά.
4. Επιδόρπια γλυκά που περιέχουν σοκολάτα δεν πρέπει να συνοδεύονται από κρασιά.

ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ ΚΡΑΣΙΩΝ ΜΕ ΤΑ ΔΙΑΦΟΡΑ ΦΑΓΗΤΑ

1. **Ορεκτικά φαγητά:** συνοδεύονται από ελαφρά άσπρα ξηρά και αφρώδη κρασιά.
2. **Οστρακοειδή και ψάρια:** συνοδεύονται με άσπρα ξηρά ή ημίξηρα κρασιά.
3. **Ζυμαρικά:** συνοδεύονται με άσπρα ξηρά κρασιά ή κόκκινα ελαφρά.
4. **Πιάτα με αυγά:** δεν συνοδεύονται από κρασί διότι τα αυγά καταστρέφουν το άρωμα του κρασιού.
5. **Πουλερικά:** συνοδεύονται από άσπρα ξηρά ή ημίξηρα κρασιά ενώ όταν περιέχουν βαριές σάλτσες συνοδεύονται από ροζέ ή ελαφρά κόκκινα ξηρά.
6. **Αρνί:** συνδυάζεται καλύτερα με κόκκινα κρασιά.

7. **Χοιρινό:** συνδυάζεται με ροζέ ή κόκκινο ξηρό κρασί ανάλογα με το τρόπο μαγειρέματος και τη σάλτσα που το συνοδεύει.
8. **Βοδινό:** συνοδεύεται με κόκκινα ελαφρά και δυνατά κρασιά αναλόγως του τρόπου μαγειρέματος.
9. **Κυνήγια:** συνδυάζονται με κόκκινα ελαφρά ή δυνατά κρασιά ανάλογα με τη παρασκευή.
10. **Γλυκά πιάτα:** συνοδεύονται με γλυκά άσπρα και κόκκινα κρασιά.
11. **Τυριά:** συνοδεύονται με κόκκινα κρασιά.
12. **Καφές:** συνδυάζεται με κονιάκ ή λικέρ με σκοπό να βοηθήσουν στη χώνευση.

Αξιολόγηση:

Απαντήστε τις πιο κάτω ερωτήσεις:

1. Γιατί ή ώρα παράθεσης και ή εποχή παίζουν σημαντικότερο ρόλο στη επιλογή κρασιού με το φαγητό;
2. Ποια σημεία πρέπει να προσεχθούν κατά το συνδυασμό κρασιών και φαγητών ;
3. Αντιστοιχήστε τον πιο κάτω πίνακα:

<u>1</u>	Οστρακοειδή και ψάρια	
<u>2</u>	Ζυμαρικά	
<u>3</u>	Πουλερικά	
<u>4</u>	Χοιρινό	
<u>5</u>	Βοδινό	

<u>A</u>	άσπρα ξηρά κρασιά ή κόκκινα ελαφρά.
<u>B</u>	συνδυάζεται με ροζέ ή κόκκινο ξηρό κρασί
<u>Γ</u>	άσπρα ξηρά ή ημίξηρα κρασιά.
<u>Δ</u>	κόκκινα ελαφρά και δυνατά κρασιά
<u>E</u>	άσπρα ξηρά ή ημίξηρα κρασιά

1. Εξηγήστε γιατί η επιλογή κρασιού με το φαγητό επηρεάζεται:
 - A) από την ώρα της παράθεσης
 - B) από τη εποχή του έτους
 - Γ) το φαγητό
2. Γράψτε πως συνδυάζονται καλύτερα τα: Άσπρα κρασιά, Ροζέ, Κόκκινα, Αφρώδη, Γλυκά

3. Απαντήστε αν οι πιο κάτω προτάσεις είναι σωστές[Σ] ή λάθος[Λ]

1	Τα άσπρα κρασιά συνοδεύουν άσπρα και κόκκινα κρέατα.	
2	Τα κόκκινα κρασιά σερβίρονται με κόκκινα κρέατα που συνοδεύονται από ελαφριές και βαριές σάλτσες.	
3	Τα αφρώδη κρασιά συνδυάζονται κυρίως με άσπρα κρέατα.	
4	Ορεκτικά φαγητά ή σαλάτες που περιέχουν ξίδι, δυόσμο ή αυγά δεν πρέπει να συνοδεύονται από κρασί.	
5	Φαγητά με βαριές σάλτσες όπως το κάρυ συνοδεύονται πάντα από άσπρα κρασιά.	
6	Επιδόρπια γλυκά που περιέχουν σοκολάτα δεν πρέπει να συνοδεύονται από κρασιά.	
7	Ζυμαρικά πιάτα συνοδεύονται με άσπρα ξηρά κρασιά ή κόκκινα ελαφρά.	
8	Πιάτα με αυγά συνοδεύονται από κρασί διότι τονίζουν το άρωμα του κρασιού.	
9	Γλυκά πιάτα συνοδεύονται πάντοτε με γλυκά άσπρα και κόκκινα κρασιά.	
10	Τα τυριά συνοδεύονται συνήθως με κόκκινα κρασιά.	

Ενότητα 6.α

ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΤΥΡΙΩΝ

ΟΡΙΣΜΟΣ: είναι γαλακτοκομικά προϊόντα που παρασκευάζονται από αγελαδινό ή πρόβειο γάλα και είναι πλούσια σε πρωτεΐνες, ασβέστιο και βιταμίνες.

ΘΕΣΗ ΤΩΝ ΤΥΡΙΩΝ ΣΤΟ ΜΕΝΟΥ

Τα τυριά μπορούν να σερβιριστούν:

1. Κατά τη διάρκεια του προγεύματος.
2. Κατά τη διάρκεια του γεύματος συνοδεύοντας διάφορες παρασκευές(μακαρόνια спаγγέτι μακαρόνια παστίτσιο κλπ.) είτε από μόνα τους (χαλούμι στη σχάρα).
3. Σερβίρονται συνοδεύοντας διάφορα σάντουιτς.
4. Μαζί με τα απογευματινά τσάγια.
5. Σερβίρονται στα κοκτέιλ parties.
6. Μετά το τέλος του δείπνου για να υποβοηθήσουν στη χώνευση.
7. Κατά τη διάρκεια γευστολόγησης διαφόρων κρασιών.
8. Επιδόρπια γλυκίσματα(ανακατωμένα στις διάφορες παρασκευές).

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΥΡΙΩΝ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

1. Σκληρά: κυριότερο χαρακτηριστικό των τυριών αυτών είναι ότι το εξωτερικό μέρος που τα περιβάλλει είναι σκληρό και είναι περισσότερο αφυδατωμένα δηλαδή περιέχουν πιο λίγη υγρασία.
2. Ημίσκληρα: κυριότερο χαρακτηριστικό των τυριών αυτών είναι ότι το εξωτερικό μέρος τους είναι μαλακό και είναι λιγότερο αφυδατωμένα
3. Κρεμώδη: κυριότερο χαρακτηριστικό των τυριών αυτών είναι ότι είναι μαλακά και αλείφονται πάνω στο ψωμί.
4. Μπλε: κυριότερο χαρακτηριστικό των τυριών αυτών είναι η μούχλα

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΤΥΡΙΩΝ

- | | |
|---------------------|------------------------------|
| 1.Σκληρά τυριά: | Χώρα προέλευσης: |
| α) Αναρή ξερή | Κύπρος-αγελαδινό γάλα |
| β) Parmesana | Ιταλία-αγελαδινό |
| γ) Κεφαλοτύρι | Ελλάδα-σκληρό |
| δ) Κασκαβάλι | Κύπρος-Ελλάδα-αγελαδινό |
| 2.Ημίσκληρα: | Χώρα προέλευσης: |
| α) Χαλούμι | Κύπρος-αγελάδα πρόβατο |
| β) Cheddar | Αγγλία-αγελάδα |
| γ) Gruyere | Ελβετία-αγελαδινό |
| δ) Edam | Ολλανδία-αγελάδα |
| 3.Μαλακά ή Κρεμώδη: | Χώρα προέλευσης: |
| α) Αναρή μαλακή | Κύπρος- πρόβειο αγελαδινό |
| β) Mozzarella | Ιταλία-αγελάδα |
| γ) Cream cheese | Αμερική-αγελάδα |
| δ) Brie | Γαλλία-αγελάδα |
| ε) Κασέρι | Ελλάδα- πρόβειο η κατσικίσιο |

4.Μπλέ	Χώρα προέλευσης
α) Roquefort	Γαλλία-αγελάδα
β) Danish blue	Δανία-αγελάδα
γ) Blue stilton	Αγγλία-αγελάδα

ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΘΕΣΗΣ ΤΥΡΙΩΝ ΣΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ

Τα τυριά σερβίρονται: σε θερμοκρασία δωματίου γιατί έτσι μπορούν να αποδώσουν καλύτερα τη μυρωδιά και τη γεύση τους.

1. Από ειδικό δίσκο τυριών (cheese board) silver service στο τέλος του δείπνου.
2. Σε πιάτο από μόνα τους(plate service),
3. Από το μπουφέ.

ΣΗΜΕΙΑ ΠΡΟΣΟΧΗΣ ΚΑΤΑ ΤΟ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΤΥΡΙΟΥ

1. Όταν σερβίρεται ως επιδόρπιο πρέπει να είναι κομμένο σε χονδρές μακρουλές φέτες για να είναι πιο γευσάτες.
2. Πριν να σερβιριστεί πρέπει να παραμείνει έξω από το ψυγείο για μια ώρα σε θερμοκρασία δωματίου 18-20° Κελσίου.
3. Για το κόψιμο του κάθε τυριού χρειάζεται και διαφορετικό μαχαιράκι για να μην αναμειγνύονται οι διαφορετικές γεύσεις.
4. Συνοδεύεται κυρίως από κόκκινο κρασί.

ΠΩΣ ΣΥΝΟΔΕΥΟΝΤΑΙ ΤΑ ΔΙΑΦΟΡΑ ΤΥΡΙΑ

1. Αλμυρά μπισκότα.
2. Φρούτα (σταφύλι, μήλο ,καρπούζι).
3. Λαχανικά (τομάτα αγγούρι σέλινο).
4. Ψωμιά και παξιμάδια.
5. Κρασί κόκκινο.

ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΤΥΡΙΩΝ

1. Αποθηκεύονται σε κρύο μέρος μακριά από φως με καλά αεριζόμενες συνθήκες όπως ψυγείο ελαφριάς ψύξης με θερμοκρασία 5-7 βαθμούς Κελσίου.
2. Αποθηκεύονται τυλιγμένα σε λεπτή διαφανή πλαστική μεμβράνη ή αλουμινόχαρτο για να κρατούν τη φρεσκάδα και το άρωμα τους.
3. Αποθηκεύονται μακριά από φαγητά και χώρους με έντονη μυρωδιά.

Αξιολόγηση:**Απαντήστε τις πιο κάτω ερωτήσεις:**

1. Γράψετε οκτώ τρόπους που μπορούν να σερβιριστούν τα τυριά;
2. Αναφέρετε τις τέσσερις κατηγορίες τυριών και το χαρακτηριστικό της κάθε κατηγορίας.
3. Αναφέρετε τις τρεις μεθόδους παράθεσης και τα σημεία προσοχής κατά το σερβίρισμα.
4. Απαντήστε αν οι πιο κάτω προτάσεις είναι σωστές[Σ] ή λάθος[Λ]

1	Τα τυριά είναι γαλακτοκομικά προϊόντα που παρασκευάζονται από αγελαδινό ή πρόβειο γάλα και είναι φτωχά σε πρωτεΐνες, ασβέστιο και βιταμίνες.	
2	Τα τυριά σερβίρονται κατά τη διάρκεια του προγεύματος και μετά το τέλος του δείπνου για να υποβοηθήσουν την χώνευση.	
3	Τα τυριά μπορούν να σερβιριστούν στα απογευματινά τσάγια και στα διάφορα cocktail parties.	
4	Κυριότερο χαρακτηριστικό των μαλακών τυριών είναι ότι το εξωτερικό μέρος που τα περιβάλλει είναι μαλακό και είναι περισσότερο αφυδατωμένα δηλαδή περιέχουν πιο λίγη υγρασία.	
5	Τα τυριά χρειάζεται να παραμείνουν για μια ώρα έξω από το ψυγείο να ξεπαγώσουν και να αποκτήσουν θερμοκρασία δωματίου πριν σερβιριστούν.	
6	Τα τυριά συνοδεύονται πάντοτε με άσπρο κρασί.	
7	Τα τυριά φυλάγονται πάντοτε σε ψυγείο συντήρησης με θερμοκρασίες που κυμαίνονται μεταξύ 5-7° Κελσίου.	
8	Για το κόψιμο και σερβίρισμα του κάθε τυριού χρειάζεται και διαφορετικό μαχαιράκι για να μην αναμειγνύονται οι διαφορετικές γεύσεις.	
9	Οι τρεις μέθοδοι παράθεσης τυριών είναι από ειδικό δίσκο τυριών (cheese board) silver service στο τέλος του δείπνου, σε πιάτο από μόνα τους(plate service) ή από το μπουφέ.	
10	Τα τυριά αποθηκεύονται κοντά σε φαγητά και χώρους με έντονες μυρωδιές.	

Ενότητα 6.β

ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΕΠΙΔΟΡΠΙΩΝ

ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΠΙΔΟΡΠΙΩΝ: ονομάζονται τα διάφορα ποτά ή φαγητά το οποία σερβίρονται μετά το τέλος ενός γεύματος και είναι συνήθως γλυκά στην γεύση [dessert].

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΠΙΔΟΡΠΙΩΝ

1. Αυτά που σερβίρονται ως φαγητά.
2. Αυτά που σερβίρονται ως ποτά.

ΕΙΔΗ ΦΑΓΗΤΩΝ ΕΠΙΔΟΡΠΙΩΝ

1. Διάφορες κρέμες
2. Παγωτά
3. Φρούτα
4. Γλυκίσματα
5. Κομπόστα
6. Κρέπες
7. Γλυκά κουταλιού
8. Τυριά.

ΤΡΟΠΟΣ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΦΑΓΗΤΩΝ ΕΠΙΔΟΡΠΙΩΝ

1. Σερβίρισμα από γκέριτον στο τραπέζι του πελάτη [Queridon service].
2. Σερβίρισμα με πιάτο [plate service] από τον τραπεζοκόμο.
3. Σερβίρισμα από το μπουφέ [Buffet service].

ΣΤΡΩΣΙΜΟ ΤΡΑΠΕΖΙΟΥ ΦΑΓΗΤΟΥ ΕΠΙΔΟΡΠΙΟΥ

Το στρώσιμο του τραπέζιού για φαγητό επιδορπίου γίνεται αναλόγως του γλυκού που θα σερβιριστεί.

1. Για τις διάφορες κρέμες και παγωτά χρησιμοποιούμε το κουτάλι επιδορπίου.
2. Για τα διάφορα φρούτα εποχής χρησιμοποιούμε μαχαιροπίρουνο του επιδορπίου.
3. Για τα διάφορα γλυκίσματα χρησιμοποιούμε κουτάλι και πιρούνι του γλυκού.
4. Για τις κρέπες τα τυριά και τα γλυκά του κουταλιού χρησιμοποιούμε μαχαιροπίρουνο του επιδορπίου.

ΕΙΔΗ ΠΟΤΩΝ ΕΠΙΔΟΡΠΙΩΝ

1. Ενδυναμωμένα κρασιά: κουμανταρία, πόρτ σιέρι και γλυκό βερμούτ.
2. Λικέρ: αμυγδάλου, πορτοκαλιού και διαφόρων άλλων φρούτων.
3. Λικέρ με βάση την κρέμα με καφέ και αλκοόλ (Baileys).
4. Μπράντο.

ΤΡΟΠΟΣ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΠΟΤΩΝ ΕΠΙΔΟΡΠΙΩΝ

1. Σερβίρισμα από το τραπεζάκι του Γκέριτον από τον τραπεζοκόμο στο τραπέζι του πελάτη.
2. Σερβίρισμα από τον τραπεζοκόμο απ' ευθείας στο τραπέζι του πελάτη.

Αξιολόγηση:

Απαντήστε τις πιο κάτω ερωτήσεις:

1. Δώστε τον ορισμό των επιδορπίων και γράψετε τις δύο κατηγορίες τους.
2. Αναφέρετε τέσσερα είδη φαγητών επιδορπίων.
3. Γράψετε τους τρεις τρόπους σερβιρίσματος φαγητών επιδορπίων.
4. Οι δύο τρόποι σερβιρίσματος ποτών επιδορπίων είναι
 - α)
 - β)
5. Επιδόρπια ονομάζονται τα διάφορα ποτά ή φαγητά το οποία σερβίρονται μετά το τέλος ενός γεύματος και είναι συνήθως _____ στην γεύση (dessert).
6. Οι δύο κατηγορίες των επιδορπίων είναι αυτά που σερβίρονται ως _____ και αυτά που σερβίρονται ως _____.
7. Γράψετε τους τρεις τρόπους σερβιρίσματος φαγητών επιδορπίων.
8. Πως θα πρέπει να στρώσουμε το τραπέζι του πελάτη όταν έχουμε για επιδόρπιο:
 - A) φρούτα εποχής
 - B) κρέμα καραμέλα
 - Γ) κέικ σοκολάτας
 - Δ) μπακλαβά
9. Αναφέρετε τα είδη ποτών που σερβίρονται ως επιδόρπια και κατονομάστε τους δύο τρόπους σερβιρίσματος επιδορπίων ποτών.

Αξιολόγησης:

Απαντήστε αν οι πιο κάτω προτάσεις είναι σωστό Σ ή λάθος Λ.

1	Επιδόρπια ονομάζονται τα διάφορα φαγητά και ποτά τα οποία σερβίρονται στην αρχή ενός γεύματος ή δείπνου και έχουν γλυκιά γεύση.	
2	Οι δύο κατηγορίες επιδορπίων είναι α) αυτά που σερβίρονται ως φαγητά και β) αυτά που σερβίρονται ως ποτά.	
3	Τα παγωτά είναι στη κατηγορία των επιδορπίων που σερβίρονται ως ποτά	
4	Οι κρέπες δεν συγκαταλέγονται στη κατηγορία των φαγητών επιδορπίων.	
5	Οι διάφορες κρέμες σερβίρονται συνήθως μετά το τέλος ενός γεύματος ή δείπνου και έχουν συνήθως γλυκιά γεύση.	
6	Στο σερβίρισμα φαγητών επιδορπίων από το μπουφέ ο τραπεζοκόμος σερβίρει τον πελάτη στο τραπέζι του.	
7	Όταν το επιδόρπιο είναι κέικ σοκολάτας τότε ο τραπεζοκόμος θα στρώσει το τραπέζι με κουτάλι και πιρούνι του γλυκού.	
8	Για τις κρέπες και τα γλυκά του κουταλιού ο τραπεζοκόμος θα στρώσει το τραπέζι με μαχαίρι και πιρούνι του γλυκού.	
9	Τα περισσότερα ενδυναμωμένα κρασιά με γλυκιά γεύση σερβίρονται ως ορεκτικά ποτά.	
10	Το σερβίρισμα ποτών επιδορπίων από το τραπεζάκι του γκεριντόν είναι ένας από τους τρόπους σερβιρίσματος ποτών επιδορπίων.	

Ενότητα 7

Απογευματινά τσάγια

Ορισμός: είναι ή υπηρεσία σεβριρίσματος διαφόρων εδεσμάτων και ζεστών ροφημάτων που προσφέρει στους διάφορους χώρους του ξενοδοχείου μεταξύ των ωρών 3-5 το απόγευμα μια ξενοδοχειακή μονάδα.

ΣΚΟΠΟΣ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΩΝ ΤΣΑΓΙΩΝ

1. **Φιλανθρωπία:** π.χ. μάζεμα λεφτών για διάφορους συνδέσμους (αντικαρκινικός, σύνδεσμος νεφροπαθών καρδιοπαθών, διαβητικός σύνδεσμος κλπ.).
2. **Διοργάνωση σεμιναρίων:** όπως ιατρικού περιεχομένου, υπηρεσιών τηλεφωνίας, ζαχαροπλαστικής αρτοποιίας κλπ.
3. **Διοργάνωση επιδείξεων** όπως επίδειξη ειδών χρυσοχοΐας και ασημικών, πιατικών κλπ.
4. **Διοργάνωση γενεθλίων:** από μητέρες για τα μικρά παιδιά τους.

ΛΟΓΟΙ ΠΟΥ ΕΠΙΒΑΛΛΟΥΝ ΤΑ ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΑ ΤΣΑΓΙΑ ΣΕ ΜΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ

1. Για να απασχολείται το προσωπικό του εστιατορίου κατά τις απογευματινές ώρες.
2. Για να αυξήσει τα έσοδα της η ξενοδοχειακή μονάδα.
3. Για να δώσει περισσότερο γόητρο στη επιχείρηση.

ΕΔΕΣΜΑΤΑ (ΦΑΓΗΤΑ) ΠΟΥ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΤΟ ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΟ ΤΣΑΙ

1. Άσπρο και μαύρο ψωμί.
2. Φρυγανιές.
3. Βουτυράκια και μαρμελάδες.
4. Μικρά σάντουιτς π.χ. καπνιστό σολομό, αυγά κλπ.
5. Γλυκίσματα κέικ φρούτων και τάρτες.
6. Είδη σφολιάτας και κρουασάν.
7. Διάφορα τυριά.

ΡΟΦΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΤΑ ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΑ ΤΣΑΓΙΑ

1. Ζεστό τσάι.
2. Φιλτραρισμένος καφές.
3. Νεσκαφέ.
4. Ζεστό ή κρύο γάλα.
5. Ζεστή σοκολάτα.
6. Χυμούς διαφόρων φρούτων.

ΣΤΡΩΣΙΜΟ ΤΡΑΠΕΖΙΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΟ ΤΣΑΙ

1. Χαρτοπετσέτα.
2. Μαχαίρι και πιρούνι ορεκτικού.
3. Φλιτζάνι, πιατάκι και κουταλάκι τσαγιού.
4. Μπολ για ζάχαρη βούτυρο μαρμελάδες.
5. Μικρό δοχείο(καλαθάκι) αχρήστων.
6. Τασάκι.

7. Αλατοπίπερο.
8. Αριθμός τραπεζιού.

ΤΡΟΠΟΙ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΟΥ ΤΣΑΓΙΟΥ

1. Σερβίρισμα από τον τραπεζοκόμο στο τραπέζι του πελάτη (plate service).
2. Σερβίρισμα από την πιατέλα στο τραπέζι του πελάτη [silver service].
3. Σερβίρισμα από το τραπεζάκι του γκέριντον στο τραπέζι του πελάτη [queridon service].
4. Σερβίρισμα από το μπουφέ [buffet service].

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΟΥ ΤΣΑΓΙΟΥ

1. Ο τραπεζοκόμος παίρνει τη παραγγελία από τον πελάτη.
2. Δίνει τη παραγγελία στο still room για να ετοιμάσουν τις φρυγανιές και τα ροφήματα.
3. Σερβίρει πρώτα τα ροφήματα από τη δεξιά πλευρά του πελάτη.
4. Μετά σερβίρονται οι φρυγανιές και τα ψωμιά.
5. Μετά σερβίρονται τα γλυκά αφού μετακινηθεί το πρώτο πιάτο.

Σημείο αναφοράς: Ο τρόπος σερβιρίσματος των απογευματινών τσαγιών έχει τώρα αλλάξει και τις περισσότερες φορές ο πελάτης σερβίρεται από μόνος από το τραπέζι του μπουφέ τόσο για τα φαγητά όσο και για τα ροφήματα.

ΡΟΦΗΜΑΤΑ ΚΑΦΕΣ

Ορισμός: Μη οινοπνευματώδη ποτά ονομάζονται όλα τα κρύα η ζεστά ροφήματα που σερβίρονται σε όλες τις επισιτιστικές μονάδες και τα οποία δεν περιέχουν αλκοόλ.

ΣΗΜΑΣΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΜΗ ΟΙΝΟΠΝΕΥΜΑΤΩΔΩΝ ΠΟΤΩΝ ΣΕ ΜΙΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

1. Ικανοποίηση των αναγκών των πελατών.
2. Φέρνουν ένα πολύ σημαντικό κέρδος στην επιχείρηση.

ΚΑΦΕΣ- προέρχεται από τους καβουρδισμένους καρπούς του θαμνόδεντρου καφέα.

ΕΙΔΗ ΚΑΦΕΛΩΝ ΠΟΥ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΣΕΡΒΙΡΙΣΤΟΥΝ ΣΕ ΜΙΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ

1. Φιλτραρισμένος καφές-γίνεται σε μηχανή φίλτρου με ειδικό καφέ και ζεστό νερό. Σερβίρεται με γάλα ή χωρίς με ζάχαρη ή χωρίς σε μεγάλο φλιτζάνι.
2. Στιγμαίος καφές-γίνεται αυτόματα μαζί με ζεστό νερό και ένα κουταλάκι νεσκαφέ, Σερβίρεται σκέτος ή με γάλα με ζάχαρη ή χωρίς σε μεγάλο φλιτζάνι.
3. Καφές εσπρέσο Είδος Ιταλικού καφέ σερβίρεται μόνος του σκέτος σε μικρό φλιτζάνι.

Μερικές παρασκευές καφέ εσπρέσο:

α) καπουτσίνο [1/3 καφές εσπρέσο 1/3 ζεστό γάλα 1/3 **ζεστό αφρό γάλακτος**. Σερβίρεται σε μεγάλο φλιτζάνι]. β) καφές λάττε [καφέ εσπρέσο με ζεστό γάλα σερβίρεται σε

μεγάλο φλιτζάνι]. γ] καφές μακιάτο [καφές εσπρέσο με λίγο ζεστό αφρόγαλα σερβιρισμένο σε μικρό φλιτζανάκι].

4. Ελληνικός καφές-σερβίρεται πάντα ζεστός πάντοτε χωρίς γάλα σε μικρά φλιτζανάκια με ή χωρίς ζάχαρη.
5. Παγωμένος καφές [Φραπέ]- έχει σαν βάση τον στιγμιαίο καφέ, το νερό και το γάλα. σερβίρεται σε ψηλό ποτήρι με: α] μια δόση καφέ, νερό, παγάκια, με ή χωρίς ζάχαρη. β] μια δόση καφέ, γάλα παγάκια, με ή χωρίς ζάχαρη.

ΤΣΑΙ παρασκευάζεται από τα φύλλα τροπικού θάμνου που ονομάζεται Καμέλια συνέσις.

ΤΡΟΠΟΙ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΤΣΑΓΙΟΥ

- α] Σερβίρεται ζεστό στο φλιτζάνι μαζί με φέτα λεμονιού.
- β] Σερβίρεται ζεστό στο φλιτζάνι με λίγο κρύο γάλα.
- γ] Σερβίρεται παγωμένο σε ψηλό ποτήρι με παγάκια, φέτα λεμονιού και ζάχαρη.

ΓΑΛΑ- μπορεί να σερβιριστεί:

- α] ζεστό μόνο του μέσα σε φλιτζάνι. β] ζεστό ή κρύο συνοδεύοντας διάφορους καφέδες και τσάγια. γ] κρύο σε ψηλό ποτήρι. δ] συνοδεύει τα δημητριακά.
- ΚΑΚΑΟ [ΣΟΚΟΛΑΤΑ] εξάγεται από τους σπόρους του καρπού του κακαόδεντρου.
 - a. ΖΕΣΤΗ ΣΟΚΟΛΑΤΑ: Σερβίρεται με δύο κουταλάκια σκόνης κακάο μαζί με ζεστό γάλα. Σερβίρεται σε ψηλό φλιτζάνι (mug)
 - b. ΜΟΚΚΑ ΚΑΦΕ: Μια δόση εσπρέσο και συμπληρώνεται το φλιτζάνι με ζεστή σοκολατα. Σερβίρεται σε ψηλό φλιτζάνι (mug)
- ΜΙΑΚ ΣΕΙΚ έχει σαν βάση το γάλα και τις διάφορες γεύσεις παγωτού και ετοιμάζεται στον ομοιογενοποιητή [blender]. Σερβίρεται σε ψηλό ποτήρι.

Αξιολόγηση:

1. Τι είναι τα απογευματινά τσάγια και ποίος ο σκοπός διοργάνωσής τους από τις ξενοδοχειακές μονάδες;
2. Αναφέρετε τους λόγους που επιβάλουν τα απογευματινά τσάγια;
3. Αναφέρετε τέσσερα είδη εδεσμάτων και τέσσερα είδη ροφημάτων που σερβίρονται στα απογευματινά τσάγια.
4. Αναφέρετε τους τρόπους σερβιρίσματος των απογευματινών τσαγιών. Οι λόγοι που επιβάλουν τα απογευματινά τσάγια σε μια Ξενοδοχειακή βιομηχανία είναι:.....
5. Εδέσματα που περιλαμβάνουν τα απογευματινά τσάγια μπορεί να είναι:
6. Ροφήματα που περιλαμβάνονται στα απογευματινά τσάγια μπορεί να είναι:
7. Οι τρόποι σερβιρίσματος των απογευματινών τσαγιών είναι:
8. Ποια ποτά ονομάζονται μη οινοπνευματώδη και ποια ή σημασία τους σε μια επισιτιστική μονάδα;
9. Εξηγήστε πως μπορούν να σερβιριστούν οι πιο κάτω καφέδες:
 - α] Φιλτραρισμένος, β] Στιγμιαίος, γ] Καπουτσίνο, δ] Φραπέ

10. Απαντήστε αν οι πιο κάτω προτάσεις είναι σωστές[Σ] ή λάθος[Λ]

1	Απογευματινά τσάγια είναι οι υπηρεσίες σερβιρίσματος διαφόρων εδεσμάτων και ζεστών ροφημάτων που προσφέρει στους διάφορους χώρους του ξενοδοχείου μεταξύ των ωρών 3-5 το απόγευμα μια ξενοδοχειακή μονάδα.	
2	Ο σκοπός διοργάνωσης των απογευματινών τσαγιών είναι η διοργάνωση φιλανθρωπικών εκδηλώσεων, σεμιναρίων, επιδείξεων και γενεθλίων.	
3	Ένας από τους λόγους που επιβάλλονται τα απογευματινά τσάγια σε μια ξενοδοχειακή μονάδα είναι η μείωση των κερδών της επιχείρησης.	
4	Η ώρα σερβιρίσματος των απογευματινών τσαγιών είναι μεταξύ 3-5 το απόγευμα.	
5	Άσπρο και μαύρο ψωμί, φρυγανιές, βουτυράκια, μαρμελάδες, μικρά σάντουιτς, γλυκίσματα κέικ φρούτων και τάρτες είναι μερικά από τα εδέσματα που προσφέρονται στα απογευματινά τσάγια.	
6	Τα ροφήματα που προσφέρονται στα απογευματινά τσάγια είναι: ζεστό τσάι, φιλτραρισμένος καφές, νεσκαφέ, ζεστό ή κρύο γάλα, ζεστή σοκολάτα και χυμοί διαφόρων φρούτων.	
7	Τα απογευματινά τσάγια μπορούν να διοργανωθούν από φιλανθρωπικές οργανώσεις που έχουν κύριο σκοπό να μαζέψουν λεφτά για διάφορους φιλανθρωπικούς σκοπούς.	
8	Στα απογευματινά τσάγια ο πελάτης μπορεί να παραγγείλει ότι θέλει.	
9	Στα απογευματινά τσάγια ο τραπεζοκόμος παίρνει τη παραγγελία από τον πελάτη και τη δίνει στο still room για να ετοιμάσουν τις φρυγανιές και τα ροφήματα.	
10	Ο κυριότερος τρόπος σερβιρίσματος των απογευματινών τσαγιών είναι το σερβίρισμα από την πιατέλα-silver service.	
11	Μη οιοπνευματώδη ποτά ονομάζονται τα ποτά τα οποία περιέχουν ελάχιστη ποσότητα αλκοόλ όπως η μύρα.	
12	Ένας από τους κυριότερους λόγους πώλησης οιοπνευματωδών ποτών σε μία επισιτιστική μονάδα είναι το κέρδος.	
13	Ο φιλτραρισμένος καφές σερβίρεται και χωρίς γάλα.	
14	Ο στιγμιαίος καφές γίνεται σε ειδική μηχανή με ειδικό φίλτρο και χρειάζεται ώρα να ετοιμαστεί.	
15	Ο καφές καπουτσίνο σερβίρεται σε φλιτζάνι με ζεστό γάλα και ζεστή κρέμα γάλακτος.	
16	Ο παγωμένος καφές έχει σαν βάση τον στιγμιαίο καφέ το νερό και το γάλα και σερβίρεται σε φλιτζάνι.	
17	Το παγωμένο τσάι σερβίρεται σε ψηλό ποτήρι με νερό, παγάκια και φέτα λεμονιού.	
18	Τα δημητριακά συνοδεύονται από ζεστό ή κρύο γάλα.	
19	Το κακάο σερβίρεται παγωμένο μαζί με γάλα και νερό.	
20	Οι διάφορες γεύσεις παγωτού συνοδεύουν τα μίλκ σέικ και σερβίρονται σε ψηλό ποτήρι.	

Ενότητα 8

ΦΛΑΜΠΕ-FLAMBÉ

ΟΡΙΣΜΟΣ:

Φλαμπέ ονομάζομε τη παρασκευή διαφόρων φαγητών στη τραπεζαρία μπροστά στους πελάτες και το άναμμα τους κατά το τελικό στάδιο με οινόπνευμα.

ΠΟΙΟΙ ΠΑΡΑΣΚΕΥΑΖΟΥΝ ΦΛΑΜΠΕ

- Maitre d' Hotel
- Head Waiter

ΛΟΓΟΙ ΠΟΥ ΕΠΙΒΑΛΛΟΥΝ ΤΟ ΦΛΑΜΠΕ ΣΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ

1. Προσελκύονται περισσότεροι πελάτες στο εστιατόριο
2. Εντυπωσιάζονται οι πελάτες
3. Αυξάνονται οι πωλήσεις
4. Αυξάνονται τα κέρδη
5. Προσδίδει γόητρο στη επιχείρηση

ΒΑΣΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΦΛΑΜΠΕ

1. Ειδικό τρόλεϊ (σαν γκαζιέρα) για το μαγείρεμα
2. Ειδική λάμπα που ανάβει με πετρέλαιο ή καθαρό οινόπνευμα για φωτισμό.
3. Διάφορα είδη από τηγάνια εξαιρετικής ποιότητας για το μαγείρεμα των φαγητών.
4. Ρεσιό για να διατηρούνται ζεστά τα φαγητά και τα πιάτα.
5. Σανίδι για τεμαχισμό κρεάτων.
6. Μαχαιροπήρουνα και κουτάλια για το μαγείρεμα και το σερβίρισμα των διαφόρων φαγητών.
7. Κουτάλες για τις διάφορες σάλτσες
8. Μύλος πιπεριού, αλατοπίπερο, ζαχαριέρα, λάδι και ξύδι.
9. Πιάτα διαφόρων μεγεθών.

ΟΙΝΟΠΝΕΥΜΑΤΩΔΗ ΠΟΤΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΑ ΦΛΑΜΠΕ

Τα οινοπνευματώδη ποτά που χρησιμοποιούνται για το άναμμα της φλόγας πρέπει να:

- 1) Είναι εκλεκτής ποιότητας
- 2) Έχουν ψηλή περιεκτικότητα σε αλκοόλ

Κυριότερα Οινοπνευματώδη Ποτά

- Κρασιά και Λικέρ χρησιμοποιούνται για να δώσουν γεύση
- Ποτά με ψηλό οινόπνευμα χρησιμοποιούνται για το άναμμα

Κρασιά

- Κρασιά άσπρα και κόκκινα ξηρά, αρωματικά (vermouths) και ενδυναμωμένα όπως (sherry, port, marsala, Madeira και Commandaria).

Οινοπνευματώδη ποτά

1. Brandy - Μπράντι
2. Cognac - Κονιάκ
3. Ouzo - Ούζο

4. Rum - Ρούμι
5. Whisky - Ούισκι

Λικέρ-Liqueurs

1. Orange liqueur
2. Grand Marnier
3. Benedictine
4. Cherry Brandy

ΒΑΣΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΦΛΑΜΠΕ

1. Όλα τα υλικά που χρειάζονται πρέπει να ευρίσκονται πάνω στο τρόλεϊ του φλαμπέ.
2. Το άναμμα της φλόγας δεν γίνεται με σπίρτα αλλά με ελαφρό τράβηγμα του τηγανιού προς τα πίσω.
3. Το πιρούνι δεν πρέπει να τρυπά τα παρασκευάσματα αλλά ούτε να ξύνει το τηγάνι.
4. Τα σκεύη που χρησιμοποιούνται πρέπει να λάμπουν από καθαριότητα.
5. Η εμφάνιση του τραπεζοκόμου πρέπει να είναι τέλεια.
6. Ο τραπεζοκόμος πρέπει να έχει καλούς τρόπους και ευχάριστη ομιλία.
7. Ο τραπεζοκόμος πρέπει να είναι πεντακάθαρος.
8. Οι κινήσεις του πρέπει να είναι επιδέξιες και να δείχνουν εμπιστοσύνη και σιγουριά.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΠΟΦΕΥΓΟΥΜΕ ΚΑΤΑ ΤΗ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΤΟΥ ΦΛΑΜΠΕ

1. Απεριποίητα και ακάθαρτα νύχια
2. Το άγγιγμά των μαλλιών με τα χέρια
3. Το άγγιγμα των φαγητών με τα χέρια
4. Τη χρησιμοποίηση της λαβίδας παρασκευής στο σερβίρισμα.
5. Τις αδέξιες κινήσεις και τους θορύβους

Αξιολόγηση:

Απαντήστε τις πιο κάτω ερωτήσεις:

1. Τι ονομάζουμε Φλαμπέ;
2. Ένα ξενοδοχείο πολυτελείας χρειάζεται ή επιβάλλεται τη παρασκευή των φλαμπέ; Εξηγήστε.
3. Για την παρασκευή φλαμπέ ποιον εξοπλισμό θα χρειαστούμε;
4. Στην παρασκευή των φλαμπέ χρειάζεται άτομο υπεύθυνο και να διαθέτει αρκετές ικανότητες και γνώσεις μαγειρικής. Εξηγήστε.
5. Ποια οινοπνευματώδη ποτά μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τα φλαμπέ; Και γιατί
6. Τα σκεύη που θα παρασκευάσετε ένα φλαμπέ πρέπει να λάμπουν από καθαριότητα. Εξηγήστε γιατί
7. Κατά την διάρκεια της παρασκευής του φλαμπέ πρέπει να αποφεύγουμε κάποια πράγματα. Ποια κατά την γνώμη σας είναι αυτά;
8. Το οινοπνευματώδες ποτό, που χρησιμοποιείται για το άναμμα των φλαμπέ, είναι καλύτερα να μπαίνει σε ποτήρι παρά να χύνεται κατ' ευθείαν από τη φιάλη, διότι: -
 - α) Ελέγχεται η ποσότητα
 - β) Ο πελάτης βλέπει το χρώμα του και μυρίζει το άρωμα του
 - γ) Ανάβει καλύτερα γιατί εκτίθεται στον αέρα
 - δ) Δεν υπάρχει κίνδυνος ανάφλεξης της φιάλης
9. Οι crepes Suzette αρωματίζονται με λικέρ πορτοκαλιού. Σωστό / Λάθος
10. Τα καταλληλότερα τηγάνια για την παρασκευή των crepes Suzette είναι:
 - α) μόνο από χαλκό
 - β) μόνο επάργυρα
 - γ) από χαλκό ή ψευδάργυρο
 - δ) από χαλκό ή επάργυρο

11. Ποια από τις ακόλουθες δραστηριότητες θα δώσει το καλύτερο αποτέλεσμα κατά το άναμμα των φλαμπές;
- να μετακινείται το τηγάνι
 - να ανάβεται το οινόπνευμα σ' ένα κουτάλι και να περιχύνεται στο τηγάνι
 - το τηγάνι να είναι πολύ ζεστό
 - να θερμαίνεται το οινόπνευμα και να περιχύνεται στο τηγάνι.
12. Τα λικέρ χρησιμοποιούνται στην παρασκευή φλαμπέ για να δώσουν:
- άρωμα - γεύση
 - θέαμα – γεύση
 - θέαμα – άρωμα
 - καλύτερη φλόγα - άρωμα
13. Τα οιοπνευματώδες ποτά χρησιμοποιούνται στην παρασκευή φλαμπέ διότι δημιουργούν:
- Φλόγα
 - Άρωμα
 - Περισσότερη μερίδα
 - Κακή εντύπωση
14. Απαντήστε αν οι πιο κάτω προτάσεις είναι σωστό Σ ή λάθος Λ

1	Φλαμπέ ονομάζομε τη παρασκευή διαφόρων φαγητών στη τραπεζαρία μπροστά στους πελάτες.	
2	Φλαμπέ ονομάζομε τη παρασκευή διαφόρων φαγητών στη τραπεζαρία μπροστά στους πελάτες και το άναμμα τους κατά το τελικό στάδιο με οινόπνευμα.	
3	Οι πελάτες δεν εντυπωσιάζονται με την παρασκευή των φλαμπέ διότι υπάρχει μεγάλη ακαταστασία	
4	Ένα ξενοδοχείο με την παρασκευή των φλαμπέ μπορεί να αυξήσει της πωλήσει του	
5	Με την παρασκευή των φλαμπέ ένα ξενοδοχείο μπορεί να αποκτήσει μεγάλο όνομα και φήμη.	
6	Με τη Παρασκευή των φλαμπέ ένα ξενοδοχείο θα χάσει πελατεία διότι οι πελάτες φοβούνται το άναμμα. του φαγητού με οινόπνευμα	
8	Για την παρασκευή του φλαμπέ χρειαζόμαστε ένα ειδικό τρόλεϊ	
9	Τα τηγάνια που θα χρησιμοποιηθούν για την παρασκευή φλαμπέ δεν πρέπει να είναι εξαιρετικής ποιότητας	
10	Το φλαμπέ τρόλεϊ πρέπει να είναι πάντοτε επανδρωμένο με τον κατάλληλο εξοπλισμό	
11	Το άναμμα του φλαμπέ δεν πρέπει να διακόπτεται, για να μην επηρεάζεται το θέαμα	
12	Τα οιοπνευματώδη ποτά που χρησιμοποιούνται στα φλαμπέ πρέπει να έχουν χαμηλή περιεκτικότητα αλκοόλ	
13	Τα λικέρ χρησιμοποιούνται στα φλαμπέ για το άναμμα μιας παρασκευής	
14	Τα κονιάκ χρησιμοποιούνται στα φλαμπέ για το δώσουν άρωμα σε μια παρασκευή	
15	Κατά την διάρκεια μιας παρασκευής φλαμπέ το πιρούνι δεν πρέπει να τρυπούμε τα παρασκευάσματα αλλά ούτε να ξύνουμε το τηγάνι	
16	Κατά την διάρκεια μια παρασκευής φλαμπέ ο τραπεζοκόμος να μην διακόπτεται από τους πελάτες	
17	Όλα τα σκεύη που χρησιμοποιούνται σε μια παρασκευή ενός φλαμπέ πρέπει να είναι ελεύθερα από τις ακαθαρσίες	

18	Κατά το άναμμα μιας παρασκευής το οινόπνευμα να ανάβεται σ' ένα κουτάλι και να περιχύνεται στο τηγάνι	
19	Το οινόπνευματώδες ποτό, που χρησιμοποιείται για το άναμμα των φλαμπέ, είναι καλύτερα να μπαίνει σε ποτήρι παρά να χύνεται κατ' ευθεία από τη φιάλη	
20	Κατά την διάρκεια των φλαμπέ ο τραπεζοκόμος μπορεί να αγγίζει με τα χέρια του τα φαγητά	

Γαρίδες φλαμπέ με ούζο

A) Προετοιμασία (Mise en place):

Εξοπλισμός

- ✓ 1 Τρόλει
- ✓ 1 Τηγάνι
- ✓ 2 λαβίδες (κουτάλια, πιρούνια)
- ✓ 1 πιάτο για λαβίδες
- ✓ 2 ζεστά πιάτα μεγάλα
- ✓ 1 καθαρή πετσέτα

Συνταγή για 1 άτομο

150 γρ.	Γαρίδες
100 μλ.	Κρέμα γάλακτος
50 γρ.	Βούτυρο
50 μλ.	ούζο
2 κτλσπ	Κρεμμύδι
½	Σκόρδο
1 μερίδα	Ρύζι πιάφι
Αλάτι, Ψιλοκομμένο μαϊντανό	

B) Μέθοδος Παρασκευής

1. Τοποθετείτε το τηγάνι στη φωτιά μαζί με το βούτυρο.
2. Προσθέτετε το κρεμμύδι και σκόρδο και τα σοτάρετε ελαφρά
3. Με τη λαβίδα βάζετε μέσα τις γαρίδες και τις σοτάρετε γρήγορα, γυρίζοντας τις απ' όλες τις πλευρές
4. Αλατοπιπερώνετε
5. Ανάβετε με το ούζο
6. Όταν σβήσει η φωτιά περιχύνετε την κρέμα και ανακατεύετε
7. Στο μεταξύ φέρνετε το ρύζι πιάφι και το σερβίρετε στο πιάτο αφήνοντας μια κοιλότητα στη μέση
8. Τοποθετείτε τις γαρίδες στη κοιλότητα περιχύνετε με τη σάλτσα και γαρνίρετε με το ψιλοκομμένο μαϊντανό
9. Σερβίρετε αμέσως

Φιλέτο Ντιάν - Steak Diane

Α) Προετοιμασία (Mise en place):

Εξοπλισμός

- ✓ 1 Τρόλει
- ✓ 1 Τηγάνι
- ✓ 2 λαβίδες (κουτάλια, πιρούνια)
- ✓ 1 πιάτο για λαβίδες
- ✓ 2 ζεστά πιάτα μεγάλα
- ✓ 1 καθαρή πετσέτα

Συνταγή

Υλικά (για δύο άτομα)

2 X 200 γρ.	Bone filet
25γρ.	Βούτυρο
1 κτλσπ	Σπορέλαιο
2 κτλσπ	Γαλλική μουστάρδα
2 κτλσπ	Κρεμμύδι ψιλοκομμένο
50 γρ.	Μανιτάρια σε φέτες
100 μλ.	Κόκκινο κρασί
50 μλ.	Μπράντι
150 μλ.	Σάλτσα ντέμι-γκλάς
	Γουόστερ-σος
	Αλάτι, πιπέρι
	Μαϊντανό ψιλοκομμένο

Β) Μέθοδος Παρασκευής

1. Αλατοπιπερώνετε τα στέικ και τα αλείφετε με τη μουστάρδα
2. Βάζετε το τηγάνι στη φωτιά μαζί με το βούτυρο και το λάδι
3. Σοτάρετε και τις δυο πλευρές.
4. Ραντίζετε με το γουόστερ σος.
5. Αφαιρείτε τα στέικ, τα βάζετε σ' ένα πιάτο και τα σκεπάζετε με ένα άλλο, για να διατηρηθούν ζεστά.
6. Προσθέτετε τα κρεμμύδια, ώστε να σοταριστούν ελαφρά και μετά τα μανιτάρια.
7. Μεταφέρετε τα στέικ στο τηγάνι, ανάβετε με το μπράντι και προσθέτετε το κρασί. Τα ψήνετε στο ανάλογο βαθμό ψησίματος.
8. Όταν εξατμιστεί, προσθέτετε τη σάλτσα, σιγοβράζετε μέχρι να γλασάρει και προσθέτετε την κρέμα.
9. Σερβίρετε στα ζεστά πιάτα, περιχύνετε με τη σάλτσα και πασπαλίζετε με το ψιλοκομμένο μαϊντανό.

‘Μπανάνα Φλαμπέ’
Bananes flambées au Rum – Bananas with Rum

A) Προετοιμασία (Mise en place):

Εξοπλισμός

- ✓ 1 Τρόλει
- ✓ 1 Τηγάνι
- ✓ 2 λαβίδες (κουτάλια, πιρούνια)
- ✓ 1 πιάτο για λαβίδες
- ✓ 2 ζεστά πιάτα μεγάλα
- ✓ 1 καθαρή πετσέτα

Συνταγή για 1 άτομο

2 ανά άτομο	Μεγάλες σφιχτές μπανάνες
30 γρ.	Ζάχαρη
30 γρ.	Βούτυρο
50μλ	Χυμό πορτοκάλι
30 μ.λ.	Σκούρο Ρούμι
30μ.λ.	Λικέρ Μπανάνας
2 μπάλες	Παγωτό βανίλιας
1 κτλσπ	Καβουρδισμένα και Ψιλοκομμένα Αμύγδαλα

B) Μέθοδος Παρασκευής

1. Τοποθετείτε το τηγάνι στη φωτιά μαζί με το βούτυρο. Όταν λιώσει, βάζετε μέσα τις μπανάνες και τις σοτάρете γρήγορα.
2. Πασπαλίζετε με τη μισή ζάχαρη και τις γυρίζετε μέσα στο τηγάνι.
3. Προσθέτετε την υπόλοιπη ζάχαρη και την αφήνετε να καραμελοποιηθεί.
4. Προσθέτετε τον χυμό του πορτοκαλιού και το λικέρ.
5. Σιγοβράζετε μέχρι να γλασάρει η σάλτσα και ανάβετε με ρούμι.
6. Φέρνετε παγωτό βανίλιας σε ζεστά πιάτα και τοποθετείτε τις μπανάνες στις άκρες.
7. Πασπαλίζετε με τα αμύγδαλα.

Κρέπες Σουζέτ - Crepe Suzette

A) Προετοιμασία (Mise en place):

Εξοπλισμός

- ✓ 1 Τρόλει
- ✓ 1 Τηγάνι
- ✓ 2 λαβίδες (κουτάλια, πιρούνια)
- ✓ 1 πιάτο για λαβίδες
- ✓ 2 ζεστά πιάτα μεγάλα
- ✓ 1 καθαρή πετσέτα

Συνταγή για 1 άτομο

Κρέπες	2 ανά άτομο
30 γρ.	Βούτυρο
50 γρ.	Ζάχαρη
Εύσμα	Πορτοκάλι / Λεμόνι
50 μ.λ. (¼ φλτσ)	Χυμό λεμονιού
100 μ.λ. (½ φλτσ)	Χυμό πορτοκαλιού
30 μ.λ.	Λικέρ πορτοκαλιού
30 μ.λ.	Μπράντι

B) Μέθοδος Παρασκευής

1. Βάζουμε το τηγάνι στη φωτιά
2. Προσθέτουμε το κρεμώδες μείγμα (Ζάχαρη-Βούτυρο) μέχρι να λιώσει
3. Προσθέτουμε το χυμό του λεμονιού, πορτοκαλιού και ανακατεύουμε
4. Ρίχνουμε μέσα το λικέρ πορτοκαλιού και ανακατεύουμε μέχρι η σάλτσα να δέσει ελαφρά
5. Τυλίγουμε τις κρέπες μια-μια πάνω στο πιρούνι και τις απλώνουμε μέσα στο τηγάνι. Τις γυρίζουμε, για να καλυφθούν ολόγυρα από τη σάλτσα και τις διπλώνουμε στα τέσσερα, με την κορυφή στο κέντρο του τηγανιού.
6. Όταν η σάλτσα δέσει τότε ανάβουμε με το Μπράντι.
7. Τοποθετούμε τις κρέπες σε ζεστά πιάτα, περιχύνουμε με τη σάλτσα και σερβίρουμε αμέσως.

Ενότητα 9.α

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ-

Ορισμός: είναι οι κανόνες, οι επαγγελματικές υποχρεώσεις και οι ευθύνες που έχει το προσωπικό μιας επισιτιστικής μονάδας σε σχέση με τους πελάτες, την επιχείρηση και το ίδιο το προσωπικό.

ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ (ΣΗΜΑΣΙΑ) ΣΩΣΤΗΣ ΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Η σωστή στάση και συμπεριφορά του προσωπικού ενός εστιατορίου προς τον πελάτη είναι μεγάλης σημασίας για τους εξής λόγους:

1. Ο πελάτης δεν έχει κατευθείαν επαφή με τη επιχείρηση αλλά με το προσωπικό της.
2. Ο πελάτης παίρνει τις πρώτες εντυπώσεις της επιχείρησης από το προσωπικό.
3. Το προσωπικό πρέπει να φροντίζει ώστε οι υπηρεσίες που προσφέρει ή επιχείρηση να διατηρούνται σε ψηλά επίπεδα.
4. Η συμπεριφορά του προσωπικού πρέπει να είναι άψογη για να μπορεί ο πελάτης να απολαύσει τις διακοπές του.
5. Το προσωπικό πρέπει να απαντά με προθυμία σε ερωτήσεις των πελατών για να κατατοπίζονται σωστά.

ΣΗΜΕΙΑ ΠΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΟΥΝ ΤΗ ΚΑΛΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

1. Στάση
2. Προσοχή
3. Έκφραση
4. Εμφάνιση
5. Ομιλία
6. Προθυμία

1. Στάση τραπεζοκόμου:

- Πρέπει να στέκεται με ίσιο κορμί και με τη πετσέτα να κρέμεται από το αριστερό χέρι.
- Πρέπει να στέκεται κοντά στη βοηθητική τράπεζα και όχι να ακουμπά πάνω σε αυτή.
- Δεν πρέπει να ακουμπά πάνω σε τοίχους, έπιπλα και τις πόρτες.
- Πρέπει να αποφεύγει να περνά μπροστά από τους πελάτες που στέκονται.
- Δεν πρέπει να προσπερνά τους πελάτες αλλά να τους αφήνει να περνούν πρώτοι.
- Όταν του μιλά ο πελάτης πρέπει να στέκεται ακίνητος και σταθερός.

Χειρονομίες που πρέπει να αποφεύγει ο τραπεζοκόμος στο εστιατόριο:

- Να ασχολείται νευρικά με τα κοσμήματα του.
- Να αγγίζει τα μαλλιά του με τα χέρια του.
- Να κτυπά τα δάκτυλα στα πόδια του ή στα κλειδιά του.
- Να κοιτάζει συνέχεια το ρολόι του.
- Να δαγκώνει τα νύχια του.
- Να ασχολείται με τη μύτη του.
- Να χασμουριέται.
- Να ξύνεται.

2. Προσοχή τραπεζοκόμου:

- Όταν ο πελάτης παραγγέλλει πρέπει να του δίνεται η ανάλογη προσοχή.
- Όταν ο πελάτης μιλά ο τραπεζοκόμος τον ακούει προσεκτικά χωρίς να τον διακόπτει.
- Όταν ο πελάτης μιλά ο τραπεζοκόμος δεν πρέπει να του γυρίζει τη πλάτη.

3. Έκφραση τραπεζοκόμου:

- Η έκφραση ματιών είναι χαρακτηριστικό ευγένειας για αυτό ο τραπεζοκόμος πρέπει να κοιτάζει τον πελάτη όταν του μιλά αλλά όχι με έντονο και επίμονο τρόπο.
- Η έκφραση στόματος ένα χαμόγελο προς τον πελάτη σπάζει το πάγο και τη αμηχανία και αποκαλύπτει τα αισθήματα μας.

4. Εμφάνιση τραπεζοκόμου: Ο τραπεζοκόμος όταν βρίσκεται στην αίθουσα του εστιατορίου πρέπει να είναι:

- καθαρός
- συγυρισμένος
- κομψός

Σημεία προσοχής όσο αφορά την εμφάνιση του τραπεζοκόμου:

- Τα μαλλιά πρέπει να είναι καθαρά καλοχτενισμένα και να μην σκεπάζουν το πρόσωπο.
- Τα δόντια πρέπει να πλένονται καθημερινά και να αποφεύγεται η κατανάλωση τροφών που μυρίζουν έντονα.
- Η αναπνοή πρέπει να ελέγχεται.
- Τα πόδια_οι μασχάλες το πρόσωπο_και γενικά όλο το σώμα πρέπει να πλένονται καθημερινά.
- Κάλτσες, εσώρουχα και πουκάμισα πρέπει να αλλάζονται καθημερινά και να χρησιμοποιούνται ελαφρά αποσμητικά.
- Τα χέρια και τα νύχια πρέπει να διατηρούνται καθαρά και κομμένα

Πως πρέπει να είναι η στολή του τραπεζοκόμου:

- Να μην είναι ξεθωριασμένο το χρώμα της.
- Το κολάρο και τα μανίκια να είναι σε καλή κατάσταση.
- Πρέπει να ταιριάζει στο κάθε άτομο και να είναι κομψή.
- Να μην λείπουν κουμπιά.
- Τα παπούτσια πρέπει να είναι καθαρά και γυαλισμένα.

5. Ομιλία: κατά την συνομιλία του τραπεζοκόμου με τον πελάτη ο τραπεζοκόμος πρέπει πάντοτε να το φωνάζει με το όνομα του διότι δείχνει:

- Φιλικότητα-κάνοντας τον πελάτη να νοιώθει σαν να βρίσκεται σπίτι του
- Εκτίμηση- ο πελάτης νοιώθει σιγουριά και ασφάλεια.
- Αναγνώριση-με τον τρόπο αυτό τον κάνουμε να νοιώθει σπουδαίος.

6. Προθυμία: το προσωπικό πρέπει πάντοτε να είναι πρόθυμο να:

- Εξυπηρετήσει τους πελάτες ανά πάσα στιγμή.

- Είναι ευγενικό και φιλικό προς τον πελάτη και να τον προσεγγίζει με καλή διάθεση.
- Δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον στο πελάτη.

Αξιολόγηση:

Απαντήστε τις πιο κάτω ερωτήσεις:

1. Εξηγήστε γιατί η στάση και η συμπεριφορά του προσωπικού μιας επισιτιστικής μονάδας προς τους πελάτες έχει τόσο μεγάλη σπουδαιότητα(σημασία).
2. Ποια στάση πρέπει να έχει ο τραπεζοκόμος όταν βρίσκεται μέσα στο εστιατόριο ανάμεσα σε πελάτες;
3. Αναφέρετε τις χειρονομίες που πρέπει να αποφεύγει ο τραπεζοκόμος όταν βρίσκεται μέσα στο εστιατόριο.
4. Ποια σημεία πρέπει να προσέξει ο τραπεζοκόμος όσο αφορά την εμφάνιση του μέσα στο εστιατόριο κατά τη διάρκεια της εργασίας του;
5. Απαντήστε αν οι πιο κάτω προτάσεις είναι σωστές[Σ] ή λάθος[Λ]

1	Η στάση και η συμπεριφορά του προσωπικού μιας επισιτιστικής μονάδας προς τους πελάτες έχει μεγάλη σπουδαιότητα διότι το προσωπικό είναι αυτό που έχει κατευθείαν επαφή με τον πελάτη.	
2	Η συμπεριφορά του προσωπικού πρέπει να είναι άψογη για να μπορεί ο πελάτης να απολαύσει τις διακοπές του.	
3	Το προσωπικό δεν πρέπει να απαντά σε ερωτήσεις των πελατών που δεν έχουν σχέση με το εστιατόριο ή τη κουζίνα.	
4	Ο τραπεζοκόμος όταν βρίσκεται μέσα στο εστιατόριο πρέπει να στέκεται με ίσιο κορμί, με τη πετσέτα να κρέμεται από το αριστερό του χέρι και το κορμί του να μην ακουμπά πάνω σε τοίχους, έπιπλα και πόρτες.	
5	Ο τραπεζοκόμος όταν βρίσκεται μέσα στο εστιατόριο δεν πρέπει να δαγκώνει τα νύχια του, να ασχολείται με τη μύτη του, να χασμουριέται και ξύνεται.	
6	Η έκφραση ματιών(επαφή με το μάτι) προς το πελάτη είναι χαρακτηριστικό ευγένειας αλλά πρέπει να αποφεύγεται για να μην φέρνουμε το πελάτη σε δύσκολη θέση.	
7	Ένα χαμόγελο προς τον πελάτη σπάζει το πάγο και τη αμηχανία και αποκαλύπτει τα αισθήματα μας.	
8	Πόδια, μασχάλες, πρόσωπο και γενικά όλο το σώμα πρέπει να πλένονται καθημερινά ενώ κάλτσες, εσώρουχα και πουκάμισα πρέπει να αλλάζονται μόνον όταν είναι ακάθαρτα.	
9	Η στολή του τραπεζοκόμου πρέπει να είναι κομψή, να μην λείπουν κουμπιά και τα παπούτσια πρέπει να είναι καθαρά και γυαλισμένα.	
10	Το προσωπικό μιας επισιτιστικής μονάδας δεν πρέπει να δείχνει ενδιαφέρον στο πελάτη, να είναι φιλικό και πρόθυμο να εξυπηρετήσει τον πελάτη ανά πάσα στιγμή.	

Ενότητα 9.β

ΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

(Α) ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΣΥΝΟΜΙΛΙΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΛΑΤΗ

Ο τραπεζοκόμος όταν συνομιλεί με τον πελάτη πάνω σε προσωπικό επίπεδο πρέπει να ακολουθεί κάποιους κανόνες:

1. Πρέπει να είναι ευγενικός και φιλικός προς τον πελάτη.
2. Να μην είναι αρνητικός προς τον πελάτη.
3. Να αποκαλεί τον πελάτη με το όνομα του.
4. Να του δείχνει εκτίμηση.
5. Να τον κάνει να νοιώθει σπουδαίος.
6. Να του μιλά καθαρά και να τον κοιτάζει στα μάτια.

(Β) ΣΥΝΟΜΙΛΙΑ ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΟΥ ΜΕ ΠΕΛΑΤΗ ΑΠΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ

Η στάση τραπεζοκόμου όταν συνομιλεί με τον πελάτη μέσω τηλεφώνου πρέπει να ακολουθεί κάποιους κανόνες:

1. Η φωνή του πρέπει να είναι καθαρή, σταθερή σε φιλικό και ευγενικό τρόπο.
2. Να έχει μολύβι και χαρτί για να είναι έτοιμος να γράψει ότι χρειαστεί.
3. Να απαντά γρήγορα και πρόθυμα για να μην εκνευρίσει το πελάτη.
4. Οι πρώτες φράσεις να αναφέρουν το όνομα του τραπεζοκόμου, το τμήμα του ξενοδοχείου που ευρίσκεται με προθυμία για εξυπηρέτηση.
5. Εάν είναι απασχολημένος με άλλο πελάτη να ζητήσει συγγνώμη και να εξυπηρετήσει αυτόν που είναι στο τηλέφωνο.
6. Να μάθει το όνομα του πελάτη και να το χρησιμοποιεί.
7. Εάν συνδέσει τον πελάτη με άλλο τμήμα για να εξυπηρετηθεί να του αναφέρει το τμήμα.
8. Εάν ο πελάτης θέλει να αφήσει κάποιο μήνυμα ο τραπεζοκόμος πρέπει να το επαναλάβει για αποφυγή λάθους.
9. Όταν βρίσκεται στο τηλέφωνο με το πελάτη να αφήσει το πελάτη να κλείσει πρώτος το τηλέφωνο.

ΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥΣ

Οι υπάλληλοι μιας επισιτιστικής μονάδας όταν βρίσκονται στο χώρο εργασίας τους πρέπει να συμπεριφέρονται σωστά στους ανωτέρους τους και

1. Να έχουν άψογη συμπεριφορά.
2. Να εκτελούν πιστά τις οδηγίες των προϊσταμένων τους.
3. Να έχουν επαγγελματικότητα.
4. Να είναι συνεργάσιμοι.
5. Να προσαρμόζονται εύκολα στις εκάστοτε συνθήκες.
6. Να ακολουθούν πιστά τους νόμους.
7. Να έχουν ψηλό αίσθημα ευθύνης.
8. Να επιδεικνύουν ζήλο και ευσυνειδησία στη εκτέλεση καθηκόντων.
9. Να παίρνουν πρωτοβουλίες.
10. Δείχνουν ενδιαφέρον για την εργασία τους.
11. Να είναι γνώστες θεμάτων που έχουν σχέση με το τμήμα τους.

ΣΗΜΕΙΑ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΧΕΙ ΥΠΟΨΗ ΤΟΥ ΕΝΑ ΑΤΟΜΟ ΠΟΥ ΠΡΟΣΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

1. Δεν πρέπει να δυσφημεί τη επιχείρηση η το ξενοδοχείο στο οποίο εργαζόταν προηγουμένως.
2. Να δέχεται οδηγίες για τα νέα του καθήκοντα προσεκτικά και θετικά.
3. Να μην σπαταλά το χρόνο των προϊσταμένων του για να εξηγήει πως εργαζόταν στη προηγούμενη του δουλειά.
4. Να μην μεταφέρει τα προσωπικά του συμφέροντα στη εργασία του.
5. Να μην επιτρέπει στους φίλους του ή στους συγγενείς του να του τηλεφωνούν στη δουλειά του.
6. Να προσέρχεται και να αποχωρεί στη ώρα του από τη εργασία του.
7. Να μην χρησιμοποιεί το χώρο εργασίας του για κατανάλωση ποτών.
8. Να είναι συντηρητικός στις φιλικές του σχέσεις με τους πελάτες.
9. Να είναι ευγενικός και να σέβεται τους προϊστάμενους του.
10. Η συμπεριφορά του πρέπει να είναι άψογη.
11. Να υποστηρίζει τα συμφέροντα της επιχείρησης.

Αξιολόγηση

Απαντήστε τις πιο κάτω ερωτήσεις:

1. Ο τραπεζοκόμος κατά τη συνομιλία του με τον πελάτη πρέπει να είναι _____ και _____.
2. Η φωνή του τραπεζοκόμου πρέπει να είναι _____, σταθερή σε φιλικό και ευγενικό τρόπο.
3. Ο τραπεζοκόμος πρέπει να απαντά _____ και _____ για να μην εκνευρίσει το πελάτη.
4. Κατά τη εκτέλεση καθηκόντων του προσωπικού πρέπει πάντοτε να υπάρχει αίσθημα, _____, ζήλος, _____, πρωτοβουλία και ενδιαφέρον.
5. Ο τραπεζοκόμος δεν πρέπει να σπαταλά το χρόνο των _____ του για να εξηγήει πως _____ στη προηγούμενη του δουλειά.
6. Ο τραπεζοκόμος δεν πρέπει να _____ την επιχείρηση η το ξενοδοχείο στο οποίο εργαζόταν προηγουμένως.
7. Ο τραπεζοκόμος πρέπει να _____ και να αποχωρεί από τη εργασία του στη ώρα του.
8. Ο τραπεζοκόμος δεν πρέπει να χρησιμοποιεί το χώρο εργασίας του για _____ ποτών.
9. Εξηγείστε πως θα πρέπει να είναι ή δική σας στάση και συμπεριφορά προς ένα πελάτη όταν θα πάρετε μια παραγγελία στο εστιατόριο.
10. Βρίσκεστε στο χώρο του εστιατορίου, κτυπά το τηλέφωνο και ένας πελάτης θέλει να βάλει μια παραγγελία. Πως αντιμετωπίζετε το πελάτη;
11. Έχετε μόλις προσληφθεί σε ένα ξενοδοχείο. Αναφέρετε οκτώ σημεία σωστής στάσης και συμπεριφοράς προς τους προϊστάμενους σας.

12. Απαντήστε αν οι πιο κάτω προτάσεις είναι σωστές [Σ] ή λάθος [Λ]

1	Ο τραπεζοκόμος κατά τη συνομιλία του με τον πελάτη πρέπει να είναι φιλικός και ευγενικός.	
2	Ο τραπεζοκόμος κατά τη συνομιλία του με τον πελάτη πρέπει να μην είναι αρνητικός και να μην τον αποκαλεί με το όνομα του.	
3	Ο τραπεζοκόμος κατά τη συνομιλία του με τον πελάτη πρέπει να του μιλά καθαρά και να τον κοιτάζει στα μάτια με έντονο ύφος.	
4	Ο τραπεζοκόμος κατά τη συνομιλία του με τον πελάτη μέσω τηλεφώνου πρέπει να έχει μολύβι και χαρτί για να είναι έτοιμος να γράψει ότι χρειαστεί.	
5	Εάν ο τραπεζοκόμος είναι απασχολημένος με άλλο πελάτη και κτυπήσει το τηλέφωνο να ζητήσει ευγενικά συγγνώμη και να εξυπηρετήσει τον πελάτη που είναι στο τηλέφωνο.	
6	Όταν ο τραπεζοκόμος βρίσκεται στο τηλέφωνο με το πελάτη αφήνει πάντοτε τον πελάτη να κλείσει τελευταίος το τηλέφωνο.	
7	Οι οδηγίες των προϊσταμένων προς τους υφισταμένους πρέπει πάντοτε να εκτελούνται πιστά.	
8	Κατά τη εκτέλεση καθηκόντων του προσωπικού πρέπει πάντοτε να υπάρχει αίσθημα ευθύνης, ζήλος, ευσυνειδησία, πρωτοβουλία και ενδιαφέρον.	
9	Ο τραπεζοκόμος δεν πρέπει να σπαταλά το χρόνο των προϊσταμένων του για να εξηγήει πως εργαζόταν στη προηγούμενη του δουλειά.	
10	Ο τραπεζοκόμος επιτρέπει στους φίλους του ή στους συγγενείς του να του τηλεφωνούν στη δουλειά του.	

Ενότητα 9.γ

ΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ

1. Η εκτίμηση, ο αλληλοσεβασμός, ή ευγένεια και η συναδελφοσύνη κάνουν μια ομάδα να εργάζεται αποδοτικά.
2. Η τήρηση του ωραρίου συμβάλει στη διατήρηση καλών σχέσεων μεταξύ των συναδέλφων.
3. Το προσωπικό δεν πρέπει να αναφέρεται ή να σχολιάζει συναδέλφους του και τη διεύθυνση.
4. Το προσωπικό δεν πρέπει να δανείζεται λεφτά από τους συναδέλφους του ούτε να ζητά χάρες.
5. Τα καθήκοντα του προσωπικού να μην παραμελούνται για να μην τα επιφορτίζεται κάποιος άλλος.
6. Όταν κάποιος από το προσωπικό απευθύνεται στο συνάδελφο να χρησιμοποιεί το όνομα του.
7. Το προσωπικό να δίνει το καλό παράδειγμα.
8. Η θέση του καθενός δεν πρέπει να χρησιμοποιείται για προσωπικές εξυπηρετήσεις.
9. Προσωπικά θέματα των πελατών δεν πρέπει να ομιλούνται μεταξύ των συναδέλφων.
10. Το κάθε μέλος του προσωπικού πρέπει να πιστεύει στη ιδέα του «εμείς» και όχι του «εγώ».

ΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ

1. Πρέπει να σέβεστε τους υφιστάμενους σας για να σας σέβονται και αυτοί.
2. Να συμπεριφέρεστε στους υφιστάμενους σας όπως θέλετε να σας συμπεριφέρονται σε σας.
3. Να μην χρησιμοποιείτε τη εξουσία σας για να ζητάτε εκδουλεύσεις.
4. Ζητάτε από τους άλλους να κάνουν κάτι παρά να δίνετε μια ψυχρή διαταγή.
5. Να είστε δίκαιοι για να σας εκτιμούν οι υφιστάμενοι σας.
6. Μην φωνάζετε και μην προσβάλλετε ένα υπάλληλο μπροστά στους συναδέλφους του η πελάτες.
7. Δίδετε πάντοτε το καλό παράδειγμα π.χ.(προσέρχεστε πάντα στη ώρα σας στη εργασία σας).
8. Διαθέτετε χρόνο για να ακούτε τα προβλήματα του προσωπικού.
9. Όταν μπορείτε επιλύετε τα προβλήματα που παρουσιάζονται.
10. Να είστε ευγενικοί και φιλικοί αλλά να κρατάτε αποστάσεις.

ΣΤΟΧΟΙ ΕΠΙΣΤΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Το καλό όνομα. Το κέρδος. Η πρόοδος.

1. Το καλό όνομα της επιχείρησης δημιουργείται όταν ο υπάλληλος:
 1. Συμπεριφέρεται με αποδεκτό τρόπο.
 2. Είναι ευγενικός
 3. Είναι εξυπηρετικός
 4. Φιλικός
 5. Διακριτικός
 6. Ακριβής
 7. Προσεκτικός
 8. Μεθοδικός
 9. Με αίσθηση χιούμορ
 10. Κομψός σε εμφάνιση
2. Το κέρδος σε μια επιχείρηση επιτυγχάνεται όταν:

(Α) προωθούνται οι πωλήσεις:

Ο υπάλληλος για να πωλεί πρέπει να γνωρίζει καλά τα προϊόντα και να προωθεί τις πωλήσεις. Ένας καλός πωλητής πρέπει να δίνει ακριβείς πληροφορίες, να εισηγείται και να μπορεί να κεντρίσει το ενδιαφέρον του πελάτη. Παραγωγή νέων προϊόντων σύμφωνα με τη ζήτηση και το επίπεδο που απαιτεί ο πελάτης.

(B) Υπάρχει έλεγχος στο κόστος:

Για να διατηρείται το κόστος στο ελάχιστο το προσωπικό πρέπει να δείχνει ιδιαίτερη προσοχή στη χρήση του εξοπλισμού και να αποφεύγει τις σπατάλες στα υλικά. Αναμμένα φώτα σε κενά δωμάτια να σβήνονται, τα αχρησιμοποίητα φακελάκια ζάχαρης στα τραπέζια να επιστρέφονται για να ξαναχρησιμοποιηθούν.

3. Η πρόοδος σε μια επιχείρηση επιτυγχάνεται:

Όταν το προσωπικό επιδεικνύει ενδιαφέρον, αγαπά την εργασία του και αξιοποιεί τις γνώσεις και εμπειρίες του στο χώρο εργασίας του. Όταν το προσωπικό είναι ευέλικτο, προσαρμόζεται στη επιχείρηση και στις νέες τάσεις και αναπτύσσει προσωπική πρωτοβουλία εκεί που είναι απαραίτητο.

Αξιολόγηση

Απαντήστε τις πιο κάτω ερωτήσεις:

1. Εξηγείστε γιατί η σωστή στάση και συμπεριφορά που πρέπει να έχει ένας υπάλληλος προς τους συναδέλφους τους είναι μεγάλης σημασίας για μια επισιτιστική επιχείρηση;
2. Είσαστε ο υπεύθυνος του τμήματος τροφίμων και ποτών σε μια επισιτιστική μονάδα. Εξηγείστε με πιο τρόπο πρέπει να συμπεριφέρεστε στους υφιστάμενους σας.
3. Εξηγείτε πως επιτυγχάνεται το κέρδος σε μια επισιτιστική μονάδα.
4. Απαντήστε αν οι πιο κάτω προτάσεις είναι σωστές[Σ] ή λάθος[Λ]

1	Η εκτίμηση, ο αλληλοσεβασμός, ή ευγένεια και η συναδελφοσύνη κάνουν μια ομάδα να εργάζεται πιο αποδοτικά.	
2	Η τήρηση του ωραρίου δεν συμβάλει στη διατήρηση καλών σχέσεων μεταξύ των συναδέλφων.	
3	Το προσωπικό δεν πρέπει να δανείζεται λεφτά από τους συναδέλφους του ούτε να ζητά χάρες.	
4	Οι προϊστάμενοι πρέπει να συμπεριφέρονται στους υφιστάμενους όπως θα ήθελαν να συμπεριφέρονται οι υφιστάμενοι στους ιδίους.	
5	Οι προϊστάμενοι πρέπει να είναι πάντα ευγενικοί και φιλικοί αλλά όταν χρειάζεται να κρατούν αποστάσεις.	
6	Ένας υπάλληλος για να μπορεί να πωλεί τα προϊόντα που προσφέρει η επιχείρηση στην οποία εργάζεται δεν χρειάζεται να τα γνωρίζει καλά για να προωθεί τις πωλήσεις.	
7	Για να διατηρείται το κόστος στο ελάχιστο το προσωπικό πρέπει να δείχνει ιδιαίτερη προσοχή στη χρήση του εξοπλισμού και να αποφεύγει τις σπατάλες στα υλικά.	
8	Η πρόοδος σε μια επιχείρηση επιτυγχάνεται όταν το προσωπικό επιδεικνύει ενδιαφέρον, αγαπά την εργασία του και αξιοποιεί τις γνώσεις και εμπειρίες του στο χώρο εργασίας του.	
9	Το καλό όνομα της επιχείρησης δημιουργείται όταν ο υπάλληλος είναι ευγενικός, εξυπηρετικός, φιλικός, διακριτικός και συμπεριφέρεται με μη αποδεκτό τρόπο.	
10	Ένας καλός πωλητής πρέπει να δίνει ανακριβείς πληροφορίες, να εισηγείται και να μπορεί να κεντρίσει το ενδιαφέρον του πελάτη.	

Ενότητα 10

ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΑΠΛΩΝ ΠΟΤΩΝ

ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΜΗ ΟΙΝΟΠΝΕΥΜΑΤΩΔΩΝ ΠΟΤΩΝ

Λέγοντας Μη οινοπνευματώδη ποτά εννοούμε τα ροφήματα τα οποία δεν περιέχουν αλκοόλ.

Αυτά είναι :

Παγωμένο τσάι: Ετοιμάζεται το τσάι ζεστό προστίθενται παγάκια και χυμός λεμονιού. Κτυπιέται στο σέικερ.

Μιλκ – σέικ: Ρόφημα με βάση το γάλα και φρούτα ή παγωτά και γάλα. Ετοιμάζονται στο Blender

Φραπέ: Ροφήματα με βάση τον καφέ και νερό ή γάλα. Μπαίνουν όλα τα υλικά μαζί στο μίξερ.

Γρανίτα: Έχει βάση το σπασμένο πάγο και σιρόπι ή χυμό φρούτων. Παρασκευάζεται σε ειδική μηχανή.

Αεριούχα αναψυκτικά: Είναι δροσιστικά ποτά με βάση νερό , διοξείδιο του άνθρακα και αρωματικές ουσίες ή χυμό φρούτων.

Σόδα: Είναι νερό με διοξείδιο του άνθρακα.

Τόνικ: Πικρό στη γεύση

Τζίντερ εϊλ: Αχρρόχρωμο ποτό με γεύση από ζιζίμπρι.

Μπίτερ Λέμον: Θολό άσπρο χρώμα με πικρή γεύση λεμονιού.

Colas: Είναι αεριούχα ποτά με προσθήκη καραμέλας διοξειδίου του άνθρακα και Κόλας.

7up – Sprite: Αεριούχα ποτά με προσθήκη λεμονιού και ζάχαρης.

Χυμοί φρούτων: Συμπυκνωμένος ή φρέσκος χυμός από διάφορα φρούτα π.χ. πορτοκάλι γκρέιπφρουτ κλπ.

Μεταλλικά νερά: Πρόκειται για νερά που έχουν ένα ορυκτό.

Αεριούχα μεταλλικά νερά: Νερά μεταλλικά που περιέχουν φυσικό διοξείδιο του άνθρακα

Σκουός: Παρασκευάσματα χυμών ή φρούτων με ζάχαρη. Σερβίρονται αφού προηγουμένως διαλυθούν με νερό .

ΑΠΛΑ ΟΙΝΟΠΝΕΥΜΑΤΩΔΗ ΠΟΤΑ

Ορισμός:

Οινοπνευματώδες ή αλκοολούχο ποτό είναι το ποτό που περιέχει 0,5% έως 75% οινόπνευμα.

Οινοπνευματώδη Ποτά

- Μπύρα
- Ουίσκι
- Τζίν
- Βότκα
- Ρούμι
- Κονιάκ

Υλικά παρασκευής σε ποτήρι

- Πάγος
- Αεριούχα Αναψυκτικά
 - Τόνικ
 - Μπίτερ Λέμον
 - Σόδα
 - Τζίντζερ Εϊλ
 - Κόλα
 - Άσπρα αναψυκτικά
- Διάφοροι Φρέσκοι Χυμοί
- Σκουός
- Φρούτα για διακόσμηση

Τρόπος Σερβιρίσματος

- Φέρνουμε τις παραγγελίες προς τον πελάτη μέσα σε δίσκο.
- Συνοδεύονται με ξηρούς καρπούς, πατατάκια κ.λπ.
- Σερβίρονται πρώτα οι κυρίες
- Κάτω από το ποτήρι τοποθετούμε ένα μικρό πετσετάκι (coaster)
- Στο σερβίρισμα της μπύρας γεμίζουμε το ποτήρι της μπύρας μέχρι τα $\frac{3}{4}$ του ποτηριού από τα δεξιά.
- Αφήνουμε το μπουκάλι με το υπόλοιπο περιεχόμενο ελαφρώς δεξιά και λίγο μπροστά πάνω από το ποτήρι.

Αξιολόγηση

Απαντήστε τις πιο κάτω ερωτήσεις:

1. Τι ονομάζουμε απλά οινοπνευματώδη ποτά.
2. Ονομάστε έξι (6) απλά οινοπνευματώδη ποτά.
3. Γράψετε τον τρόπο σερβιρίσματος για τα απλά οινοπνευματώδη ποτά.
4. Να αναφέρετε τα βασικά υλικά για την παρασκευή των διαφόρων οινοπνευματωδών ποτών που ετοιμάζονται στο ποτήρι.
 1. Τι ονομάζουμε μη οινοπνευματώδη ποτά.
 2. Ονομάστε τις κατηγορίες των μη οινοπνευματωδών ποτών
 3. Γράψετε τους τρόπους σερβιρίσματος των μη οινοπνευματωδών ποτών
 4. Ονομάστε έξι (6) αεριούχα αναψυκτικά και γράψετε τα κύρια χαρακτηριστικά τους.

5. Απαντήστε αν οι πιο κάτω προτάσεις είναι σωστές [Σ] ή λάθος [Λ]

1	Μη οينوπνευματώδη ποτά ονομάζονται όλα τα ποτά στα οποία περιέχουν αλκοόλ.	
2	Η Βότκα ανήκει στην κατηγορία των μη οينوπνευματωδών ποτών.	
3	Αεριούχα αναψυκτικά είναι δροσιστικά ή τονωτικά ποτά τα οποία έχουν ως βάση χυμό φρούτων ή άλλες αρωματικές ουσίες, νερό και ανθρακικό οξύ.	
4	Τα αεριούχα αναψυκτικά σερβίρονται σε ψηλά ποτήρια τύπου σωλήνα (Highball ή Tumbler)	
5	Η Σόδα χρησιμοποιείται ως μη χωνευτικό ποτό.	
6	Τα εμφιαλωμένα νερά χωρίζονται μόνο σε μία κατηγορία.	
7	Τα εμφιαλωμένα νερά στο τραπέζι σερβίρεται σε γκομπλέ του νερού (Goblet).	
8	Τα Φρουτοποτά είναι δροσιστικά ποτά τα οποία περιέχουν μεγαλύτερη ποσότητα νερού από φρέσκους χυμούς.	
9	Τα Σκουός είναι παρασκευάσματα χυμών φρούτων με ζάχαρη σε συμπτυκνωμένη μορφή.	
10	Τα Σκουός - Squashes σερβίρονται μόνο με νερό.	

ΕΝΟΤΗΤΑ 11**ΔΕΞΙΩΣΕΙΣ**

Ορισμός: Δεξίωση ή συμπόσιο είναι ή συνάθροιση πολλών ατόμων μαζί σε συγκεκριμένο τόπο για φαγητό, ποτό και διασκέδαση.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΔΕΞΙΩΣΕΩΝ

Το άτομο που είναι υπεύθυνο για τη οργάνωση μιας δεξίωσης είναι ο Διευθυντής Δεξιώσεων ή ο Διευθυντής του Τμήματος Τροφίμων και Ποτών.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΤΟ ΕΝΤΥΠΟ ΠΡΟΚΡΑΤΗΣΗΣ ΔΕΞΙΩΣΕΩΝ

1. Όνομα του πελάτη, τη διεύθυνση και το τηλέφωνο του
2. Το είδος της δεξίωσης
3. Ημερομηνία της δεξίωσης και τη ώρα
4. Το ακριβή αριθμό των ατόμων
5. Τα φαγητά που θα σερβιριστούν
6. Τα διάφορα είδη ποτών που θα σερβιριστούν
7. Η διακόσμηση της αίθουσας
8. Ορχήστρα και πίστα για χορό
9. Τιμή που θα στοιχίσει η δεξίωση

ΣΗΜΑΣΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΜΙΑΣ ΔΕΞΙΩΣΗΣ

Η έγκαιρη ενημέρωση των διαφόρων τμημάτων για τις λεπτομέρειες μιας δεξίωσης βοηθά τα τμήματα να οργανώσουν σωστά την εργασία τους ώστε κάθε δεξίωση να είναι επιτυχής με αποτέλεσμα τη δωρεάν διαφήμιση της επιχείρησης.

ΜΝΗΜΟΝΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΔΕΞΙΩΣΕΩΝ: Είναι φυλλάδιο αναφοράς με στοιχεία τα οποία μπορεί να χρειαστούν διευκρίνιση και εκδίδεται από τον υπεύθυνο εκδηλώσεων.

ΤΜΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΕΞΙΩΣΕΙΣ

1. Κουζίνα- για να προγραμματίζει τις προμήθειες υλικών και τη Παρασκευή φαγητών.
2. Τραπεζαρία- για να φροντίσει για το εξοπλισμό, τα ποτά και το προσωπικό που θα χρειαστεί.
3. Τμήμα υποδοχής- για να ενημερώνει τους πελάτες για το χώρο που είναι ή δεξίωση.
4. Λογιστήριο- για να ξέρει που θα σταλεί ο λογαριασμός για είσπραξη.
5. Τμήμα συντήρησης- για να ετοιμάσει τις μικροφωνικές εγκαταστάσεις και το φωτισμό
6. Τμήμα οροφοκομίας- ενημερώνεται για να ετοιμάσει τη διακόσμηση της αίθουσας.
7. Αποθήκη- για να έχει στη διάθεση της όλα τα απαραίτητα υλικά, φαγητά και ποτά.

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΔΕΞΙΩΣΕΙΣ

1. Τραπέζια
2. Καρέκλες
3. Πορσελάνες [πιάτα, φλιτζάνια]
4. Σκεύη σερβιρίσματος [πιατέλες σουπιέρες]
5. Ποτήρια και κρύσταλλα

6. Μαχαιροπήρουνα
7. Άλλα επιτραπέζια σκεύη [αλατιέρες πιπεριέρες]
8. Λίνα, ρουχισμός

ΔΙΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΔΙΑΤΑΞΗ ΤΡΑΠΕΖΙΩΝ ΣΤΗ ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑ

1. Τραπέζι οβάλ
2. Τραπέζι ορθογώνιο
3. Τραπέζι T
4. Τραπέζι Π
5. Τραπέζι σε σχήμα πετάλου
6. Τραπέζι E
7. Τραπέζι σε σχήμα κτένας

ΑΝΤΙΓΡΑΦΑ ΔΙΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΔΕΞΙΩΣΕΩΝ

1. Το πρώτο αντίγραφο πηγαίνει στο διευθυντή δεξιώσεων για σκοπούς αναφοράς
2. Το δεύτερο αντίγραφο σε αυτούς που διοργανώνουν τη δεξίωση για να ξέρουν που θα καθίσουν οι καλεσμένοι τους
3. Το τρίτο αντίγραφο στη είσοδο της αίθουσας για να ξέρουν οι καλεσμένοι που θα καθίσουν

ΣΗΜΕΙΑ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΛΕΓΞΕΙ Ο ΕΣΤΙΑΡΧΟΣ ΠΡΙΝ ΤΗ ΕΝΑΡΞΗ ΜΙΑΣ ΔΕΞΙΩΣΗΣ

1. Οι καρτέκλες και τα τραπέζια να ανταποκρίνονται στο αριθμό των καλεσμένων
2. Τα λινά να έχουν τοποθετηθεί στα τραπέζια
3. Τα ασημικά, τα πιάτα και τα ποτήρια να είναι πλυμένα και γυαλισμένα
4. Τα τραπέζια να έχουν στρωθεί σύμφωνα με το μενού
5. Τα άσπρα κρασιά να έχουν τοποθετηθεί στο ψυγείο
6. Να υπάρχει ένα αλατοπίπερο για κάθε τέσσερα άτομα
7. Να υπάρχει ένα σταχτοδοχείο για κάθε τέσσερα άτομα
8. Τα ανθοδοχεία να είναι τοποθετημένα στο τραπέζι χωρίς να ενοχλούν τους τραπεζοκόμους

ΤΕΛΕΥΤΑΙΕΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ

1. Ο οριστικός αριθμός των πελατών
2. Η ακριβής ώρα έναρξης της δεξίωσης
3. Ο αριθμός μερίδων σε κάθε πιατέλα
4. Ο αριθμός ατόμων στο τραπέζι των επισήμων
5. Η ώρα που θα γίνουν οι ομιλίες, κληρώσεις κτλ., καθώς και η διάρκεια τους
6. Τη ώρα που θα γευματίσει το προσωπικό της τραπεζαρίας.

Αξιολόγηση

1. Να ορίσετε τι είναι δεξίωση και ποίο είναι το άτομο υπεύθυνο για τις δεξιώσεις;
2. Να γράψετε τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στο έντυπο δεξιώσεων.
3. Ποία είναι η σημασία ενημέρωσης των τμημάτων για τις λεπτομέρειες μιας δεξίωσης;

4. Τι είναι μνημόνιο ελέγχου δεξιώσεων και ποία τμήματα πρέπει να ενημερώνονται για τις δεξιώσεις;
5. Να ονομάσετε το κυριότερο εξοπλισμό που χρειάζεται για τις δεξιώσεις.
6. Να ονομάσετε τα κυριότερα σχήματα τραπέζιων που μπορούν να γίνουν για τη παράθεση μίας δεξίωσης.
7. Ποία σημεία πρέπει να προσέξει ο εστίαρχος πριν τη έναρξη μίας δεξίωσης;
8. Ποίες είναι οι τελευταίες λεπτομέρειες που πρέπει να διευκρινιστούν πριν τη έναρξη της δεξίωσης;

ΕΙΔΗ ΔΕΞΙΩΣΕΩΝ

1. Επίσημες δεξιώσεις [formal]
2. Ανεπίσημες δεξιώσεις [informal]

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΓΝΩΡΙΣΜΑΤΑ ΕΠΙΣΗΜΩΝ ΔΕΞΙΩΣΕΩΝ

1. Η άφιξη των πελατών αναγγέλλεται από το τελετάρχη που είναι υπεύθυνος για το πρωτόκολλο.
2. Τα ποτά σερβίρονται κατά τη άφιξη των πελατών.
3. Υπάρχει ειδικό τραπέζι [head table] και ακολουθείται ή σειρά του πρωτοκόλλου για τη τοποθέτηση των πελατών.
4. Όλοι οι πελάτες σερβίρονται ταυτόχρονα και τα χρησιμοποιημένα σκεύη αποκομίζονται ταυτόχρονα.
5. Υπάρχουν ομιλίες κατά το γεύμα ή και μετά από αυτό.
6. Επιτρέπεται στους πελάτες να καπνίζουν.

ΑΝΕΠΙΣΗΜΕΣ ΔΕΞΙΩΣΕΙΣ

Είναι οι δεξιώσεις που οργανώνονται για γεύμα ή για δείπνο. Είναι πιο απλές με ελάχιστες ή καθόλου ομιλίες.

ΕΙΔΗ ΑΝΕΠΙΣΗΜΩΝ ΔΕΞΙΩΣΕΩΝ

1. Κοινωνικές: χοροεσπερίδες και απογευματινά τσάγια.
2. Επαγγελματικές: συνέδρια, σεμινάρια, εκθέσεις, γενικές συνελεύσεις και επαγγελματικά γεύματα.
3. Οικογενειακές: γαμήλιες, δεξιώσεις αρραβόνων και γενεθλίων και ονομαστικών εορτών.

ΕΙΔΗ ΟΡΙΣΜΕΝΩΝ ΔΕΞΙΩΣΕΩΝ

1. Επίσημο γεύμα
 2. Χοροεσπερίδες
 3. Γαμήλια δεξίωση
 4. Δεξίωση κοκτέιλ
 5. Μπουφέ
1. **Επίσημο γεύμα**- είναι ή δεξίωση κατά τη οποία το γεύμα ακολουθείται από ομιλίες και αυστηρή τήρηση του πρωτοκόλλου.

ΣΗΜΕΙΑ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΡΟΣΕΧΘΟΥΝ ΣΕ ΕΝΑ ΕΠΙΣΗΜΟ ΓΕΥΜΑ

- Το μενού να περιέχει εκλεκτά φαγητά
- Η διαρρύθμιση των τραπεζιών και ή εμφάνιση της αίθουσας να είναι άψογη
- Η παράθεση του γεύματος [δείπνου] να είναι αποτελεσματική.

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΘΕΣΗΣ ΕΠΙΣΗΜΟΥ ΓΕΥΜΑΤΟΣ

1. Η παράθεση του κάθε φαγητού αρχίζει με τις οδηγίες του εστίαρχου
2. Σερβίρονται πρώτα τα τιμώμενα πρόσωπα
3. Αμέσως μετά σερβίρονται όλα τα τραπέζια ταυτόχρονα
4. Κάθε τραπεζοκόμος εργάζεται μόνος του
5. Η αποκόμιση των σκευών αρχίζει από το τραπέζι των επισήμων

ΟΜΙΛΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΕΞΙΩΣΗ ΕΠΙΣΗΜΟΥ ΓΕΥΜΑΤΟΣ

1. Η ομιλία γίνεται στο τέλος του φαγητού
 2. Οι τραπεζοκόμοι αποκομίζουν τα πιάτα των φαγητών
 3. Σερβίρουν κρασί στα άδεια ποτήρια
 4. Αποχωρούν από τη αίθουσα.
2. **Χοροεσπερίδες** Ονομάζονται οι δεξιώσεις που περιλαμβάνουν εκτός από το φαγητό και χορό και οργανώνονται από εταιρείες, συλλόγους ή άλλες οργανωμένες ομάδες.

ΕΙΔΗ ΜΕΝΟΥ ΓΙΑ ΧΟΡΟΕΣΠΕΡΙΔΑ

1. Προκαθορισμένο μενού με τρεις ή τέσσερις σειρές φαγητών
 2. Μενού μπουφέ με μεγάλη ποικιλία φαγητών που θα συμφωνηθεί με το πελάτη.
3. **Γαμήλια δεξίωση**- οι γαμήλιες εκδηλώσεις χωρίζονται:
1. Δεξιώσεις συγχαρητηρίων
 2. Δεξιώσεις με φαγητό και ποτό

1. ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΘΕΣΗΣ ΔΕΞΙΩΣΗΣ ΣΥΓΧΑΡΗΤΗΡΙΩΝ

- Οργανώνεται σε κλειστό ή ανοικτό χώρο αναλόγως των καιρικών συνθηκών.
- Οι προσκεκλημένοι αφού χαιρετίσουν το ανδρόγυνο και πάρουν το λουκούμι του γάμου και το κομμάτι από τη τούρτα σερβίρονται από μόνοι τους με σαμπάνια, διάφορα καναπεδάκια και αλμυρά παρασκευάσματα.

2. ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΘΕΣΗΣ ΔΕΞΙΩΣΗΣ ΜΕ ΦΑΓΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ

- Οργανώνεται σε κλειστό ή ανοικτό χώρο αναλόγως των καιρικών συνθηκών.
- Οργανώνεται ή δεξίωση με παράθεση πιάτου Ή και με παράθεση από μπουφέ.

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΜΠΟΥΦΕ

1. Λιγότερο προσωπικό
2. Δυνατότητα εξυπηρέτησης πολλών πελατών

3. **Δεξίωση κοκτέιλ**- Cocktail party χαρακτηριστικό γνώρισμα της δεξίωσης αυτής είναι ότι οι πελάτες δεν κάθονται αλλά τρώνε και πίνουν στο πόδι.

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΔΕΞΙΩΣΗΣ ΚΟΚΤΕΙΛ

1. Επιτρέπει στο πελάτη να δεξιωθεί ένα μεγάλο αριθμό φιλοξενουμένων με χαμηλό κόστος
 2. Το ξενοδοχείο οργανώνει τη δεξίωση με λίγο προσωπικό
 3. Υπάρχει μεγάλη ποικιλία φαγητών [κρύων και ζεστών] και ποτών.
4. **Δεξίωση μπουφέ**- σε αυτό το είδος της παράθεσης τα φαγητά τοποθετούνται σε ειδικά διαρρυθμισμένα τραπέζια και οι πελάτες σερβίρονται από μόνοι τους.

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΜΠΟΥΦΕ

1. Λιγότερο προσωπικό
2. Περισσότερο φαγητό για τους πελάτες
3. Επίσκεψη στο μπουφέ πολλές φορές

ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑ ΜΠΟΥΦΕ

1. Μη έλεγχος μερίδων και σπατάλη φαγητού.

Λεξιλόγιο:

Banquet:	συμπόσιο, δεξίωση.
Banquettes:	μικρές βαρκούλες από ζύμη.
Bouchées:	παρασκευάσματα μικρού μεγέθους, που τρώγονται με μια μπουκιά.
Buffet:	τραπέζι, χώρος στο οποίο εκτίθενται κάποια φαγητά.
Carving:	Τεμαχισμός.
Cocktail party:	δεξίωση κοκτέιλ.
Dinner Dance:	χοροεσπερίδα.
Formal banquet:	επίσημη δεξίωση, επίσημο γεύμα.
Function form:	έντυπο, δελτίο εκδήλωσης.
Function's list:	κατάλογος, πρόγραμμα, εγκύκλιος εκδηλώσεων.
Profiteroles:	μικρά γλυκίσματα από ζύμη σφαιρικού σχήματος τα οποία γεμίζονται με κρέμα.
Head table:	επίσημο τραπέζι, τραπέζι επισήμων σε δεξίωση.
Wedding Reception:	γαμήλια δεξίωση

Αξιολόγηση :

1. Να ονομάσετε τα κυριότερα είδη δεξιώσεων.
2. Να ονομάσετε τα κυριότερα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των επίσημων δεξιώσεων.
3. Τι είναι ανεπίσημες δεξιώσεις και ποία είδη υπάρχουν;
4. Τι είναι επίσημο γεύμα και ποία σημεία πρέπει να προσεχθούν σε ένα επίσημο γεύμα;
5. Περιγράψτε το τρόπο παράθεσης ενός επίσημου γεύματος.

6. Πότε γίνεται ή ομιλία κατά τη δεξίωση επίσημου γεύματος και τι κάνουν οι τραπεζοκόμοι;
7. Τι είναι οι χοροεσπερίδες και ποία είδη μενού προσφέρουν;
8. Ονομάστε τα είδη γαμήλιων δεξιώσεων που υπάρχουν και ποίος ο τρόπος παράθεσης τους.
9. Ποίο είναι το χαρακτηριστικό γνώρισμα της δεξίωσης κοκτέιλ και ποία τα πλεονεκτήματα της;
10. Τι είναι δεξίωση μπουφέ ,ποία τα πλεονεκτήματα της και ποία τα μειονεκτήματα της.

Ενότητα 12

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

MENΟΥ

ΟΡΙΣΜΟΣ ΜΕΝΟΥ:

Είναι Γαλλική λέξη που σημαίνει κατάλογος φαγητών που ετοιμάζει και προσφέρει στους πελάτες του ένα εστιατόριο ή ένα ξενοδοχείο έναντι πληρωμής.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΝΟΣ ΜΕΝΟΥ

1. Τύπος εστιατορίου π.χ. πολυτελείας, ταβέρνα ή εστιατόριο θαλασσιών.
2. Είδος πελατών π.χ. μαθητές, νεαρά ζευγάρια, μεσήλικες, γυναίκες ή ηλικιωμένοι.
3. Τοποθεσία εστιατορίου π.χ. βουνό, θάλασσα ή πυκνοκατοικημένη πόλη.
4. Εξοπλισμός κουζίνας και εστιατορίου π.χ. σύμφωνα με το εξοπλισμό που διαθέτει η κουζίνα και το εστιατόριο φτιάχνουμε αναλόγως το μενού.
5. Προσωπικό εστιατορίου π.χ. σύμφωνα με τις ικανότητες σερβιρίσματος του προσωπικού [silver service] φτιάχνουμε το μενού αναλόγως.
6. Εποχικότητα φαγητών π.χ. διάφορα είδη χόρτων και φρούτων
7. Τιμή φαγητών π.χ. η τιμή να είναι λογική με ένα λογικό κέρδος.

ΕΙΔΗ ΜΕΝΟΥ

- | | |
|-------------------|---------------|
| 1. Προκαθορισμένο | Table d' Hotê |
| 2. Κατ' επιλογή | A la Carte |
| 3. Ειδικό | Special |

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΓΝΩΡΙΣΜΑΤΑ ΠΡΟΚΑΘΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΜΕΝΟΥ

1. Προκαθορισμένο φαγητό
2. Προκαθορισμένο ποτό
3. Προκαθορισμένη τιμή
4. Προκαθορισμένος τρόπος σερβιρίσματος
5. Προετοιμασία φαγητών από προηγούμενως

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΓΝΩΡΙΣΜΑΤΑ ΚΑΤ' ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΕΝΟΥ

1. Δικαίωμα επιλογής φαγητού
2. Δικαίωμα επιλογής ποτού
3. Διαφορετικές αλλά σταθερές τιμές
4. Τα φαγητά προετοιμάζονται όταν παραγγελθούν

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΓΝΩΡΙΣΜΑΤΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΜΕΝΟΥ

1. Προκαθορισμένο φαγητό και ποτό
2. Προκαθορισμένη τιμή
3. Ισχύει μόνο για μία ημέρα
4. Προετοιμασία γίνεται από προηγούμενως

ΓΛΩΣΣΑ ΚΑΙ ΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΜΕΝΟΥ

ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΧΟΥΜΕ ΥΠΟΨΗ ΜΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΜΕΝΟΥ

1. Να γνωρίζουμε τους πελάτες μας, ώστε να διαλέξουμε τη γλώσσα που καταλαβαίνουν καλύτερα.
2. Το μενού να γράφεται στη Γαλλική γλώσσα και να μεταφράζεται στα Ελληνικά ή Αγγλικά αναλόγως των πελατών.
3. Όλα τα φαγητά του μενού πρέπει να γράφονται στη ίδια γλώσσα εκτός από τις περιπτώσεις εθνικών φαγητών που πρέπει να διατηρούν τις ονομασίες της χώρας τους.
4. Το μενού γράφεται με κεφαλαία σε τρεις διαφορετικές περιπτώσεις:
 - α) γράφεται κεφαλαίο το πρώτο γράμμα όλης της πρότασης.
 - β) γράφονται κεφαλαία τα πρώτα γράμματα όλων των λέξεων του φαγητού.
 - γ) ολόκληρη ή ονομασία του φαγητού γράφεται με κεφαλαία γράμματα.
5. Η χρήση του «a la» επιβάλλεται όταν θέλουμε να δείξουμε τη μέθοδο παρασκευής ενός φαγητού ή τη προέλευση του. Π.χ. Salade a la Russe.
6. Το Γαλλικό άρθρο le, la όταν χρησιμοποιείται σε ένα φαγητό πρέπει να επαναλαμβάνεται σε όλα. Π.χ. Le Mousse de Saumon.
7. Όταν φαγητό παίρνει τη ονομασία του από ένα διάσημο άτομο το όνομα του ακολουθεί τη ονομασία του φαγητού.

ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΜΕΝΟΥ

A. ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΠΡΟΚΑΘΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΜΕΝΟΥ

1. Πρέπει να είναι δακτυλογραφημένο.
2. Τα φαγητά γράφονται με τη σειρά που σερβίρονται.
3. Οι σειρές των φαγητών είναι χωρισμένες μεταξύ τους με κενό διάστημα ή αστερίσκους [*].
4. Είναι μενού μικρού μεγέθους.
5. Το κόστος του μενού είναι χαμηλότερο.

B. ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΕΙΔΙΚΟΥ ΜΕΝΟΥ

1. Είναι μενού του οποίου η εμφάνιση του είναι ή ίδια με το προκαθορισμένο μενού.
2. Ανάλογα της περίπτωσης διακοσμείται με διάφορες παραστάσεις [Άγιος Βασίλης κλπ].

Γ. ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΜΕΝΟΥ ΚΑΤ' ΕΠΙΛΟΓΗ

1. Πρέπει να είναι τυπογραφημένο.
2. Είναι μεγάλου μεγέθους και έχει περισσότερες από δύο σελίδες.
3. Έχει περιγραφές των διαφόρων φαγητών.
4. Υπάρχουν τυπογραφημένες διάφορες παραστάσεις διαφόρων φαγητών.
5. Το χρώμα του μενού εναρμονίζεται με το διάκοσμο της τραπεζαρίας.
6. Έχει ψηλό κόστος.

ΤΟ ΜΕΝΟΥ ΩΣ ΜΕΣΟ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

ΣΗΜΕΙΑ ΠΡΟΣΟΧΗΣ

1. Ελκυστικότητα του μενού
 2. Παρουσίαση των φαγητών
 3. Εμφάνιση των φαγητών
1. Ελκυστικότητα του μενού α] πρέπει να υπάρχει πολυχρωμία β] εικόνες παραστάσεις φαγητών γ] να υπάρχει αρμονική σειρά φαγητών δ] τοποθέτηση φαγητού σε ευνοϊκή θέση ε] προβολή φαγητών με ψηλό κέρδος ζ] περιγραφή πιάτου
 2. Παρουσίαση των φαγητών α] πιστή απόδοση ονομασίας[τρόπος μαγειρέματος] β] συνδυασμός χρωμάτων μέσα στο πιάτο γ] σωστή τοποθέτηση παρασκευών στο πιάτο
 3. Εμφάνιση των φαγητών α] τονίζεται ή φυσική ομορφιά του φαγητού [το γκρέιβι να μην σκεπάζει το κρέας ολόκληρο β] πρέπει να ευχαριστεί το μάτι του πελάτη γ] πρέπει να διατηρούνται τα φυσικά χρώματα των λαχανικών

Αξιολόγηση:

1. Ονομάστε τους επτά κανόνες που πρέπει να έχουμε υπόψη μας κατά τη γραφή του μενού.
2. Πως πρέπει να είναι ή εμφάνιση του προκαθορισμένου μενού;
3. Πως πρέπει να είναι ή εμφάνιση του ειδικού μενού;
4. Πως πρέπει να είναι ή εμφάνιση του μενού κατ' επιλογή;
5. Ονομάστε και εξηγήστε τα τρία σημεία προσοχής του μενού ως μέσο προώθησης των πωλήσεων.
6. Δώστε το ορισμό του μενού.
7. Πόσα είδη μενού υπάρχουν και ποία είναι τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα τους;
8. Ονομάστε τους παράγοντες που επηρεάζουν τη σύνθεση ενός μενού.

ΙΣΟΖΥΓΙΣΜΟΣ ΜΕΝΟΥ

ΟΡΙΣΜΟΣ: Είναι η σωστή και προσεγμένη επιλογή των διαφόρων συστατικών που προσφέρονται σε ένα μενού ώστε αυτά να μην επαναλαμβάνονται.

ΣΗΜΕΙΑ ΠΡΟΣΟΧΗΣ ΓΙΑ ΙΣΟΖΥΓΙΣΜΟ ΤΟΥ ΜΕΝΟΥ

1. Επανάληψη υλικών: να μην επαναλαμβάνουμε τα βασικά υλικά στο μενού π.χ.μανιταρόσουπα , μανιτάρια με σκόρδο και φιλέτο βοδινό με μανιτάρια.
2. Επανάληψη χρωμάτων: να αποφεύγουμε τα ίδια χρώματα στο ίδιο πιάτο ή σε μια σειρά από πιάτα π.χ. φασολάκια και μπιζέλι στο ίδιο πιάτο.
3. Επανάληψη λέξεων: να αποφεύγεται η επανάληψη λέξεων σε ένα μενού π.χ. κρεμώδης σούπα, λιωμένο σπανάχι με κρέμα και φράουλες με κρέμα.
4. Ισοζύγιο φαγητών: όταν σερβίρουμε πολλά πιάτα αρχίζουμε με ελαφρύ μετά βαρύ και στο τέλος ελαφρύ π.χ. σούπα, ψάρι φιλέτο, μοσχαραάκι, φιλέτο βοδινό και στο τέλος κρέμα καραμελέ.
5. Υφή-πυκνότητα φαγητών: τοποθετούμε τις τροφές αναλόγως με το πόσο μαλακές ή σκληρές είναι ή αν καταπίνονται αμέσως π.χ. σούπες, χυμούς φρούτα, λαχανικά και βοδινό φιλέτο.
6. Καρυκεύματα: όταν χρησιμοποιούμε μπαχαρικά έντονα ή δυνατά σε άρωμα δεν πρέπει να επαναλαμβάνονται στο επόμενο πιάτο π.χ. σκόρδο, κρεμμύδι ή θυμάρι.

7. Σάλτσες: όταν χρησιμοποιούμε διαφορετικές σάλτσες σε ένα μενού τότε η βάση των σαλτσών πρέπει να διαφέρει π.χ όταν χρησιμοποιούμε σάλτσα ντομάτας για το πρώτο φαγητό τότε δεν ξαναχρησιμοποιούμε τη σάλτσα ντομάτας στο μενού.
8. Διακοσμήσεις: όταν γαρνίρουμε τα πιάτα με διάφορες διακοσμήσεις τότε αυτές πρέπει να είναι διαφορετικές.
9. Διατροφή: το μενού για να είναι σωστό πρέπει να περιέχει φαγητά που να καλύπτουν όλες τις ανάγκες των πελατών του.

Αξιολόγηση

1. Τι είναι ο ισοζυγισμός του μενού και γιατί γίνεται.
2. Αναλύστε τα εννέα σημεία προσοχής στο ισοζυγισμό μενού

ΣΑΛΑΤΕΣ

ΟΡΙΣΜΟΣ

- Είναι κρύες παρασκευές οι οποίες μπορεί να είναι απλές και να αποτελούνται από ένα λαχανικό ή συνδυασμό λαχανικών. Μπορεί επίσης να είναι σύνθετες και να αποτελούνται από συνδυασμό λαχανικών με κρέατα, πουλερικά, ψάρια, αλλαντικά, ζυμαρικά, αβγά, τυριά, ή φρούτα.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΣΑΛΑΤΩΝ

1. ΟΡΕΚΤΙΚΕΣ

Σαλάτες με κρέατα, αλλαντικά, φρούτα, ψαρικά, πουλερικά, λαχανικά, τυριά και αβγά. Έχουν ως σκοπό να διεγείρουν την όρεξη, π.χ. χωριάτικη, ψαροσαλάτα, ρωσική κ.α.

2. ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΕΣ

Σαλάτες με βάση τα λαχανικά, οι οποίες σερβίρονται για να συνοδεύσουν κυρίως πιάτα. Οι σαλάτες πρέπει να συνδυάζονται με το φαγητό που συνοδεύουν. Δεν πρέπει να είναι γλυκές, διότι κόβουν την όρεξη. Συνοδευτικές σαλάτες είναι π.χ. η χωριάτικη, η πράσινη, η ντοματοσαλάτα.

3. ΚΥΡΙΩΣ ΦΑΓΗΤΟΥ

Είναι ανάμιξη λαχανικών, κρεάτων, πουλερικών, ψαριών, ζυμαρικών και άλλων υλικών σε ποσότητα μεγαλύτερη από τις άλλες κατηγορίες σαλατών π.χ. σαλάτα με κρέατα, σαλάτα με κοτόπουλο και ρύζι.

4. ΕΠΙΔΟΡΠΙΕΣ

Συνήθως είναι γλυκές και αποτελούνται από διάφορα φρούτα π.χ. φρουτοσαλάτα.

ΒΑΣΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΡΟΣΕΞΟΥΜΕ ΓΙΑ ΝΑ ΕΤΟΙΜΑΣΟΥΜΕ ΜΙΑ ΚΑΛΗ ΣΑΛΑΤΑ

- Να χρησιμοποιούμε πάντα φρέσκα, καλά πλυμένα λαχανικά και κατά προτίμηση εποχιακά.
- Να διαλέγουμε προσεκτικά τους συνδυασμούς υλικών.
- Να υπάρχει αρμονία γεύσεων και αντίθεση χρωμάτων.

- Να μην ψήνουμε πολύ τα λαχανικά γιατί καταστρέφεται το χρώμα και τα θρεπτικά τους συστατικά.
- Η γαρνιτούρα να μην είναι περισσότερη από το κυρίως μέρος.
- Τα μαλακά λαχανικά (π.χ. μαρούλι) να κόβονται σε μεγάλα τεμάχια, με τα χέρια.
- Οι σαλάτες να ετοιμάζονται κοντά στο χρόνο σερβιρίσματος τους.

Αξιολόγηση

1. Να δώσετε τον ορισμό των σαλατών και των ορεκτικών αντίστοιχα.
2. Να αναφέρετε τις κατηγορίες των σαλατών.
3. Να γράψετε τα βασικά σημεία που πρέπει να προσέξουμε για να ετοιμάσουμε μια καλή σαλάτα.