

ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗΣ

ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ

Εστιατόριο είναι ο χώρος όπου προσφέρονται κύρια έτοιμα φαγητά προς άμεση κατανάλωση και κατά δεύτερο λόγο ποτά. Με τα σημερινά δεδομένα το εστιατόριο είναι ο χώρος όπου παρέχεται φαγητό, χωρίς κανένα περιορισμό και πάντοτε σύμφωνα με τους υγειονομικούς, αγορανομικούς αλλά και τεχνικούς κανόνες εστίασης. Το εστιατόριο είναι μια ποριστική οικονομική επιχείρηση που έχει σαν αντικείμενο δράσης την παραγωγή και διάθεση αγαθών που καλύπτουν όσο το δυνατόν περισσότερο τις ανθρώπινες ανάγκες εστίασης. Η παράθεση αυτών των αγαθών καλείται εστιατορική τέχνη. Βασική λειτουργία του εστιατορίου ενός ξενοδοχείου ανεξάρτητα από το είδος και τον αριθμό, είναι η επαρκής κάλυψη των επισιτιστικών αναγκών τουλάχιστον των φιλοξενουμένων του. Αυτό πρακτικά σημαίνει πως την περίπτωση στην οποία λειτουργεί ένα και μόνο εστιατόριο στο ξενοδοχείο, αυτό θα πρέπει να είναι σε θέση να προσφέρει πρωινό, μεσημεριανό γεύμα και δείπνο. Αυτό επιτυγχάνεται με τη διαρκή ανανέωση και προετοιμασία του χώρου κατά τη διάρκεια της ημέρας και ανάμεσα στα γεύματα.

Διακρίσεις Επισιτιστικών που χαρακτηρίζονται από τα ιδιαίτερα Χωροταξικά τους γνωρίσματα.

Εστιατόρια πόλεων

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν όλα τα κλασικά εστιατόρια όλων των τάσεων . Συναντώνται Σε κάθε πόλη και καλύπτουν τις διατροφικές ανάγκες των κατοίκων της πόλης και Των επισκεπτών της .

Λειτουργούν καθ ' όλη τη διάρκεια του χρόνου

Self Service

Εστιατόρια με περιορισμένη ποικιλία έτοιμων εδεσμάτων για γρήγορη εξυπηρέτηση. Περίπου στην είσοδο σε εμφανές μέρος της αίθουσας υπάρχουν εγκαταστάσεις – βιτρίνες ψυγεία και θερμοτράπεζες που τοποθετούνται τα έτοιμα κρύα και ζεστά πιάτα. Ο πελάτης αυτοεξυπηρετείται πληρώνει και το αντίτιμο. Είναι εστιατόρια με χαμηλές τιμές και άμεση εξυπηρέτηση. Βρίσκονται συνήθως σε πολυκαταστήματα, εμπορικά κέντρα και οδικές αρτηρίες.

Εστιατόρια μεταφορικών μέσων

Τα εστιατόρια αυτά καλύπτουν τις διατροφικές ανάγκες επιβατών που μετακινούνται από μία περιοχή σε άλλη

Πιο αναλυτικά

Εστιατόρια τρένων (wagon - restaurants)

Μέσα στο τρένο , ένα ειδικά προσαρμοσμένο βαγόνι είναι διαμορφωμένο με σταθερά τραπέζια και κάθισμα .

Η παραγωγή γίνεται από catering και το σερβίρισμα στο τρένο γίνεται από ανάλογο προσωπικό. Οι παρασκευές είναι απλές και γρήγορες και ακολουθούνται όλοι οι κανόνες του σωστού σερβιρίσματος

Εστιατόρια αεροπλάνων

Τα συναντάμε σε αεροπλάνα πολύωρων πτήσεων και ο χώρος που διαθέτουν είναι πολύ περιορισμένος .

Τα εδέσματα προσφέρονται σε δίσκους και διατηρούνται σε κατάλληλη θερμοκρασία από ειδικά θερμαινόμενα κιβώτια . Τροφοδοτούνται από catering.

Εστιατόρια πλοίων

Είναι κανονικά εστιατόρια κα παρόλο που βρίσκονται μέσα σε πλοίο , υπάρχει μεγάλη άνεση χώρου . Το service και η ποιότητα των γευμάτων διατηρούνται σε πολύ υψηλό επίπεδο , αλλά στη β΄ και γ΄ θέση των επιβατικών πλοίων συναντούμε εστιατόρια αυτοεξυπηρέτησης

Εστιατόρια παραγγελιών

Η δραστηριότητα αυτή μπορεί να λειτουργεί και δρα παράλληλα με ένα κλασικό εστιατόριο ή και μόνη της σαν αυτόνομη επιχείρηση catering.

Οι παραγγελίες μπορεί αφορούν σε απλά φαγητά σε πακέτα ή σε οργάνωση και εκτέλεση εορτών στις οποίες εξ αρχής προϋποθέτει ανάλογο προσωπικό και κινητό εξοπλισμό

Εστιατόρια οδικών αρτηριών

Τα εστιατόρια αυτά είναι ταχείας εξυπηρέτησης , είτε είναι κλασικά εστιατόρια , είτε είναι self service. Β βρίσκονται πάνω σε μεγάλους οδικούς άξονες και διαθέτουν τεράστιους χώρους parking.

Εστιατόρια περιηγητών

Αυτά τα εστιατόρια ονομάζονται και καταφύγια . Αποτελούν συνήθως μέρος ξενοδοχειακής επιχείρησης και διαθέτουν πολύ απλές εγκαταστάσεις και εξοπλισμό ανάλογα βέβαια και με το είδος της πελατείας .

Εστιατόρια που χαρακτηρίζονται από την ιδιαιτερότητα των προϊόντων παραγωγής τους

Εστιατόρια – ψησταριές Grill Room Steak House

Σε αυτά τα εστιατόρια παρασκευάζονται ψητά κρέατα μπροστά στον πελάτη σε ειδικά διαρρυθμισμένους χώρους - ψησταριές

Εστιατόρια ιχθυοφαγίας (ψαροταβέρνες)

Είναι τα εστιατόρια που προσφέρουν κυρίως ψάρια και κάθε είδους άλλα αλιεύματα , τα οποία πρέπει να είναι

Φρέσκα και παρουσιάζονται στους πελάτες σε ποικιλία . Βρίσκονται κυρίως σε παραθαλάσσιες περιοχές .

Εστιατόρια χορτοφαγίας (vegetarian)

Τα εστιατόρια αυτά απευθύνονται κυρίως σε χορτοφάγους και όλους όσους προτιμούν την υγιεινή διατροφή .

Εδώ προσφέρονται κυρίως φαγητά φυτικής προέλευσης , όπως παρασκευές λαχανικών , σόγιας , σαλάτες , φρούτα , χυμούς και συνήθως βρίσκονται κοντά σε γυμναστήρια , ινστιτούτα αδυνατίσματος κ .λπ

Εστιατόρια κυνηγίου

Ο Φυσικός τους χώρος είναι δασικές και ορεινές περιοχές όπου τα είδη κυνηγίου είναι άφθονα και υπάρχει και η ανάλογη πελατεία . Τα εστιατόρια αυτά μπορεί να είναι διακοσμημένα εσωτερικά ανάλογα με την περίπτωση και γενικά σπανίζουν .

Εστιατόρια γρήγορου φαγητού (Snack bars, Fast Foods)

Στο χώρο αυτόν οι πελάτες εξυπηρετούνται μόνοι τους και γρήγορα . Σε μία μπάρα έχοντας πάρει ένα δίσκο παίρνουν τα φαγητά που θέλουν και πληρώνουν στο ταμείο που βρίσκεται στο τέλος της μπάρας .

Οι παρασκευές είναι απλές ή προπαρασκευασμένες και έχουν χαμηλό κόστος . Είναι πολύ διαδεδομένα αυτά τα εστιατόρια και ο λόγος είναι η ταχύτητα και η χαμηλή τιμή των παρασκευών .

Εστιατόρια εθνικών φαγητών

Σε αυτήν την κατηγορία μπορούμε να εντάξουμε τα εστιατόρια που προσφέρουν αντιπροσωπευτικά εδέσματα από την κουζίνα μιας συγκεκριμένης χώρας όπως π.χ ιταλική , ρωσική , τα κινέζικη , μεξικάνικη κ . ο . κ .

Εστιατόρια που χαρακτηρίζονται από τον τρόπο εκμετάλλευσής τους

A. Εμπορικές εκμεταλλεύσεις (Commercial Operation)

Η ερμηνεία του όρου μας δίνει να καταλάβουμε εύκολα, ότι πρόκειται για επιχειρήσεις που έχουν πρωταρχικό στόχο το κέρδος και είναι καθαρά εμπορικού χαρακτήρα.

Μπορούμε να τις διαχωρίσουμε σε τρεις βασικές κατηγορίες ανάλογα με την νομική και οικονομική τους υπόσταση καθώς και την ευελιξία ή αντίθετα εξάρτηση που έχουν για τη λήψη αποφάσεων σε θέματα πολιτικής τιμών τρόπου λειτουργίας και σύνθεσης προϊόντων εκμετάλλευσης.

Ανεξάρτητες

Η ιδιοκτησιακή μορφή της επιχείρησης συντίθεται από έναν ή περισσότερους εταίρους οι οποίοι προφανώς συμμετέχουν στην διοίκηση της και λαμβάνουν από κοινού αποφάσεις που αφορούν στην λειτουργία της σε όλους τους τομείς. Η ανεξαρτησία που έχει , κε των πραγμάτων μια τέτοια επιχείρηση είναι ενισχυτική για την επιτυχία της. Αυτό αφορά τις αποφάσεις για την αισθητική του χώρου, τη σύνθεση και τη γεύση του προϊόντος, τον τόπο σερβιρίσματος και την τιμή του καθώς και το marketing που θέλει να εφαρμόσει. Τα μειονεκτήματα που μπορεί να αντιμετωπίσει λόγω φόρτου εργασίας ή άγνοιας του αντικειμένου αν δεν προέρχονται από τον χώρο και δεν έχουν εμπειρία με αποτέλεσμα ο ιδιοκτήτης να φέρει λάθος αποτελέσματα καθώς και τα πλεονεκτήματα που ονόματος μιας μεγάλης αλυσίδας ή franchisor.

Αλυσίδες Εστιατορίων

Είναι κρίκοι επιχείρησης εστιατορίων με κύριο χαρακτηριστικό τους ότι λειτουργούν με τους ίδιους κανόνες σε θέματα σχεδιασμού και διαχείρισης όπως σύνθεση τιμοκαταλόγου, προμήθειες, διοίκηση προσωπικού κτλ. Πολλές φορές γίνεται σύγχυση μεταξύ των επιχειρήσεων αλυσίδας και franchise και αυτό γιατί μια μονάδα franchise ανήκει σε αλυσίδα, μια αλυσίδα όμως εστιατορίων δεν είναι απαραίτητο να λειτουργεί με το σύστημα franchise.

Πλεονεκτήματα:

- Ο υψηλός δείκτης ρευστότητας
- Ελαστικότερη μεταχείριση σε θέματα πίστωσης
- Έχουν πρόσωπο στην ευρύτερη αγορά προμηθειών και εργασίας
- Έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες πειραματισμών με μικρότερες επιπτώσεις σε σχέση με μικρότερες ανεξάρτητες επιχειρήσεις
- Υπερέχουν σε ικανό προσωπικό
- Υπερέχουν σε μεθόδους marketing, σχεδιασμού και ανάπτυξης.
- Μπορούν να παράγουν πολλές εσωτερικές πληροφορίες σαν σύγκριση βάσης δεδομένων και κατ' επέκταση πηγή πληροφοριών στην χάραξη της στρατηγικής δράσης της επιχείρησης.

Μειονεκτήματα:

- Δυσκίνητη λειτουργία λόγω της τυπικής διοικητικής διάρθρωσης.
- Γραφειοκρατία που εμποδίζει την λήψη γρήγορων αποφάσεων.
- Έλλειψη προσωπικών κινήτρων στα διοικητικά στελέχη της επιχείρησης, κάνει να χάνουν συχνά την επιθυμία και το πείσμα να κρατήσουν και διατηρήσουν σε ψηλά επίπεδα.

Franchise

Είναι η πιο διαμορφωμένη μορφή εστιατορίων γρήγορης εστίασης (fast – food), με την εγγύηση της επιτυχίας που παρέχει το όνομα της δικαιοπάροχου εταιρίας – franchisor. Η δικαιοπάροχος εταιρία – ιδιοκτήτης της φίρμας “πουλά” κατά κάποιο τρόπο την ονομασία με μια σειρά προνομίων και δεσμεύσεων από πλευράς επενδυτή – franchisee, σε σχέση με τη μορφή την οργάνωση, την αισθητική, το εδεσματολόγιο, τον τρόπο σερβιρίσματος, τις τιμές και άλλα στοιχεία που αναφέρονται ρητά στο συμβόλαιο των δύο μερών. Ο επιχειρηματίας – επενδυτής βρίσκει την αμέριστη υποστήριξη από την εταιρία franchisor στο στήσιμο της μονάδος

Πλεονεκτήματα:

- Μπορεί να ξεκινήσει βοηθούμενος ουσιαστικά σε θέματα χρηματοδότησης, επιλογής του χώρου, αρχιτεκτονικής και μηχανικές επίβλεψης του κτιρίου. Η φίρμα της δικαιοπάροχου εταιρίας δίνει το πλεονέκτημα μακράς διάρκειας μίσθωσης, εάν πρόκειται για ενοικίαση κτιρίου.
- Ο επενδυτής – επιχειρηματίας ανεξάρτητης εστιατοριακής μονάδας έχει πιθανότητα επιβίωσης 40 % - 50% τα πρώτα δύσκολα χρόνια, σύμφωνα με στατιστικά στοιχεία που έχουν τηρηθεί τα τελευταία χρόνια. Για τον δικαιοδόχο επιχειρηματία παρόμοιες στατιστικές δείχνουν ότι το ποσοστό επιτυχίας είναι πάνω από 80%.
- Έχει τη συνεχή υποστήριξη του δικαιοπάροχου σε διαδικασίες management όπως έρευνα αγοράς, διαφήμιση, διαχείριση και ανάπτυξη (marketing).
- Έχει δυνατότητες δανειοδότησης και πιστώσεων που διαφορετικά δεν θα είχε. Οι τράπεζες και οι οργανισμοί είναι πιο πρόθυμοι σε επιχειρηματία που έχει την κάλυψη επιτυχημένου δικαιοπάροχου παρά σε άγνωστο και πιθανόν αφερέγγυο επιχειρηματία.
- Η διαφήμιση της φίρμας καθώς και άλλοι τομείς του management γίνονται σε πανεθνικό και τοπικό επίπεδο με άμεσα αποτελέσματα για τον δικαιοδόχο.
- Οι προμήθειες της επιχείρησης μπορούν να έχουν μειωμένες τιμές εκτός και από συμφέροντες διακανονισμούς πληρωμής.
- Η οργανωμένη και έμπειρη υπηρεσία προσωπικού “ Human Resources” βοηθά στην επιλογή και την εκπαίδευση του προσωπικού αλλά και του ίδιου του επιχειρηματία. Σε πολλές περιπτώσεις παρέχουν έτοιμη την ομάδα για το ξεκίνημα της επιχείρησης.

Μειονεκτήματα:

- Το κόστος των υπηρεσιών και προνομίων που παρέχονται από τον δικαιοπάροχο, προς τον δικαιοδόχο πρέπει να υπολογίζονται περίπου 10%-12% επί των συνολικών πωλήσεων τη επιχείρηση.
- Είναι ελάχιστες οι πρωτοβουλίες που μπορεί να πάρει ο δικαιοδόχος, όσον αφορά το προφίλ, την ποικιλία, την ποιότητα και τον τόπο λειτουργίας της επιχείρησης του. Είναι άλλωστε γνωστό από τη στιγμή της υπογραφής της σύμβασής του με τον franchisor.
- Σε πολλές περιπτώσεις η υποχρέωση της προμήθειας αριθμού προϊόντων από την δικαιοπάροχο εταιρία franchisor και μάλιστα σε τιμές που αυξάνουν το λειτουργικό κόστος αναίτια, στο όνομα της ποιότητας και του πρότυπου

προϊόντος που θέλει να παρέχει, είναι άκρως ενοχλητική. Πολύ περισσότερο μάλιστα εάν οι αγορές αυτές μπορούν να γίνουν με χαμηλότερο κόστος και ίδια ποιότητα από τον τοπική αγορά.

Εμπειρία διδάσκει και μπορεί να θεωρηθεί σαν μειονέκτημα ότι στις περισσότερες περιπτώσεις ο επιχειρηματίας franchisee δεν φθάνει εύκολα στα οικονομικά μεγέθη που του εγγυάται η συνεργασία του με την εταιρία franchisor. Αυτό είναι ένα στοιχείο που μπορεί να βοηθήσει τον δικαιოდόχο επιχειρηματία στη διαπραγμάτευση του συμβολαίου του.

B. Ιδρυματικές εκμεταλλεύσεις (institutional operations)

Οι ιδρυματικές εστιατοριακές εκμεταλλεύσεις εστιάζουν την προσοχή τους σε μη κερδοσκοπικούς αλλά σε κοινωνικούς σκοπούς. Το σημερινό περιβάλλον όμως επέβαλε την προσαρμογή στους κανόνες της αγοράς με αποτέλεσμα τα εστιατόρια ιδρυμάτων να λειτουργού πλέον με οικονομικά κριτήρια και να ανατίθενται σε ιδιωτικές εταιρίες. Η σύμβαση ανάθεση της λειτουργίας από ιδιωτικές εταιρίες που φυσικά είναι κερδοσκοπικές γίνεται με αυστηρούς περιορισμούς όσον αφορά τους τομείς κέρδος, ωράριο λειτουργίας, υγειονομικές υποχρεώσεις κλπ.

Πλεονεκτήματα:

Αποτελεσματική συνεργασία με προμηθευτές στο ζήτημα ποιότητας και τιμών.

Αυστηρά οικονομικά κριτήρια της ιδιωτικής εταιρίας, εγγυώνται τη λειτουργία της εκμετάλλευσης με χαμηλό λειτουργικό κόστος.

Μειονεκτήματα:

Τρόπος λειτουργίας που δεν εκφράζει πάντα το κοινωνικό προφίλ του ιδρύματος.

Κίνδυνος υποβάθμισης της ποιότητας στο βωμό του κέρδους εάν δεν ελέγχεται αυστηρά από το ίδρυμα

Ισχυρή εξάρτηση του ιδρύματος από την ιδιωτική εταιρία. Εξαιτίας μιας κακής σύμβασής το κόστος λειτουργίας μπορεί τελικά να είναι υψηλό ενώ αποζητούσαν τα αντίθετα αποτελέσματα.

Κύριοι χώροι του εστιατορίου

Οι κύριοι χώροι ενός εστιατορίου είναι το μαγειρείο και η τραπεζαρία. Οι δύο αυτοί χώροι πρέπει να βρίσκονται στον ίδιο όροφο, με ευκολία πρόσβασης ο ένας στον άλλο κατά προτίμηση με πόρτες μιας κατεύθυνσης και με μεγάλο κοινόχρηστο χώρο σαν προθάλαμο. Το μαγειρείο έχει βασικό προορισμό να διατηρεί σε κατάλληλη θερμοκρασία τα φαγητά που προσφέρει και να διευκολύνει το σέρβις στο εστιατόριο.

Όταν λοιπόν η τραπεζαρία δεν έχει άμεση χωροταξική σχέση με την κουζίνα και η δημιουργία μιας βοηθητικής κουζίνας δεν είναι εφικτή, τότε θα πρέπει να γίνει πρόβλεψη για αποτελεσματική σύνδεση τραπεζαρίας – κουζίνας με μηχανικά μέσα.

Τραπεζαρία:

Η τραπεζαρία είναι ο βασικός χώρος του εστιατορίου. Είναι η αίθουσα που παρατίθενται τα γεύματα και εφαρμόζεται η εστιατορική τέχνη. Για τον λόγο αυτόν δίνεται μεγάλη σημασία στη διαρρύθμισή της. Είναι ο χώρος που καθορίζει το χαρακτήρα του εστιατορίου και πρέπει να είναι άνετη, με ευχάριστη ατμόσφαιρα, κατάλληλες συνθήκες κλιματισμού, φωτισμού, επένδυσης, διακόσμησης, μουσικής και επιπλέον να επιτυγχάνεται άριστος και γρήγορος καθαρισμός. Πιο αναλυτικά, Φωτισμός: Ο φωτισμός της αίθουσας δεν είναι δυνατόν να αντιμετωπίζεται με ερασιτεχνικές λύσεις αλλά με φωτομετρική μελέτη από ειδικούς οι οποίοι θα προτείνουν το είδος του φωτισμού που ταιριάζει στην

αίθουσα. Θα πρέπει επίσης να ληφθεί σοβαρά υπ' όψιν και η οικονομική διάσταση του θέματος και αυτό γιατί το κόστος του φωτισμού δεν τελειώνει με την δαπάνη της αγοράς του.

Το μέγεθος της τραπεζαρίας εξαρτάται από τη δυναμικότητα της σε καθίσματα (couverts) και το εμβαδόν του χώρου. Το καθαρό ύψος της αίθουσας πρέπει να είναι τουλάχιστον 2,5 m, ο δε μέσος απαιτούμενος χώρος ανά κάθισμα είναι 1,50 m². Σε αυτόν συμπεριλαμβάνεται ο χώρος του τραπεζιού, του καθίσματος και των βοηθητικών χώρων της τραπεζαρίας (διάδρομοι κ.λ.π.). Ο χώρος της τραπεζαρίας μπορεί να είναι εσωτερικός, εξωτερικός (κήπος) ή συνδυασμός των ανωτέρω και καλύπτεται από τα τραπέζια και τα καθίσματα. Η απόσταση του τραπεζιού από τον τοίχο πρέπει να είναι τουλάχιστον 0,75 cm, η απόσταση μεταξύ διαγωνίων τραπεζιών 1,00 m, ο χώρος μεταξύ δύο καθισμάτων 0,75 cm, οι δε διάδρομοι εξυπηρέτησης τουλάχιστον 1,00 m.

Τοίχοι

Οι τοίχοι του χώρου πρέπει να είναι επίπεδοι και εύκολοι στον καθαρισμό.

Οροφή

Με δεδομένες τις νέες τάσεις στην αρχιτεκτονική η κατασκευή των ψευδοροφών προσφέρεται διότι βοηθά τη διαρρύθμιση του χώρου και καλύπτει ηλεκτρομηχανολογικές εγκαταστάσεις με δυνατότητα επιθεώρησης, συντήρησης ή και τροποποίησής τους. Στην οροφή κυριαρχεί το λευκό χρώμα προκειμένου να δίνεται φωτεινότητα και γενικά αποφεύγονται τα σκούρα χρώματα. Διακοσμητικά στοιχεία όπως καμάρες, εσοχές και προεξοχές αναδεικνύουν τον χώρο του εστιατορίου

Δάπεδο

Όσον αφορά το δάπεδο, αυτό πρέπει να είναι από λεία και στέρεα υλικά ώστε να καθαρίζει εύκολα και σωστά. Η εμφάνιση του δαπέδου είναι παράγων πρωταρχικής σημασίας σε χώρους φαγητού, διασκέδασης, υποδοχής και αναμονής σε μια επισιτιστική επιχείρηση, όπου απώτερος σκοπός είναι η δημιουργία εντυπώσεων άνεσης, ζεστασιάς και πολυτέλειας. Η επιλογή των υλικών γίνεται με βάση την ανθεκτικότητα, την εύκολη συντήρηση και τη λειτουργικότητα. Στους περισσότερους χώρους προτιμάται η επίστρωση με μάρμαρο, ξύλο, πάτωμα ή πλακάκια λόγω της αντοχής, της εύκολης τοποθέτησης και του γρήγορου καθαρισμού τους

Διακόσμηση

Τα στοιχεία που συνθέτουν το σύνολο της διακόσμησης πρέπει να είναι επιλεγμένα με γούστο ώστε να ταιριάζουν απόλυτα. Το εστιατόριο χαρακτηρίζεται από το στυλ. Η εικόνα του εστιατορίου σχηματίζεται μέσω της διαφήμισης από τις δημόσιες σχέσεις, της διακόσμησης, το σέρβις και της ποιότητας του φαγητού, της καθαριότητας και της ατμόσφαιρας του εστιατορίου. Ο συνδυασμός των παραπάνω παραγόντων με την προσωπική εμπειρία του καθενός (δηλαδή τη σύγκριση του εστιατορίου με άλλα παρόμοια που έχει επισκεφθεί στο παρελθόν) δίνει μια ευχάριστη εντύπωση και την ικανοποίηση που αποτυπώνεται στο μυαλό του πελάτη και τον προτρέπει να επιστρέψει στο εστιατόριο.

Τόσο η εξωτερική όσο και η εσωτερική εμφάνιση του εστιατορίου θα πρέπει να προβάλλει μια θετική εικόνα στους πελάτες, συμβατή πάντα με τη λογική και την αρχική ιδέα του επιχειρηματία. Η επιχείρηση θα πρέπει να προκαλεί εξωτερικά το ενδιαφέρον είτε περπατώντας είτε με το αυτοκίνητο.

Θέρμανση, κλιματισμός:

Η άνετη θερμοκρασία σε εστιατορικό χώρο θεωρείται ότι είναι 18°C. Καλό είναι

η θερμοκρασία να ελέγχεται αποκλείοντας τα ρεύματα αέρος ή ακόμα και μειώνοντας τη θερμοκρασία, εάν αυτή είναι υπερβολική και κάνει τους θαμώνες να δυσανασχετούν. Παράλληλα θα πρέπει να ανανεώνεται ο αέρας και να διατηρείται μια σχετική υγρασία. Για το εστιατόριο ξενοδοχείου σαφώς ενδείκνυται κεντρικό σύστημα κλιματισμού.

Φωτισμός

Η χρήση του φωτός ασκεί σημαντική επίδραση στη βιολογική και ψυχολογική μας κατάσταση. Πρωταρχικός σκοπός ενός συστήματος φωτισμού είναι να παρέχει επαρκή ποσότητα φωτισμού, ούτως ώστε να επιτελούνται οι διάφορες λειτουργίες σωστά και με ασφάλεια. Για τον λόγο αυτόν χρησιμοποιούνται είτε λαμπτήρες αλογόνου είτε φθορισμού για τον φωτισμό διάφορων χώρων και στοιχείων του εστιατορίου.

Για ένα μέσο άτομο, η ικανότητα προσαρμογής στο σκοτάδι είναι τριάντα δευτερόλεπτα περίπου, διάστημα κατά το οποίο η πιθανότητα ατυχήματος είναι αυξημένη. Για αυτόν τον λόγο οι αυξομειώσεις έντασης του φωτισμού θα πρέπει να ρυθμίζονται σε σχέση με τις απαιτήσεις της περιοχής και τις ανάγκες της εργασίας.

Στον σχεδιασμό και στη διακόσμηση μιας επιχείρησης ο φωτισμός είναι ένα από τα στοιχεία που συμβάλλουν ουσιαστικά στη βελτίωση της αισθητικής και της λειτουργικότητας του χώρου, διότι: Τονίζει και προβάλλει τα διακοσμητικά στοιχεία

- Παρέχει χρώμα και τονίζει τις αντιθέσεις
- Παρακινεί τη διάθεση και δημιουργεί ατμόσφαιρα
- Διορθώνει τις ατέλειες του χώρου

Έτσι, ο έντονος φωτισμός στην είσοδο προσελκύει τους περαστικούς πελάτες, τα φωτιστικά με κατεύθυνση προς τα κάτω τονίζουν την περίμετρο του εξωτερικού χώρου, ενώ όταν υπάρχει μια υψηλή οροφή, το ύψος δίνει την εντύπωση ότι ελαττώνεται, αν τοποθετήσουμε τον φωτισμό σε χαμηλότερο επίπεδο.

Θόρυβος-ακουστική-μουσική

Ο έλεγχος του θορύβου στον χώρο του εστιατορίου βελτιώνει τις συνθήκες εργασίας και δημιουργεί το αίσθημα της ηρεμίας στους πελάτες. Εστιάζεται κυρίως στη μείωση του θορύβου που παράγεται μέσα στον χώρο και την παρεμπόδιση του υπερβολικού θορύβου που προέρχεται από έξω ή από άλλους χώρους. Αυτό αντιμετωπίζεται είτε αυξάνοντας την ηχομόνωση στον εσωτερικό χώρο (με ηχομονωτικά υλικά, χαλιά, κ.λ.π.) είτε απομονώνοντας τον εξωτερικό θόρυβο.

Η μουσική αποτελεί έναν σημαντικό παράγοντα δημιουργίας ατμόσφαιρας στο εστιατόριο. Η εγκατάσταση του ηχοσυστήματος μπορεί να γίνει λόγω της ευκολίας της, σε οποιαδήποτε περίοδο λειτουργίας της επιχείρησης. Προτιμούνται τα «κρυφά» ηχεία και τα ηχεία οροφής για την κατάλληλη κάλυψη ήχου σε όλο τον χώρο. Η επιλογή του είδους και της έντασης της μουσικής εξαρτάται από τον τύπο του εστιατορίου και το είδος της πελατείας του. Τα είδη της διακρίνονται σε:

Μουσική υπόκρουση, η οποία είναι συνήθως χαμηλής έντασης, ορχηστρική και χωρίς γρήγορο ρυθμό (beat). Συνηθίζεται στα εστιατόρια πολυτελείας.

Μουσική στο προσκήνιο, η οποία είναι δυνατή αλλά όχι τόσο ώστε να διακόπτει τις συζητήσεις των πελατών. Συνηθίζεται στα περισσότερα είδη επιχειρήσεων.

Μουσική ψυχαγωγική, η οποία είναι δυνατή, ρυθμική και χορευτική και καλύπτει κάθε άλλον ήχο στον χώρο. Συνηθίζεται στα μπαρ, club, κέντρα διασκέδασης κ.λ.π.

Επενδύσεις

Η βαφή αποτελεί μια οικονομική λύση εξαφάνισης ελαττωμάτων, όπως οι κακοτεχνίες ξυλουργικών κατασκευών και σοβαντίσματος. Επίσης, δημιουργεί χρωματικές συνθέσεις που μπορούν εύκολα να τροποποιηθούν ή να ανανεωθούν σε σύντομα χρονικά διαστήματα.

Η προσεγμένη ισορροπία της υφής διαφόρων επιφανειών δίνει στη διακόσμηση προσωπικότητα και δημιουργεί ατμόσφαιρα στον χώρο. Εμφανή οικοδομικά υλικά όπως εμφανή τούβλα, μπετόν σε καλούπια, λουστραρισμένη πέτρα μπορεί να απαιτούν σύνθετη εργασία, μπορούν όμως να προσφέρουν στην ουσία μια ωραία λύση διακόσμησης. Στη διακόσμηση χώρων οι επενδύσεις τοίχων από ύφασμα ταπετσαρία, ψάθα, χόρτο, μπαμπού ή ξύλο είναι στοιχεία που συμμετέχουν στη δημιουργία προσωπικότητας ενός χώρου.

Βοηθητικοί χώροι του εστιατορίου

Οι βοηθητικοί χώροι είναι αυτοί που συμμετέχουν κατά έμμεσο τρόπο στην παραγωγική διαδικασία. Αυτοί οι χώροι είναι:

Το office Είναι ο ξενοδοχειακός όρος που υπονοεί τον προθάλαμο του εστιατορίου από την πλευρά του μαγειρείου, αυτός στον οποίο κινείται το προσωπικό πριν εισέλθει στην τραπεζαρία, κάνοντας χρήση των σκευοθηκών, των θερμοτραπεζών, ή άλλων μέσων που βρίσκονται σε αυτόν τον χώρο. Σ' αυτόν τον χώρο εκτελούνται και οι ταμειακές διαδικασίες από τον ταμία και αυτός ο προθάλαμος εμποδίζει το θόρυβο και τις οσμές της κουζίνας να περάσουν στο χώρο της τραπεζαρίας.

Λάντζα εστιατορίου Ανήκει οργανικά ως βοηθητικός χώρος, στο πλέγμα της τραπεζαρίας τουλάχιστον όσον αφορά το προσωπικό και τα καθήκοντά του. Χωροταξικά συμπεριλαμβάνεται στον ευρύτερο χώρο του μαγειρείου λόγω της φύσης της εργασίας και των εγκαταστάσεων που απαιτούνται. Είναι ο πρώτος βοηθητικός χώρος που πρέπει να συναντά το προσωπικό της τραπεζαρίας εισερχόμενο στο χώρο του office και αυτό για την άμεση απαλλαγή του από τα σκεύη προς πλύση.

Κάβα ημέρας: Είναι ο προσωρινός αποθηκευτικός χώρος του εστιατορίου όσον αφορά τα κρασιά, τις μπίρες, τα αναψυκτικά και τα άλλα ποτά. Ανήκει οργανικά στην υποδομή της τραπεζαρίας και την ευθύνη διαχείρισης και αποθήκευσης των προϊόντων έχει εξειδικευμένος υπάλληλος.

Έχει ανάλογες εγκαταστάσεις όπως ράφια, ψυγεία, καταψύκτες και επικοινωνεί με το προσωπικό μέσω «passo» πριν την έξοδό τους προς την τραπεζαρία και για τον αντίθετο ακριβώς λόγο που συναντά τη λάντζα στην είσοδό του.

Αποθήκη ημέρας Είναι η αποθήκη της τραπεζαρίας που βρίσκεται συνήθως εντός του χώρου του office και σε πολλές περιπτώσεις σε άλλο χώρο όπως στο συγκρότημα της εισόδου. Χρησιμεύει για τη φύλαξη υλικών Χρήσιμων για την εκτέλεση της καθημερινής εργασίας όπως λινά, όργανα, σκεύη και άλλα αναλώσιμα έτσι ώστε να μην χρειάζεται κάποιος να προστρέχει στις μεγάλες αποθήκες.

Talbeu είναι ο χώρος που γίνεται ο έλεγχος εσόδων και ο έλεγχος διαθεσιμότητας των εδεσμάτων. Παρεμβάλλεται μεταξύ του μαγειρείου και της τραπεζαρίας, ώστε να είναι δυνατός ο έλεγχος εξερχόμενων φαγητών και ποτών.

Ιματιοθήκη – Βεστιάριο Είναι ο απαραίτητος χώρος για αυτού του είδους τις επιχειρήσεις και τούτο διότι αφήνει ο πελάτης το επανωφόρι του κατά την είσοδό του. Βρίσκεται πάντα στο συγκρότημα της κεντρικής εισόδου του εστιατορίου και θα ήταν πολύ ευχάριστο να υποδέχεται τον πελάτη, στον χώρο αυτό, ένα καλοσυνάτο χαμόγελο υπαλλήλου.

Τουαλέτες: Είναι το βαρόμετρο εκτίμησης όλης της επιχείρησης. Η κατασκευή

τους πρέπει να είναι από κάθε άποψη άριστη, όπως και η διατήρησής τους σε απόλυτη καθαριότητα.

Γραφείο: Στο βοηθητικό αυτό χώρο ασκείται η διοίκηση από τον εστίαρχο. Στο γραφείο αυτό προγραμματίζονται οι καθημερινές εργασίες του προσωπικού, τα ωράρια, οι εβδομαδιαίες αναπαύσεις, η σύνθεση των μενού κ.λπ. Ο χώρος αυτός συνήθως βρίσκεται στο συγκρότημα της εισόδου ώστε να είναι εύκολο για τον εστίαρχο να δέχεται έξω υπηρεσιακούς παράγοντες όπως πελάτες και προμηθευτές

ΤΜΗΜΑΤΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Η ΥΠΟΔΟΧΗ

Ο χώρος της υποδοχής είναι χώρος εισόδου, συνάντησης, συγκέντρωσης και αναμονής.

Τοποθετείται στην είσοδο του εστιατορίου σε εμφανή θέση και γειτονικά του διαδρόμου κυκλοφορίας των πελατών, όπου μπορεί να πλαισιώνεται και από ένα άνετο σαλόνι ή/και ένα μπαρ με καθίσματα από τη μία ή και από τις δύο πλευρές του

ΤΟ ΜΠΑΡ

Ο χώρος χρησιμοποιείται από τους πελάτες που θέλουν να πιούν ένα ορεκτικό ποτό (απεριτίφ), περιμένοντας την παρέα τους ή για να ελευθερωθεί κάποιο τραπέζι, και από πελάτες που απλώς θέλουν να διασκεδάσουν στο μπαρ του εστιατορίου. Το μπαρ αποτελείται από δύο τμήματα: το πίσω, που λειτουργεί για την έκθεση και αποθήκευση των ποτών, και το μπροστά, που λειτουργεί για το σερβίρισμά τους στους πελάτες. Επάνω στον πάγκο εργασίας και σε εμφανή θέση για τον πελάτη τοποθετείται η ταμειακή μηχανή. Τα υλικά που χρησιμοποιούνται για την κατασκευή του πρέπει να είναι ανθεκτικά (φορμάικες, μάρμαρο, ανοξείδωτα μέταλλα κ.λ.π.) ενώ ο φωτισμός σε αντίθεση με το σαλόνι μπορεί να είναι εντονότερος αλλά όχι εκτυφλωτικός.

ΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ – ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Υπάρχουν δύο μεγάλες κατηγορίες εστιατορίων: τα εστιατόρια των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και τα ανεξάρτητα ή αυτοτελή εστιατόρια. Τα εστιατόρια των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων λειτουργούν ως τμήματα του ξενοδοχείου. Τα εν λόγω εστιατόρια δημιουργήθηκαν για να εξυπηρετούν τις επιθυμίες και απαιτήσεις εκείνων που διαμένουν στο ξενοδοχείο (ένοικοι). Εκτός όμως από αυτούς, τα εστιατόρια των ξενοδοχείων δεν αρνούνται τις υπηρεσίες τους και σε όσους άλλους θα επιθυμούσαν να τα επισκεφθούν (περαστικοί-passants) (Καραγιάννης, 1997). Η οργάνωση της εστιατορικής επιχείρησης έχει ως αντικείμενο την τακτοποίηση, τη συστηματοποίηση και τη διευθέτηση τμημάτων, με συγκεκριμένη διάταξη, ώστε να επιτυγχάνεται η ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος (εστιατορική επιχείρηση). Με την οργάνωση αποφεύγουμε την αταξία και τη σύγχυση και συμβάλουμε στην συνεργασία των επιμέρους τμημάτων του συστήματος .

Η οργάνωση ενός εστιατορίου αναφέρεται:

Στις αρμοδιότητες των επιμέρους τμημάτων της επιχείρησης

Στην τοποθέτηση ενός διευθυντικού στελέχους σε κάθε τμήμα

Στην διαμόρφωση και κατανομή των θέσεων εργασίας ανάλογα με τις ανάγκες των τμημάτων.

ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Βέβαια είναι ένα καθαρά ανθρωποκεντρικό και κοινωνικό επάγγελμα, τον κάνει βασικό συντελεστή για την εικόνα που θα σχηματίσει και θα πάρει μαζί του ο πελάτης.

Υπάρχει η εκτίμηση ότι το επάγγελμα του τραπεζοκόμου είναι εύκολο, αρκούν

λίγες ικανότητες για να ανταπεξέλθει σε αυτό ή εν πάσει περιπτώσει είναι η εύκολη διέξοδος ίσως κάποιου ανειδίκευτου νέου στην επαγγελματική ζωή του. Αυτή η προσέγγιση είναι εσφαλμένη. Η επιδεξιότητα του πρέπει να είναι απόσταγμα σταθερών γνώσεων, αυστηρών κανόνων εκτέλεσης εργασίας και αποτέλεσμα μεθοδικής εκμάθησης και αδιάλειπτης προσπάθειας σε αυτόν τον τομέα.

Το άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό και ο καλός σχεδιασμός της αίθουσας είναι δύο Βασικοί παράγοντες που συντελούν στην καλύτερη οργάνωση του εστιατορίου. Το έμπυχο δυναμικό ενός εστιατορίου, συμβάλλει στην καλή εικόνα ή όχι της επιχείρησης. Για να συμβάλλει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο το προσωπικό στην καλύτερη οργάνωση ενός εστιατορίου πρέπει να έχει:

- Άρτια επαγγελματική κατάρτιση
- Να γνωρίζει σωστή διοίκηση
- Να ενημερώνεται για τους στόχους της επιχείρησης
- Και τέλος να γίνεται συνεχής εκπαίδευση στις νέες τάσεις της εστιατορικής τέχνης

Το προσωπικό πρέπει να εξυπηρετεί άψογα τους πελάτες και να συμπεριφέρεται με ευγένεια και σεβασμό. Πρέπει να υπάρχει καλή συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων και κυρίως με τη διεύθυνση. Να ανταλλάσσουν τις απόψεις τους και να πιστέψουν ότι η προσπάθεια και η πρόοδος τους βαδίζει παράλληλα με την πρόοδο της επιχείρησης. Αποτέλεσμα αυτής της συνεργασίας, είναι ευχάριστα και χαμογελαστά πρόσωπα με όλη τη διάθεση να βοηθήσουν τους πελάτες.

Βασικός παράγοντας είναι η σωστή οργάνωση των εργαζομένων. Θα πρέπει κάθε Ένας να είναι υπεύθυνος για ένα συγκεκριμένο τομέα. Δηλαδή, σωστή κατανομή εργασιών, με συγκεκριμένες αρμοδιότητες, έτσι ώστε η επόπτευση να είναι ακριβής.

Σε γενικές γραμμές το προσωπικό του εστιατορίου πρέπει να έχει πλούσια φυσικά, πνευματικά και ηθικά χαρίσματα εκτός της επαγγελματικής κατάρτισης και αυτό διότι έχει άμεση επαφή με την πελατεία της επιχείρησης και δημιουργεί εκ των πραγμάτων μια διακριτική διαπροσωπική σχέση με τις ανάλογες συνέπειες. Σήμερα υπάρχει μεγάλη ποικιλία εστιατορίων τα οποία παρουσιάζουν πολλές ομοιότητες αλλά και διαφορές, που αφορούν στο μέγεθος του εστιατορίου, τον τύπο, την τοποθεσία, το περιβάλλον, το σέρβις, τον εξοπλισμό κ.λ.π. Για τον λόγο αυτό δεν μπορούμε να ορίσουμε ένα συγκεκριμένο μοντέλο οργάνωσης, διότι κάθε εστιατορική επιχείρηση είναι μοναδική και οι ανάγκες λειτουργίας της συγκεκριμένες .

Σε ένα μικρό εστιατόριο που απασχολεί μικρό αριθμό τραπεζοκόμων, ο διευθυντής μπορεί εύκολα να τους διευθύνει. Στην περίπτωση αυτή υπάρχουν δύο βαθμίδες ιεραρχίας, δηλαδή αυτή του διευθυντή, που είναι η ανώτερη βαθμίδα ιεραρχίας, και εκείνη των τραπεζοκόμων που είναι η κατώτερη.

Όταν το προσωπικό του εστιατορίου είναι πολυάριθμο, δημιουργούνται πολλές βαθμίδες ιεραρχίας. Κάθε ανώτερη βαθμίδα έχει το καθήκον και δικαίωμα να καθοδηγεί το έργο της αμέσως κατώτερης, ενώ ταυτόχρονα έχει την ευθύνη των αποτελεσμάτων της.

Έτσι ο maitre είναι υπεύθυνος για το έργο των τραπεζοκόμων, οι τραπεζοκόμοι για το έργο των βοηθών τους κ.λ.π. Η αποτύπωση του καταμερισμού του έργου του εστιατορίου, δηλαδή των αρμοδιοτήτων, των καθηκόντων και των λειτουργιών, καθώς και του τρόπου με τον οποίο οι θέσεις εργασίας συνδέονται μεταξύ τους, σχηματίζει ένα διάγραμμα που ονομάζεται οργανόγραμμα. Στο οργανόγραμμα φαίνεται η ιεραρχική σειρά των θέσεων εργασίας, καθώς και ο

τρόπος που επικοινωνούν μεταξύ τους ώστε να αποφεύγεται η σύγχυση των εργαζομένων στην άσκηση των καθηκόντων τους. Το οργανόγραμμα είναι μια σύνθεση από κουτιά και γραμμές. Τα κουτιά αντιπροσωπεύουν τα τμήματα και τις θέσεις εργασίας και οι γραμμές τους δίαλους επικοινωνίας μεταξύ τους.

Στον επισιτιστικό κλάδο, στον οποίο ανήκουν τα εστιατόρια, χρησιμοποιούνται συνήθως τα λειτουργικά οργανογράμματα, τα οποία αναπτύσσονται οριζόντια

ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Ιεραρχία του προσωπικού

Ελληνικός / Γαλλικός / Αμερικάνικος

1. Επόπτης / Gerand du restaurant / Restaurant manager
2. Εστίαρχος / Maitre d' hotel / Head waiter
3. Υπεστίαρχος / Sous maitre d' hotel / Assistant head waiter
4. Τραπεζοκόμος / Chef de rang / captain
5. Υποτραπεζοκόμος / Demi chef de rang / waiter
6. Βοηθός τραπεζοκόμου / commis de rang / Assistant waiter
7. Μαθητευόμενος / Commis debarasseur ή Apprentis ή Astagiaire / Trainee ή Bus
8. Οινοχόος / Sommelier de vin / Wine waiter
9. Κόπτης / Trancheur / Meat carver
10. Τραπεζοκόμος ορόφων / Chef d' etages / Room service waiter

Προσόντα – Καθήκοντα προσωπικού

Το προσωπικό του εστιατορίου θα πρέπει να έχει πούσια φυσικά, πνευματικά και ηθικά χαρίσματα, εκτός από την επαγγελματική κατάρτιση και αυτό διότι έχει άμεση επαφή με την πελατεία της επιχείρησης και δημιουργεί εκ των πραγμάτων μια διακριτική διαπροσωπική σχέσεις με τις ανάλογες συνέπειες.

Πιο συγκεκριμένα:

Φυσικά προσόντα: ευχάριστο ύφος, ευθυτενής, κανονική όραση και ακοή, σωστή άρθρωση και ομιλία.

Πνευματικά – ηθικά προσόντα: καλή μνήμη, ευχάριστη διάθεση (χαμόγελο), κομψότητα, ευφράδεια λόγου, αίσθηση πειθαρχίας, εργατικότητα, εχεμύθεια, ευγένεια.

Σε γενικές γραμμές τα καθήκοντα του προσωπικού κάθε βαθμίδας

A. Ο επόπτης

Σπάνια συναντιέται εντός του χώρου εκτέλεσης του service και τούτο διότι κύρια ευθύνη του είναι η οικονομική πορεία της επιχείρησης και συνεργάζεται γι' αυτό άμεσα με τον διευθύνοντα του χώρου Εστίαρχο. Τον ρόλο αυτό σε σημερινές εστιατορικές επιχειρήσεις ή επισιτιστικούς κλάδους του ξενοδοχείου έχει ο ίδιος ο επιχειρηματίας ή ο Food & Beverage Manager κατά περίπτωση.

B. Ο εστίαρχος

Το έργο του είναι πολύπλευρο και πολυσύνθετο, απόσταγμα της γνώσης και της πλήρους επαγγελματικής κατάρτισης. Η εμπειρία του πρέπει να είναι μεγάλη ώστε να αντιμετωπίζει με επιτυχία κάθε πρόβλημα που μπορεί να προκύψει κατά την λειτουργία της τραπεζαρίας. Συνεργάζεται άμεσα στην σύνθεση του εδεσματολογίου με τον αρχιμάγειρα /Chef και χαράσσει την πολιτική της προώθησης των πωλήσεων με την συνεργασία του επόπτη. Εισηγείται την πρόσληψη του προσωπικού του εστιατορίου, ορίζει την βαθμίδα και τις ευθύνες του καθένα και εποπτεύει την εκτέλεση της εργασία και στα τρία στάδια της, πριν κατά και μετά το κλείσιμο της τραπεζαρίας.

1ο Στάδιο – Πριν το service

Συνεργάζεται και συνθέτει μαζί με τον Chef της κουζίνας και τον επόπτη.

Συνεργάζεται με τον υπεύθυνο της υποδοχής, στην περίπτωση ξενοδοχείου, για ενημέρωση του όσον αφορά την πληρότητα και τα δικαιούμενα των πελατών (όρους διατροφής)

Γνωρίζει την προβλεπόμενη κίνηση και ενημερώνει το πλάνο των θέσεων σε καθημερινή βάση.

Ελέγχει την προσέλευση.

Ελέγχει τις άδειες, τα ρεπό και τα ωράρια εργασίας του προσωπικού.

Καταρτίζει το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού κατά 3 στάδια της εργασίας του.

Επιθεωρεί την προετοιμασία του χωριού και αναλύει το menu και την κάρτα πριν το άνοιγμα της τραπεζαρίας

2ο Στάδιο – Κατά την διάρκεια του service

Υποδέχεται τους πελάτες στην είσοδο του εστιατορίου και τους οδηγούν στις θέσεις τους εάν έχει την χρονική δυνατότητα

Λαμβάνει ή και εκτελεί, τιμής ένεκεν, μέρος του service, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για σημαίνοντα πρόσωπα (V.I.P.). Συνοδεύει τους πελάτες κατά την αναχώρησή τους ως την έξοδο του εστιατορίου ζητώντας διακριτικά τις εντυπώσεις τους.

Καλύπτει γενικά κάθε κενό ή επιλαμβάνεται κάθε προβλήματος που δημιουργείται στην τραπεζαρία κατά το στάδιο αυτό της τραπεζοκόμησης δίνοντας την αίσθηση της ασφάλειας στο προσωπικό

3ο Στάδιο – Μετά το service

Ελέγχει την εργασία προετοιμασίας του χώρου για το επόμενο γεύμα

Αναφέρεται στην διεύθυνση για την εξέλιξη της πορείας και τις ανάγκες που πιθανόν δημιουργούνται στην λειτουργία του εστιατορίου και φροντίζει την τακτοποίηση τους έγκαιρα.

Γ. Υπεστιάτρχος

Πρέπει να έχει τα προσόντα του εστίαρχου όσο αφορά κυρίως την ικανότητα διοίκησης και την γνώση της παραγωγής και διάθεσης των εδεσμάτων. Να έχει επίσης την ανάλογη εμπειρία για την βαθμίδα του ώστε να μπορεί να αντικαταστήσει ανά πάσα στιγμή τον προϊστάμενο του στα πολύπλευρα καθήκοντα του.

Δ. Τραπεζοκόμος

Έχει την ευθύνη συγκεκριμένου χώρου του εστιατορίου, αποτελούμενο από 5-10 τραπέζια ανάλογα του τρόπου εκτέλεσης του services. Έχει άριστη επαγγελματική κατάρτιση, γνωρίζει ξένες γλώσσες, είναι ευγενικός, επίδέξιος και εργάζεται καθημερινά για την διαμόρφωση των θετικών εντυπώσεων από πλευράς του πελάτη. Γνωρίζουμε όλοι ότι, ιδιαίτερα στα εποχικά παραθεριστικά ξενοδοχεία, ο τραπεζοκόμος δημιουργεί τις ισχυρότερες ψυχολογικά σχέσεις με τον πελάτη.

Ε. Υπότραπεζοκομος

Είναι ο περισσότερο έμπειρος από τους βοηθούς του τραπεζοκόμου. Συμμετέχει στην εκτέλεση του service κατά το 2ο στάδιο έχοντας ως κύριο έργο του την μεταφορά των δίσκων από και προς το εστιατόριο με τα λερωμένα σκεύη ή τα εδέσματα έτοιμα για σερβίρισμα και άλλες γενικές βοηθητικές δουλειές.

Ζ. Οινοχός

Η παρουσία του είναι επιτακτική σε υψηλού επιπέδου εστιατόρια σαν ο αρμόδιος στην λήψη παραγγελίας και εκτέλεσης του service των κρασιών και οτιδήποτε άλλου τον τομέα των ποτών. Είναι άριστος γνώστης σ' αυτόν τον τομέα και συμβουλεύει τον πελάτη στην επιλογή του ορεκτικού ή επιδόρπιο ποτού καθώς και του κρασιού που θα συνοδεύσει το φαγητό του. Η εμφάνιση του είναι χαρακτηριστική με σήμα κατατεθέν το σφηνάκι δοκιμασίας (degoustation) και το κλειδί της κάβας, το οποίο

έχει σε εμφανές σημείο της στολής του.

H. Κόπτης

Είναι εξειδικευμένος τραπεζοκόμος στην κοπή και μεριδοποίηση των εδεσμάτων ενώπιον του πελάτη, με την χρήση ανάλογων οργάνων και gueridon. Στις περισσότερες περιπτώσεις είναι αυτός που πραγματοποιεί την διαδικασία του flambage και του decoupage. Καταλαβαίνουν όλοι την ικανότητα του πρέπει να έχει ο τραπεζοκόμος αυτός, ιδιαίτερα μάλιστα όταν η εργασία του γίνεται κάτω από κριτικό βλέμμα του πελάτη.

Θ. Τραπεζοκόμος ορόφων

Ειδικά στην περίπτωση του room service ο τραπεζοκόμος πρέπει να έχει την επιδεξιότητα της κίνησης και εκτέλεσης του service με την χρήση συνήθως gueridon, Έχει την πλήρη ευθύνη προετοιμασίας των δίσκων του σε ιδιαίτερους χώρους, τα γνωστά office, τα οποία στην προκειμένη περίπτωση είναι μια μικρογραφία κουζίνας σε κάθε όροφο, για την προετοιμασία των πρωινών αλλά και άλλων περιπτώσεων εξυπηρέτησης των δωματίων.

Γενικές αρχές εμφάνισης και συμπεριφοράς προσωπικού.

1. ΧΩΡΟΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

- Προκαθορισμένες διαδρομές για προσέλευση και αποχώρηση από εργασία
- Εστιατόριο προσωπικού
- Τουαλέτες και αποδυτήρια
- Ασανσέρ
- Προσοχή στους χώρους

ΔΕΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

2. ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΕΝ ΕΠΙΤΡΕΠΟΝΤΑΙ

- Μάσημα τσίχλας
- Μεταφορά κινητών τηλεφώνων
- Κλειδιά, κέρματα ,γυαλιά ηλίου
- Κάπνισμα σε δημόσιους χώρους
- Απουσία από την θέση εργασίας χωρίς πρώτα την ενημέρωση των υπευθύνων

3. ΤΗΡΗΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

- καλύτερη διεξαγωγή λειτουργίας ξενοδοχείου
- κύρος στον εργαζόμενο
- κύρος στην εταιρεία
- ένδειξη επαγγελματισμού

4. ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΡΑΠΕΖΟΚΟΜΩΝ

- Άρωμα διακριτικό και όχι ιδιαίτερα έντονο
- Γραβάτα καλοδεμένη
- Ρούχα καθαρά και καλοσιδερωμένα
- Η κάλτσα στους άνδρες ταιριάζει με τη στολή
- Το καλσόν στις γυναίκες είναι στο χρώμα του δέρματος
- Κονκάρδα στην αριστερή πλευρά της στολής
- Κοσμήματα απλά και όχι ογκώδη με έντονα χρώματα
- Δεν επιτρέπονται τα κομποσκοίνια
- Απαγορεύεται στους άντρες το σκουλαρίκι
- Καθημερινό ξύρισμα υποχρεωτικά
- Το μακιγιάζ είναι διακριτικό, χωρίς έντονα χρώματα
- Τα γυναικεία παπούτσια είναι μαύρα με χαμηλό τακούνι χωρίς ανοίγματα

μπροστά ή πίσω και μεταλλικές αγκράφες

- Τα ανδρικά επίσης μαύρα με χαμηλό τακούνι (κλασικά) ,όχι τρακτερωτά και ογκώδη
- Καθημερινή προσωπική υγιεινή
- Επιμελημένο μουστάκι και κουρεμένα μαλλιά για τους άντρες
- Περιποιημένα μαλλιά για τις γυναίκες και όχι βαμμένα νύχια
- Το κουμπί του πουκαμίσου της γραβάτας είναι πάντοτε κουμπωμένο
- Η εμφάνισή μας θα πρέπει να είναι περιποιημένη από τη στιγμή που φοράμε τη

στολή άσχετα με το χώρο που βρισκόμαστε (Εστιατόριο, χώροι ξενοδοχείου, δρόμος προς ξενοδοχείο κ.τ.λ.)

Πρότυπες διαδικασίες σερβιτόρων:

Να κάνουν έλεγχο για να είναι σίγουροι ότι έχουν τα ακόλουθα υλικά πριν ξεκινήσουν τη βάρδια τους:

Τρία στυλό, λογαριασμούς των πελατών, ένα φορητό ταμείο σερβιτόρου, εάν οι σερβιτόροι ενεργούν ως αυτόνομοι ταμίες (το ποσό το καθορίζει η διεύθυνση).

Να μεταχειρίζονται όλους τους πελάτες το ίδιο και με σεβασμό, άσχετα με την φυλή, την εμφάνιση, το κοινωνικό ή οικονομικό επίπεδο.

Να μιλούν απλά και καθαρά, ώστε να μπορεί εύκολα ο πελάτης να καταλαβαίνει τι του λένε.

Να διατηρούν μια λογική και σωστή στάση όταν περπατούν ή στέκονται.

Να συνεργάζονται με τους συναδέλφους τους και να τους βοηθούν όταν χρειάζεται.

Να ολοκληρώνουν όλα τα καθήκοντα ανοίγματος και κλεισίματος της βάρδιας τους.

Να μπορούν να εξηγούν την προετοιμασία και να δίνουν μια περιγραφή για όλα τα είδη στο μενού.

Να είναι ενήμεροι για τα όποια είδη δεν είναι διαθέσιμα ή εάν κάποιο προϊόν στην κουζίνα κοντεύει να τελειώσει.

Εάν υπάρχει κάποιο ιδιαίτερο πιάτο που σερβίρουν, να γνωρίζουν ποιο είναι αυτό και να μπορούν να το περιγράψουν στον πελάτη.

Να προσφέρουν τα κατάλληλα καθίσματα, όπως π.χ. ψηλή καρέκλα ή κάθισμα μπούστερ για μικρά παιδιά.

Εάν ένα παιδάκι κάνει φασαρία, να ρωτήσουν το γονιό εάν θα ήθελε το παιδάκι κάτι, όπως κράκερ ή χαρτιά και μολύβι για να απασχοληθεί.

Εάν ο θόρυβος ενοχλεί και τους άλλους πελάτες να ενημερώνουν το διευθυντή.

Η διαδικασία λήψης παραγγελιών.

Εάν δεν μπορείτε να πάρετε την παραγγελία σας αμέσως ενημερώστε τους πελάτες ότι εσείς είστε ο σερβιτόρος τους και ότι θα τους εξυπηρετήσετε άμεσα.

Να γράφετε την ημερομηνία, τον αριθμό του τραπέζιού, των αριθμό του κουβέρ (δηλ. τον αριθμό των πελατών στο τραπέζι) και το όνομα σας στον λογαριασμό του πελάτη.

Να χρησιμοποιείται τη μέθοδο “home base” που επίσης ονομάζεται “pivot point” όταν γράφετε τις παραγγελίες (για να γνωρίζεται ποιος πελάτης ζήτησε τι). Το home base θα είναι προκαθορισμένο ώστε να μην υπάρχουν παρεξηγήσεις.

Να παραδίνετε τις παραγγελίες στην κουζίνα (ή στο μπαρ) όσο το δυνατό γρηγορότερα. Το ιδανικό θα ήταν να μην κρατάτε τις παραγγελίες στα χέρια σας παραπάνω από 2 με 3 λεπτά. Μπορείτε να πάρετε παραγγελίες από 2 έως 3 τραπέζια σε μια δόση, με την προϋπόθεση ότι θα παραδώσετε τις παραγγελίες στην κουζίνα αμέσως. Πριν παραδώσετε μια παραγγελία στην κουζίνα, χτυπήστε

την στην ταμειακή μηχανή ή στον υπολογιστή του εστιατορίου. Η κουζίνα έχει λάβει οδηγίες να μην ετοιμάσει ή να μην σερβίρει οποιαδήποτε από τα είδη του μενού εάν ο λογαριασμός του πελάτη δεν έχει χτυπηθεί στην ταμειακή μηχανή.

Καθήκοντα σερβιρίσματος.

Η προτεραιότητα του σερβιτόρου είναι να σερβίρει το φαγητό ζεστό. Να φροντίζει να σερβίρει το φαγητό μόλις ετοιμαστεί.

Να ελέγχει την παραγγελία για τυχόν προβλήματα, όπως άσχημη εμφάνιση ή ακατάλληλες μερίδες, πριν πάει την παραγγελία στην τραπεζαρία. Εάν είναι απαραίτητο, να ζητάει ευγενικά από το μάγειρα να διορθώσει την παραγγελία. Εάν ο μάγειρας αρνείται ή εάν το πρόβλημα συνεχίζει να υφίσταται να ειδοποιείται ο διευθυντής.

Να φροντίζει να έχει ότι χρειάζεται για να σερβίρει σωστά την παραγγελία πριν ακόμα φτάσει στο τραπέζι του πελάτη.

Να σερβίρει τα φαγητά με τη σωστή τους σειρά: ορεκτικά, σούπα, σαλάτα, κύριο πιάτο και μετά το επιδόρπιο.

Να κρατάει τα ποτήρια από τη βάση ή το πόδι, ποτέ από την πάνω πλευρά. Να σερβίρει όλα τα ποτά του μπαρ, εκτός από το κρασί, πάνω σε σουβέρ.

Να κρατάει τα μαχαιροπήρουνα από τη λαβή. Δεν πρέπει να φαίνονται κηλίδες νερού ή άλατα, γι' αυτό πρέπει να έχουν γυαλιστεί μεθοδικά πριν.

Να τοποθετεί τα πιάτα χωρίς θόρυβο. Να φροντίζει όταν σερβίρει να μην αγγίζει την εσωτερική επιφάνεια του πιάτου ή το φαγητό.

Στα τραπέζια να προσπαθεί να σερβίρει τους πελάτες από την αριστερή τους πλευρά με το αριστερό χέρι και να απομακρύνει τα πιάτα από την δεξιά πλευρά του πελάτη με το δεξί χέρι. Στους καναπέδες να σερβίρει τους πελάτες από αριστερά με το δεξί χέρι και τους πελάτες στη δεξιά πλευρά με το αριστερό χέρι. Όλα τα ποτά σερβίρονται από τη δεξιά πλευρά του πελάτη.

Οι περισσότεροι πελάτες έχουν συνδυάσει το καλό σέρβις με το γρήγορο σέρβις.

Όταν όμως ένας πελάτης θέλει να φάει με την άνεση του μη τον κάνετε να βιαστεί.

Η εξυπηρέτηση κατά τη διάρκεια του γεύματος.

Εφόσον έχει παραδώσει το φαγητό, να ρωτήσει τους πελάτες εάν υπάρχει οτιδήποτε άλλο που ίσως να θέλουν.

Να επιστρέφει σε κάθε τραπέζι περίπου δυο λεπτά μετά το σερβίρισμα των πελατών ή αφού έχουν δοκιμάσει το φαγητό τους ή το ποτό τους, για να βεβαιωθεί ότι οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι.

Να θέτει ερωτήσεις που θα βοηθήσουν να καταλάβει αν όλα είναι καλά και εάν υπάρχει κάποιο πρόβλημα να το λύνει αμέσως και να ενημερώνει το διευθυντή.

Πρέπει να είναι συνεχώς ενημερωμένος για το τι συμβαίνει στο πόστο του, ώστε να μπορεί να φροντίζει τις ανάγκες του πελάτη με έναν επαγγελματικό τρόπο.

Είναι σημαντικό να προβλέπει ποιες είναι οι ιδιαίτερες ανάγκες του πελάτη, όπως περισσότερο ψωμί, τσάι, καφέ ή νερό, πριν το ζητήσει ο πελάτης.

Να εκμεταλλευτεί την κάθε διαδρομή προς και από την κουζίνα ή τον χώρο παραλαβής του φαγητού και την τραπεζαρία. Για παράδειγμα, όπως θα πηγαίνει στην κουζίνα να μαζέψει όσα άδεια πιάτα βρίσκονται στην τραπεζαρία και να ρωτήσει αν κάποιος πελάτης χρειάζεται κάτι από την κουζίνα.

Να είναι πάντα ευγενικός και να εξυπηρετεί καλά, ακόμα και όταν δεν περιμένει μεγάλο φιλοδώρημα. Θα μαζέψει περισσότερα χρήματα εάν επικεντρωθεί στο σωστό σέρβις και ξεχάσει το φιλοδώρημα από κάθε τραπέζι.

Να προσπαθεί να έχει συνεχή επαφή με τον πελάτη.

Να προσπαθεί να έχει το τραπέζι όσο το δυνατό πιο καθαρό γίνεται, κατά τη διάρκεια του γεύματος. Να απομακρύνει τα άδεια πιάτα, μαχαιροπήρουνα,

ποτήρια και άλλα αντικείμενα που δε χρειάζονται.

Να περιμένει ώσπου τα περισσότερα άτομα στο τραπέζι να έχουν τελειώσει με το γεύμα τους ή να έχουν σπρώξει το πιάτο τους στην άκρη, πριν τους ρωτήσετε για να τα μαζέψετε.

Να μη μαζεύει το πιάτο του ενός πελάτη ενώ ο άλλος πελάτης συνεχίζει να τρώει. Προσοχή, δε ρωτάμε τους πελάτες συνεχώς αν έχουν τελειώσει.

Να αδειάζει τα σταχτοδοχεία εάν έχουν δυο ή περισσότερα αποσιγάρα. Για να απομακρύνει ένα τασάκι να το καλύπτει με αυτό που θα το αντικαταστήσει, πριν το σηκώσει από το τραπέζι, ώστε να μην πέσουν οι στάχτες έξω.

Να μην κάθεται μαζί με τους πελάτες όταν φοράει τη στολή του.

Να μην αφιερώνει πολύ χρόνο σε ένα πελάτη ή τραπέζι, διότι οι άλλοι μπορεί να αισθάνονται παραμελημένοι.

Ακόμα και ο καλύτερος σερβιτόρος μερικές φορές μπορεί να έχει δυσανάλογο όγκο δουλειάς και να αισθάνεται ένταση και άγχος. Όταν συμβαίνει αυτό πρέπει να χαλαρώσει, να συνεχίσει να χαμογελάει και να διατηρεί την εξωτερική του ηρεμία, ώστε οι πελάτες να μην καταλάβουν ότι κάτι δεν πάει καλά. Να αντιμετωπίζει το κάθε θέμα με τη σειρά του, επικεντρώνοντας την προσοχή του σε πράγματα που μπορεί να ελέγξει. Να ζητάει από τους άλλους σερβιτόρους ή από το διευθυντή βοήθεια όταν αυτή είναι απαραίτητη.

Όσον αφορά το *debarassage* με τον όρο αυτό στην τεχνική του σερβιρίσματος εννοούμε τις ενέργειες που γίνονται από την απόσυρση και αλλαγή των χρησιμοποιημένων σκευών, καθώς και οτιδήποτε άλλο χρειάζεται για το καθάρισμα του τραπεζιού και την εκ νέου χρήση του από πελάτες.

Η αλλαγή του πιάτου και κουβέρ (μαχαιροπήρουνα) δεν μπορεί να γίνει αν δεν έχουν σταματήσει να τρώνε όλοι οι συνδαιτυμόνες που βρίσκονται στο ίδιο τραπέζι. Σε περίπτωση που κάποιος δεν επιθυμεί να τελειώσει όλο το φαγητό που έχει σερβιριστεί, το δείχνει συνήθως με το μαχαίρι και το πιρούνι τοποθετημένα δίπλα δίπλα μέσα στο πιάτο.

Η απόσυρση γίνεται από τη δεξιά πλευρά του πελάτη και τα πιάτα συγκεντρώνονται με τα υπολείμματα σε ένα από αυτά, πάντα με προσοχή για τη λιγότερο δυνατή ενόχληση. Αυτό επιτυγχάνεται κυρίως, εάν οι περισσότερες ενέργειες διευθέτησης των πιάτων γίνονται ευρισκόμενοι (οι σερβιτόροι) στην πλάτη των πελατών, δηλαδή, στην κίνηση επάνω και όχι μπροστά τους.

Το σερβίρισμα του κρασιού είναι μια σειρά διαδικασιών που πρέπει να γίνουν με προσοχή και επιδεξιότητα.

Πριν από όλα όμως πρέπει να τοποθετηθεί το σωστό ποτήρι του κρασιού που θα βοηθήσει να αναδειχτούν τα χαρακτηριστικά του. Τα χαρακτηριστικά αυτά σε ένα ανώτερης ποιότητας κρασί είναι:

Το χρώμα που πρέπει να ευχαριστεί την αίσθηση της όρασης.

Το άρωμα που πρέπει να ευχαριστεί την αίσθηση της όσφρησης.

Το σώμα, δηλαδή η πυκνότητα, πράγμα που απολαμβάνει το στόμα με το παίξιμο των χειλιών.

Η γεύση που ευχαριστεί την ανάλογη αίσθηση.

Η φάση της διαδικασίας του σερβιρίσματος που ακολουθεί είναι η σωστή επίδειξη της φιάλης με την ετικέτα προς τον πελάτη, από την αριστερή πλευρά του, προηγουμένως να έχει καθαριστεί η φιάλη, ελέγχουμε το πόμα να μην είναι θρυμματισμένο και το χρώμα του κρασιού να μην είναι θολό. Μετά το άνοιγμα της φιάλης ακολουθεί δοκιμή του κρασιού από μέρους του πελάτη, αφού προηγουμένως έχουμε διακριτικά μυρίσει το πόμα για να δούμε αν το κρασί είναι σε καλή κατάσταση. Μετά την έγκριση του πελάτη προχωράμε στο σερβίρισμα,

πρώτα από τις κυρίες και τελευταίο το ποτήρι του πελάτη που έκανε τη δοκιμή. Το κρασί όπως και όλα τα ποτά σερβίρονται από δεξιά, κατά το χείλος του ποτηριού και γεμίζουμε κατά το . το ποτήρι αν πρόκειται για κόκκινο κρασί και 1/3 εάν πρόκειται για λευκό, προσέχουμε την τελευταία σταγόνα που σχηματίζεται στο στόμιο του μπουκαλιού, για να μην πέσει και λερώσει. Η κίνηση πρέπει να γίνει για την εξουδετέρωση της, είναι να στρίψουμε το μπουκάλι από αριστερά προς τα δεξιά ή να σκουπίσουμε το στόμιο της φιάλης με την πετσέτα που κρατάμε το μπουκάλι.

Η διαβάθμιση της θερμοκρασίας όπως είναι διεθνώς αποδεκτή:

Άσπρα ξηρά κρασιά... 8ο-10οC

Άσπρα ημίξηρα κρασιά... 12ο- 14οC

Ροζέ ξηρά κρασιά... 12ο-14οC

Κόκκινα ξηρά κρασιά... 15ο- 17οC

Γλυκά κρασιά αδιακρίτως χρώματος... 15ο- 17οC

Σαμπάνιες... 5ο- 7οC

Η παράδοση του λογαριασμού.

Να φροντίζει ώστε ο πελάτης να μην περιμένει πολύ ώρα για το λογαριασμό. Και να γνωρίζει ότι ο λογαριασμός δίνεται εφόσον έχουν όλοι φάει στο τραπέζι, έχουν μαζευτεί τα πιάτα και έχουν αρνηθεί την πρόταση για επιδόρπιο ή δίνει το λογαριασμό εφόσον έχουν όλοι τελειώσει το επιδόρπιο.

Να βεβαιώνετε πως ο λογαριασμός του πελάτη είναι ολοκληρωμένος (όλα τα είδη έχουν χτυπηθεί στην ταμειακή μηχανή) και είναι σωστά αθροισμένος. Να γράφει το σύνολο από την πίσω πλευρά με μεγάλους αριθμούς και να το κυκλώνει ώστε να αποφύγει οποιεσδήποτε παρεξηγήσεις.

Όταν παρουσιάζει το λογαριασμό στο πελάτη να λέει ευχαριστώ, εάν υπάρχει ταμίας στο εστιατόριο να πει ότι θα το φροντίσει

Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Η έννοια εξοπλισμός αναφέρεται σε όλα τα κινητά κυρίως αντικείμενα τα οποία τοποθετούνται στον χώρο του εστιατορίου και είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του. Σε αυτά περιλαμβάνονται τα έπιπλα, τα σκεύη και τα λινά που χρησιμοποιεί η επιχείρηση (Μάρας, 1997). Η επιλογή του κατάλληλου εξοπλισμού είναι πολύ σημαντικός παράγοντας για την πορεία της επιχείρησης και την παροχή ποιοτικού προϊόντος και υπηρεσιών.

Η επιλογή και η αγορά εξοπλισμού πρέπει να γίνεται με τον πλέον οικονομικό και αποτελεσματικό τρόπο. Οι τρεις βασικοί τρόποι προμήθειας είναι οι παρακάτω:

1. Κατευθείαν από τον κατασκευαστή αφού έχει πραγματοποιηθεί η ανάλογη έρευνα αγοράς. Αυτός ο τρόπος τις περισσότερες φορές αποδεικνύεται και ο πιο οικονομικός.
2. Αγορά από την αντιπροσωπεία – τα ειδικά καταστήματα που διαθέτουν τέτοιου είδους εξοπλισμό από πολλούς κατασκευαστές προσφέρουν συνήθως αντικειμενική πληροφόρηση ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησης και την ποικιλία του εξοπλισμού που διαθέτουν.
3. Εταιρείες leasing – θεωρείται η εναλλακτική λύση στην αγορά του εξοπλισμού τα τελευταία χρόνια. Είναι η ενοικίαση εξοπλισμού από εταιρεία leasing για ορισμένο χρόνο και με ορισμένο κόστος. Τα συμβόλαια leasing μειώνουν το αρχικό κόστος αγοράς εξοπλισμού και περιλαμβάνουν διακανονισμό σχετικά με τη συντήρηση του κατά τη διάρκεια της ενοικίασης.

Είναι πολύ σημαντικό να επιλεγεί ένας προμηθευτής ο οποίος διαθέτει εμπειρία, τεχνική υποστήριξη και οικονομική δύναμη στον χώρο. Οι παράγοντες

που λαμβάνονται υπόψη για την σωστή επιλογή εξοπλισμού, που θα κάλυπτε τις απαιτούμενες ανάγκες είναι:

- Η αρχιτεκτονική κατασκευή και το μέγεθος του εστιατορίου
- Ο οικονομικός προϋπολογισμός (ύψος συνολικής διαθέσιμης δαπάνης)
- Η έρευνα της αγοράς
- Η αξιοπιστία και η ικανότητα υποστήριξης του προμηθευτή (εγγύηση για
- μακροχρόνιες σχέσεις συνεργασίας)
- Η εξέλιξη της τεχνολογίας
- Η κάλυψη των προϋποθέσεων υγιεινής και ασφάλειας που ορίζει ο νόμος
- Ο τύπος του εστιατορίου
- Η δυναμικότητα του εστιατορίου
- Το σέρβις που θα χρησιμοποιηθεί (ανταλλακτικά, επισκευές)
- Ο τύπος της πελατείας στην οποία απευθύνεται
- Το διακοσμητικό ύφος και το στυλ του εστιατορίου

Λόγω της μεγάλης σημασίας του εξοπλισμού για τη λειτουργία του εστιατορίου, της σημαντικής δαπάνης που απαιτείται και τις δυσκολίες αλλαγής ή αντικατάστασης, καλό είναι να ζητείται και η άποψη των ειδικών επαγγελματιών που θα εργαστούν στον χώρο και θα λειτουργήσουν το συγκεκριμένο εξοπλισμό. Η ατμόσφαιρα και το στυλ του εστιατορίου που καθορίζεται από τον εξοπλισμό του είναι η πρώτη εντύπωση που αποκομίζει ο πελάτης όταν επισκέπτεται το εστιατόριο. Έτσι η επιλογή του κατάλληλου εξοπλισμού αποτελεί σημαντικό παράγοντα που συντελεί στην επιτυχία της επιχείρησης.

Πιο αναλυτικά ο εξοπλισμός του εστιατορίου αποτελείται από:

Έπιπλα: Τα έπιπλα των εσωτερικών χώρων αποτελούν στοιχεία διακόσμησης αλλά και στοιχεία λειτουργικού εξοπλισμού. Τα υλικά κατασκευής τους που υπάρχουν σε μεγάλη ποικιλία καθορίζουν την ανθεκτικότητά τους και την αναπauτικότητα που δίνουν. Τα υλικά αυτά διακρίνονται σε θερμά (ξύλο) και σε ψυχρά (μέταλλο, πλαστικό). Πιο αναλυτικά τα στοιχεία επίπλωσης είναι:

1) **Τραπεζία:** Διακρίνονται σε στρογγυλά και τετράγωνα, διθέσια, τετραθέσια, εξαθέσια και ίσως μεγαλύτερα ανά περίπτωση. Τα στρογγυλά τοποθετούνται στις γωνίες για διευκόλυνση της κυκλοφορίας και τη μέγιστη κάλυψη του χώρου και τα τετράγωνα δίνουν τη δυνατότητα δημιουργίας πολλών θέσεων. ή πολύγωνα. Πολλές φορές γίνεται συνδυασμός δύο ή περισσότερων τραπεζιών για να εξυπηρετήσουν μεγαλύτερες παρέες ή ειδικές περιπτώσεις (δεξιώσεις, συνεστιάσεις κ.λ.π.) κυρίως με τη χρήση τετράγωνων και ορθογώνιων τραπεζιών. Τα στρογγυλά τοποθετούνται στις γωνίες για διευκόλυνση της κυκλοφορίας και τη μέγιστη κάλυψη του χώρου και τα τετράγωνα δίνουν τη δυνατότητα δημιουργίας πολλών θέσεων. Τα τραπέζια για δύο άτομα εάν είναι τετράγωνα θα πρέπει να έχουν διαστάσεις 60-65 εκ. η κάθε πλευρά, και εάν είναι στρογγυλά να έχουν διάμετρο 80- 90 εκ. Τα τραπέζια για τέσσερα άτομα εάν είναι τετράγωνα θα πρέπει να έχουν διαστάσεις ενός (1) μέτρου. Εάν τα τραπέζια είναι παραλληλόγραμμα με τους πελάτες να κάθονται μόνο στις δύο μεγαλύτερες πλευρές ανά δύο θα πρέπει να έχουν διαστάσεις 120 x 75 εκ. Τα μεγέθη αυτά επιτρέπουν ικανοποιητική απόσταση μεταξύ των ατόμων που γευματίζουν και μία λωρίδα πλάτους 0,20 εκ. περίπου για να τοποθετηθούν διάφορα εδέσματα, πιατέλες, σερβίτσια κ.λ.π. Τα τραπέζια για περισσότερα από τέσσερα άτομα είναι συνήθως ορθογώνια παραλληλόγραμμα και το πλάτος τους πρέπει να είναι 60-65

εκ. και το μήκος 75-80 εκ. για κάθε άτομο. Το ύψος των τραπεζιών πρέπει να είναι κατά προσέγγιση 70 εκ. Στο εστιατόριο υπάρχουν διάφοροι τύποι τραπεζιών οι οποίοι ταξινομούνται σε τέσσερις κυρίως ομάδες:

- Πάγκους ή μπαρ
- Προσαρμοσμένα τραπέζια και εντοιχισμένα έπιπλα
- Κινητά τραπέζια με πόδια
- Σύνθετα τραπέζια με προσαρμοσμένα λειτουργικά τμήματα

Η διευθέτηση των πάγκων γίνεται με τις διαστάσεις και το σχήμα του χώρου σε τρεις βασικές διατάξεις: περιμετρικά, ίσια και σε σχήμα απλού ή επαναλαμβανόμενου U. Τα καθίσματα που χρησιμοποιούνται σε πάγκους μπορεί να είναι είτε σταθερά στο δάπεδο είτε κινητά με ή χωρίς πλάτη. Τα προσαρμοσμένα τραπέζια είναι ακίνητα, κινητά ή έχουν σταθερή βάση και αποσπώμενο καπάκι για να εξυπηρετούν την εύκολη προσέγγιση. Τοποθετούνται κοντά στον τοίχο και μπορούν να στηριχθούν απευθείας ή μερικώς στο δάπεδο. Τα κινητά τραπέζια (gueridon) είναι τα κοινά ανεξάρτητα τραπέζια τα οποία προσφέρουν τη δυνατότητα προσαρμογής του χώρου ανάλογα με τις απαιτήσεις του είδους της εστίασης, του χώρου και των πελατών του. Έχουν συνήθως διαστάσεις 40-45 εκ. πλάτος και 75-80 εκ. ύψος και χρησιμοποιούνται κατά την εκτέλεση του ομώνυμου αγγλικού τρόπου σερβιρίσματος. Αποτελούνται από δύο μέρη εκ των οποίων το κάτω χρησιμοποιείται σαν βοηθητικός χώρος. Είναι συνήθως κατασκευασμένα από ανθεκτικά υλικά και στηρίζονται πάνω σε τέσσερις ρόδες κινούμενες προς όλες τις κατευθύνσεις. Ανάλογα τον τρόπο εξυπηρέτησης και κατασκευής υπάρχουν διάφορα gueridon όπως τραπέζι κρύου μπουφέ, ορεκτικών, φλεγόμενων εδεσμάτων, έκθεσης γλυκών ή τυριών, τεμαχισμού ή μεριδοποίησης, ποτών-κινητή κάβα κ.λ.π. Προκειμένου τα τραπέζια να εξυπηρετούν περισσότερες λειτουργίες χρησιμοποιούνται λειτουργικά τμήματα όπως αποσπώμενα καπάκια, γωνίες, σπαστά πόδια συνδέσεις, θήκες κ.α.

2) **Καθίσματα** Πρέπει να είναι αναπαυτικά και πολύ γερά γιατί είναι α έπιπλα που ταλαιπωρούνται περισσότερο από κάθε άλλο εντός του εστιατορίου. Το ύψος τους από το δάπεδο κυμαίνεται από 41-43 εκ. Τα καθίσματα τοποθετούνται κατά δύο τρόπους και αυτό έχει άμεση σχέση με τις διαστάσεις του τραπεζομάντηλου π.χ. αν το τραπεζομάντηλο είναι μεγάλο και κρέμεται πολύ από το τραπέζι το κάθισμα απέχει 1-2 εκ. Εάν είναι κανονικό και κρέμεται πάνω από το ύψος του καθίσματος τότε τοποθετείται κάτω από το τραπέζι κατά το ήμισυ.

Τα καθίσματα πρέπει να δένουν αρμονικά με τα τραπέζια και το γενικότερο στυλ του εστιατορίου. Τα κυριότερα χαρακτηριστικά κατασκευής τους πρέπει να είναι η ακαμψία και η σταθερότητα, η επαρκής αντοχή, το λογικό βάρος, η καλή ισορροπία, οι στρογγυλεμένες άκρες και οι προστατευτικές θήκες στα πόδια για να μην προκαλούν ζημιές στο δάπεδο και ενοχλητικό θόρυβο κατά το σύρσιμο. Τα υλικά κατασκευής τους ποικίλουν, μπορεί να είναι ξύλινα, μεταλλικά, μπαμπού κ.α. Επενδύονται με υφαντό ύφασμα ή ταπετσαρία, με πλαστικοποιημένο υλικό ή δέρμα, με ψάθα κ.λ.π. Μπορεί να έχουν προσαρμοσμένα μπράτσα προσδίδοντας έτσι εντυπωσιακή και επιβλητική εμφάνιση στην επίπλωση του εστιατορίου. Οι διαστάσεις του καθίσματος είναι 40x45 εκ. Η διαρρύθμιση προσαρμογής καθισμάτων μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να σχηματιστεί μια ξεχωριστή και ιδιαίτερη ενότητα του χώρου, με φορά αντίθετη, γειτονική ή στις πλευρές του τραπεζιού. Αυτή η διαρρύθμιση ενδείκνυται για μικρές παρέες πελατών και μπορεί να συνδυαστεί και με άλλου είδους διαρρυθμίσεις. Όταν ο χώρος προβλέπεται να εξυπηρετήσει μεγάλες συνεστιάσεις και δεξιώσεις, τα τραπέζια και τα καθίσματα τοποθετούνται στις αντίθετες πλευρές, και τακτοποιούνται

συνήθως σε παράλληλες σειρές καθόλη την έκταση του εστιατορίου.

3) **Σκευοθήκες:** _____ Είναι είδος μπουφέ όπου ανάλογα με τη διαρρυθμισή τους, ο

υπάλληλος του εστιατορίου έχει τοποθετημένα όλα τα όργανα και σκεύη που μπορεί να χρειαστεί κατά το σερβίρισμα. Ο αριθμός τους είναι ανάλογος του αριθμού των τραπεζιών που εξυπηρετούν. Τέτοια είναι τα πιάτα, τα μαχαιροπήρουνα, τα διάφορα “menages” (π.χ. σετ λαδόξυδων, οδοντογλυφίδες, αλατοπίπερα, σάλτσες, ρεσό, “finger bowls”) και λινά. Οι σκευοθήκες βρίσκονται σε τομείς ή πόστα ή gang όπως συνηθίζεται να λέγονται τα πόστα εργασίας στην εστιατορική ορολογία και ο αριθμός τους είναι ανάλογος του αριθμού των τραπεζιών που εξυπηρετούν, καθώς και του αριθμού των τραπεζοκόμων που απασχολούνται (ανάλογα δηλαδή τον αριθμό τραπεζιών ανά περιοχή ευθύνης κάθε τραπεζοκόμου). Επίσης ρόλο παίζει ο τύπος του εστιατορίου και το είδος των εδεσμάτων που προσφέρει, ο τρόπος σερβιρίσματος που επιλέγει η επιχείρηση και βέβαια το είδος και η ποσότητα των σκευών που θα περιέχει η σκευοθήκη.

Κατά κανόνα η σκευοθήκη χωρίζεται σε δύο μέρη:

-Στο επάνω μέρος όπου υπάρχουν δύο σειρές συρταριών και τοποθετούνται τα μαχαιροπήρουνα ξεχωριστά

-Στο κάτω μέρος που είναι διαρρυθμισμένο σε ντουλάπια και ράφια και τοποθετούνται τα διάφορα λινά καθώς και τα “menages” που αναφέρθηκαν παραπάνω. Η επιφάνεια της σκευοθήκης είναι ο χώρος που χρησιμοποιεί ο τραπεζοκόμος για την προσωρινή εναπόθεση των σκευών του πριν πάει στον πελάτη ή στο office.

Η κατασκευή της σκευοθήκης πρέπει να είναι λειτουργική με συρτάρια και ντουλάπια που ανοίγουν εύκολα και ο εξοπλισμός της άρτιος χωρίς ελλείψεις. Η επιφάνεια εργασίας πάντα καθαρή και ελεύθερη για να τοποθετούνται προσωρινά τα σκεύη από την τραπεζαρία προς το εστιατόριο και αντίθετα και να δένει αισθητικά με τα υπόλοιπα έπιπλα του εστιατορίου. Όταν η σκευοθήκη είναι καλά εξοπλισμένη, ο τραπεζοκόμος μπορεί να εξυπηρετήσει μεγάλο αριθμό πελατών σε μικρότερο χρονικό διάστημα.

Στις μέρες μας, οι σκευοθήκες λόγω του όγκου τους μειώνονται σε αριθμό και αντικαθίστανται από πτυσσόμενες βάσεις δίσκων (ψαλίδια), ειδικά σε περιπτώσεις μεγάλων εκδηλώσεων

4) **Κινητά τραπέζια:** Είναι κινούμενα μικρά τραπέζια διαφορετικών διαστάσεων που χρησιμοποιούνται κατά την εκτέλεση του ομώνυμου αγγλικού τρόπου σερβιρίσματος (gueridon). Αποτελούνται από δύο μέρη εκ των οποίων το κάτω χρησιμοποιείται σαν βοηθητικός χώρος. Το υλικό κατασκευής τους είναι συνήθως ξύλο ή συνδυασμός ξύλου και μετάλλου.

Σκεύη:

Τα σκεύη του εστιατορίου γενικά τα διαχωρίζουμε σε τρεις μεγάλες κατηγορίες. Τα σκεύη από πορσελάνη, τα γυάλινα ή κρυστάλλινα και τα μεταλλικά και ανοξείδωτα. Πιο αναλυτικά:

Σκεύη πορσελάνης

- Πιάτα πρώτου φαγητού
- Πιάτα κυρίως φαγητού
- Πιάτα σούπας
- Πιάτα σαλάτας ή πρωινού
- Πιάτα φρούτου ή γλυκού
- Πιάτα βουτύρου
- Σαλατιέρες

- Πιάτα ψαριού οβάλ
- Φλιτζάνια και πιατάκια consomme
- Φλιτζάνια και πιατάκια ειδών καφέ ή τσαγιού ανάλογα με τα αφεψήματα που μπορούν να σερβιριστούν
- Πιατέλες
- Σουπιέρες
- Σαλτσιέρες
- Τσαγιέρες-καφετιέρες- γαλατιέρες
- Μαρμελαδιέρες-βουτυριέρες-ζαχαριέρες
- Αλατοπιπεριέρες-λαδόξυδα-μουσταρδιέρες
- Θήκες για οδοντογλυφίδες-αυγοθήκες-σταχτοδοχεία
- Ανθοδοχεία-κηροπήγια

B. Γυάλινα ή κρυστάλλινα σκεύη

- Ποτήρια νερού
- Ποτήρια κρασιού
- Ποτήρια μύρας
- Ποτήρια σαμπάνιας
- Ποτήρια παγωτού
- Μπολ φρουτοσαλάτας
- Καράφες νερού
- Ποτήρια διάφορα

C. Μεταλλικά ή ανοξείδωτα σκεύη

- Μαχαίρια μεγάλα
- Πιρούνια μεγάλα
- Κουτάλια σούπας
- Μαχαίρια φρούτου, πρωινού
- Πιρούνια φρούτου, πρωινού, ορεκτικού
- Κουτάλια καφέ, τσαγιού
- Κουταλάκια κομπόστας, κονσομέ
- Μαχαίρια ψαριού
- Πιρούνια ψαριού
- Μαχαιροπίρουνα τεμαχισμού
- Λαβίδες σερβιρίσματος
- Σπάτουλες σερβιρίσματος
- Σαμπανιέρες
- Δίσκοι μεταφοράς

Λινά

Με τον όρο λινά εννοούμε όλο τον ιματισμό, ο οποίος παίζει μεγάλο ρόλο στην εμφάνιση του εστιατορίου. Ο ιματισμός αυτός περιλαμβάνει:

- **Υποτραπεζομάντηλα** (Molleton): Είναι τα λινά που εφάπτονται στοτραπέζι και τούτο διότι πρέπει να μεσολαβούν οπωσδήποτε μεταξύ τραπεζομάντηλου και επιφάνειας τραπεζιού, τόσο για την αίσθηση της αφής όσο και για το θόρυβο που δημιουργείται από τα σκεύη χωρίς αυτό.
- **Τραπεζομάντηλα** (Nappe): Είναι τα βασικότερα λινά του εστιατορίου και πρέπει να είναι πολύ καλής ποιότητας και φυσικά πάντα καθαρά και καλοσιδερωμένα. Πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στο στρώσιμό τους ώστε οι τσακίσεις τους να είναι συμμετρικά τοποθετημένες σε σχήμα σταυρού.
- **Επιτραπεζομάντηλα** (Napperon): Είναι τα μικρά και σε τετράγωνο σχήμα λινά, ανάλογα με τις διαστάσεις των τραπεζιών, διότι πρέπει να καλύπτουν ακριβώς την επιφάνειά του και να προστατεύουν τα τραπεζομάντηλα από τη γρήγορη φθορά

και το σύντομο λέρωμά τους. - Πετσέτες φαγητού (Napkin): Πρέπει να είναι μονόχρωμες και ίδιας ποιότητας με τα τραπεζομάντηλα. Οι διαστάσεις τους είναι περίπου 50-60 εκ. και τοποθετούνται στη θέση του πελάτη σαν οδηγός για την υπόλοιπη τακτοποίηση αυτού που λέμε κουβέρ.

Συνηθίζεται σε εστιατόρια πολυτελείας να δίνουν ευχάριστα και περίεργα καμιά φορά σχήματα για λόγους αισθητικής.

- Πετσέτες τραπεζοκόμων: Είναι χρήσιμα λινά για την εκτέλεση του service από τον τραπεζοκόμο-σερβιτόρο, όπως τη στιγμή της μεταφοράς των δίσκων φαγητού, ή το αναγκαίο σκούπισμα της Τελευταίας στιγμής, των πιάτων και των κρασιών κατά το σερβίρισμά τους. Κάποτε ήταν το σήμα κατατεθέν της εμφάνισης των τραπεζοκόμων έχοντάς την κρεμασμένη πάντοτε στο μπράτσο του.

- Δισκόπανα: Παλαιότερα ήταν λινά, σήμερα όμως η τεχνολογία έχει δώσει πλαστικά υλικά που εξυπηρετούν απόλυτα το σκοπό τους, δηλαδή να μην γλιστρούν τα σκεύη κατά τη μεταφορά τους στον δίσκο.

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑΣ

Οι παράγοντες που παίζουν ρόλο στην επιλογή του κατάλληλου συστήματος λειτουργίας της τραπεζαρίας είναι ο τύπος και το μέγεθος της πελατείας που θα εξυπηρετεί, καθώς και η δυναμικότητα του εστιατορίου.

Τα βασικά συστήματα σερβιρίσματος είναι δύο:

1. Το σύστημα table d' hote και
2. Το σύστημα a la carte

A) ΣΥΣΤΗΜΑ TABLE D' HOTE το σύστημα table d' hote το εστιατόριο προσφέρει ολοκληρωμένες συνθέσεις γαστρονομικών πακέτων, τα οποία περιλαμβάνουν τουλάχιστον τρία πιάτα (1ο πιάτο, 2ο πιάτο και επιδόρπιο). Το κάθε πακέτο τιμολογείται ενιαία και δεν μπορεί ο πελάτης να επιλέξει ορισμένα είδη από αυτό. Ο πελάτης που θα επιλέξει το παραπάνω πακέτο δεν μπορεί να ζητήσει μόνο το ένα πιάτο από τα περιεχόμενα ή αν ζητήσει κάτι τέτοιο θα πρέπει να πληρώσει την τιμή του πακέτου, που στην εστιατορική ορολογία ονομάζεται menu.

Το σύστημα table d' hote είναι ιδιαίτερα διαδεδομένο στον ξενοδοχειακό κλάδο. Η πλειονότητα των τουριστών που διακινούνται μέσω πρακτορείων αγοράζουν από αυτά ένα σύνολο τουριστικών υπηρεσιών που κυριότερες είναι το ταξίδι, η διαμονή και η διατροφή. Υπάρχουν τρεις τύποι συμφωνιών σε σχέση με τη διατροφή των πελατών των ξενοδοχείων:

- **Bed and breakfast**, ονομάζεται η συμφωνία «δωμάτιο + πρωινό» όπου η παροχή πρωινού συνδυάζεται με την ενοικίαση του δωματίου.
- **Half board** ή ημιδιατροφή, ονομάζεται η συμφωνία «δωμάτιο + πρωινό + γεύμα (ή δείπνο)» όπου στη συμφωνία bed and breakfast προστίθεται ένα από τα γεύματα της ημέρας.
- **Full board** ή πλήρης διατροφή, ονομάζεται η συμφωνία «δωμάτιο + πρωινό + γεύμα + δείπνο» που καλύπτει πρωινό και δύο γεύματα την ημέρα.

Τα προσφερόμενα γεύματα μέσα από αυτή τη διαδικασία, είτε αναφερόμαστε στο πρωινό είτε στο μεσημβρινό είτε στο δείπνο, περιέχουν συγκεκριμένα εδέσματα και το βάρος των μερίδων τους ορίζεται από αγορανομικές διατάξεις. Με τον τρόπο αυτό, ο τουρίστας μπορεί να αγοράζει την διατροφή κατά τη διάρκεια του ταξιδιού του, γνωρίζοντας εκ των προτέρων ότι στο ξενοδοχείο που θα καταλύσει θα έχει στη διάθεσή του γαστρονομικά πακέτα που ανταποκρίνονται στη συμφωνία που έχει κάνει. Το σύστημα table d' hote, λοιπόν, πραγματεύεται την προσφορά αυτών ακριβώς των γαστρονομικών πακέτων.

Το γεύμα table d' hote σήμερα θεωρείται σχεδόν αποκλειστικά ο τρόπος παράθεσης γευμάτων για τα εστιατόρια ξενοδοχείων, πλοίων, αεροπλάνων, ιδρυμάτων, οικοτροφείων, σχολών και συναφών οργανισμών. Στα ξενοδοχεία κατά κανόνα σε κάθε γεύμα προσφέρεται ένα και μόνο menu, που αποτελεί υποχρεωτική κατανάλωση για τον πελάτη, ο οποίος τα έχει ήδη προπληρώσει τη στιγμή που αγόρασε τις διακοπές του από το τουριστικό γραφείο στη χώρα μόνιμης διαμονής του. Ορισμένες φορές, όμως, προσφέρεται η δυνατότητα επιλογής σε κάποιο ή κάποια πιάτα του menu. Τα εστιατόρια με σύστημα table d' hote λειτουργούν για περιορισμένο χρόνο (περίπου δυο ώρες) τρεις φορές την ημέρα, προκειμένου να καλύψουν το σερβίρισμα πρωινού, μεσημβρινού και δείπνου.

B) ΣΥΣΤΗΜΑ A LA CARTE Στο σύστημα a la carte το εστιατόριο προσφέρει μια ποικιλία εδεσμάτων από τα οποία ο πελάτης επιλέγει μεμονωμένα εκείνα που του αρέσουν και πληρώνει μόνο αυτά. Η επιλογή γίνεται με βάση τον κατάλογο εδεσμάτων (κάρτα εδεσμάτων) και για τον λόγο αυτό ονομάζεται a la carte. Το γεύμα a la carte είναι ο συνηθέστερος τρόπος πώλησης φαγητών στα εστιατόρια που λειτουργούν εκτός ξενοδοχειακών μονάδων. Πολλά όμως ξενοδοχεία διαθέτουν επίσης εστιατόρια που προσφέρουν τα προϊόντα τους με το σύστημα αυτό. Τα εστιατόρια a la carte χαρακτηρίζονται από τη διαρκή λειτουργία τους για μεγάλα χρονικά διαστήματα της ημέρας. Οι ώρες λειτουργίας εξαρτώνται κυρίως από τον τύπο της επιχείρησης και την εποχή. Μπορεί λοιπόν να λειτουργεί είτε μόνο το μεσημέρι (π.χ. εστιατόρια πόλης), είτε μόνο το βράδυ (π.χ. ταβέρνα), είτε από τις μεσημβρινές μέχρι τις προχωρημένες βραδινές ώρες (π.χ. παραθαλάσσιες ταβέρνες).

ΕΙΔΗ ΓΕΥΜΑΤΩΝ

Τα γεύματα διαχωρίζονται σε κύρια, δευτερεύοντα και ειδικά γεύματα.

A) ΚΥΡΙΑ ΓΕΥΜΑΤΑ

Κύρια γεύματα ονομάζονται τα είδη των γευμάτων τα οποία προσφέρονται σε συγκεκριμένες ώρες της ημέρας καθημερινά και σε αυτά ανήκουν το πρωινό, το μεσημβρινό και το δείπνο.

ΠΡΩΙΝΟ

Είναι το πρώτο γεύμα της ημέρας και είναι ένα γεύμα το οποίο δεν παρατίθεται σε αυτόνομες εστιατορικές μονάδες, εκτός αν υπάρχει επιτακτική ανάγκη. Η τιμή του πρωινού στα ξενοδοχεία συνυπολογίζεται στην τιμή του δωματίου, όπως αυτή αναφέρεται στη συμφωνία με τον πελάτη. Όταν ο πελάτης προσέρχεται στην τραπεζαρία δηλώνει τον αριθμό του δωματίου του και ο τραπεζοκόμος ενημερώνει την κατάσταση δικαιούμενων γευμάτων, που εκδίδει καθημερινά το τμήμα υποδοχής ή εκδίδει λογαριασμό όταν πρόκειται για μη ενοίκους του ξενοδοχείου. Τα είδη των πρωινών που υπάρχουν είναι τα εξής:

Ευρωπαϊκό πρωινό (continental breakfast), το οποίο είναι ένα τυποποιημένο γεύμα με συγκεκριμένες κατηγορίες ειδών που συνηθίζονται στην Ευρώπη και έχει καθιερωθεί ως η ελάχιστη προσφορά πρωινού από τα ξενοδοχεία. Φέρει την ονομασία πλήρες, με την έννοια ότι το ρόφημα (καφές, τσάι, γάλα ή σοκολάτα) συμπληρώνεται με τα συνοδευτικά φαγώσιμα είδη (φρυγανιές, τوست, βουτήματα, κρουασάν, κέικ, βούτυρο, μαρμελάδα, μέλι, φρούτα). Όταν σεβίρεται σε τραπέζι συνοδεύεται και από παρασκευές αυγών, λουκάνικο, μπέικον κ.λ.π. και τότε ονομάζεται αγγλικό πρωινό.

Αμερικάνικο ή αγγλοσαξονικό πρωινό (American breakfast), το οποίο

είναι ένα πλούσιο γεύμα αποτελούμενο από οτιδήποτε θα μπορούσε να συμπεριλαμβάνεται και στα υπόλοιπα γεύματα (μεσημβρινό κ.α.). Συνήθως αποτελείται από αρτοπαρασκευάσματα, μαρμελάδες, μέλια, παρασκευές αυγών, αλλαντικά, λαχανικά, όσπρια, πατάτες, τυριά, γαλακτοκομικά, δημητριακά, κρύες παρασκευές κρεάτων και θαλασσινών, γλυκά, φρούτα, ροφήματα και χυμούς. Λόγω της ποικιλίας που προσφέρει, τα περισσότερα ξενοδοχεία επιλέγουν την παράθεση του πρωινού με την αμερικάνικη σύνθεση.

Βιεννέζικο ή αυστριακό πρωινό (viennois), το οποίο δεν είναι τίποτε άλλο από ένα ευρωπαϊκό πρωινό με την προσθήκη βραστών αυγών και ροφημάτων βιενουά, δηλαδή με σαντιγί.

Ελληνικό παραδοσιακό πρωινό, το οποίο περιέχει μεσογειακά προϊόντα, όπως ελληνικό καφέ, γάλα ή τσάι του βουνού, ψωμί, πίτες, χυμό πορτοκάλι, θυμαρίσιο μέλι, φρέσκο βούτυρο, γιαούρτι με μέλι, καρύδια ή φρούτα, σούπα τραχανά, παραδοσιακά τυριά (ανθότυρο, φέτα κ.λ.π.).

ΜΕΣΗΜΒΡΙΝΟ

Το μεσημβρινό είναι το κεντρικό και ίσως το πιο χορταστικό γεύμα της ημέρας. Η συνήθης ώρα παράθεσης σε ένα ξενοδοχείο είναι μεταξύ 12.30 και 15.30 μ.μ. Μπορεί να είναι ένα σύνολο από συγκεκριμένα πιάτα (τρία με τέσσερα τύπου table d' hote) ή επιλογή από κατάλογο (a la carte) ή από μπουφέ. Το μεσημβρινό χωρίζεται κυρίως σε πέντε μέρη και περιλαμβάνει τις βασικότερες κατηγορίες εδεσμάτων:

1. Κρύο ή ζεστό ορεκτικό

Κρύες παρασκευές κρεάτων ή θαλασσινών
Κροκέτες, πίτες και παρασκευές σφολιάτας
Χορταρικά

2. Πρώτο πιάτο

Παρασκευές αυγών, ρυζιού και ζυμαρικών
Παρασκευές λαχανικών

Λαδερά

3. Κυρίως πιάτο

Ψάρια και θαλασσινά

Παρασκευές πουλερικών

Παρασκευές κρεάτων, κιμά

Παρασκευές φούρνου, κατσαρόλας

Κυνήγια

4. Σαλάτα ή/και τυριά

5. Επιδόρπιο

Γλυκά, παγωτά, κομπόστες

Φρούτα

ΔΕΙΠΝΟ

Το δείπνο λόγω της ατμοσφαιρικής ώρας που σερβίρεται αποτελεί το πιο επίσημο γεύμα της ημέρας. Σε αυτό κυρίως εστιάζονται οι επισιτιστικές επιδείξεις παρασκευών (τεμαχισμός, άναμμα), δεξιώσεις κ.λ.π. Διεξάγεται συνήθως μεταξύ 18.30 και 22.30 μ.μ. Η σύνθεση του δείπνου περιλαμβάνει ελαφρότερες από το μεσημβρινό γεύμα παρασκευές, προκειμένου να διευκολύνεται η χώνεψη πριν από τον ύπνο. Οι κυριότερες κατηγορίες εδεσμάτων που το αποτελούν είναι:

1. Κρύα ή ζεστά ορεκτικά

2. Σούπα ή κονσομέ

3. Πρώτο πιάτο

4. Κυρίως πιάτο
5. Σαλάτες
6. Επιδόρπιο

B) ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΝΤΑ ΓΕΥΜΑΤΑ

Τα δευτερεύοντα γεύματα τείνουν να εκλείψουν από τη σημερινή πραγματικότητα, ιδιαίτερα σαν γεύματα που παρατίθενται σε εστιατορικούς χώρους. Είναι ελαφριά γεύματα που δίνονται σε τακτικά χρονικά διαστήματα αλλά δεν είναι υποχρεωτική η καθημερινή τους προσκόμιση, όπως πρωινό τσάι (early tea), δεκατιανό/κολατσιό (brunch), απογευματινό τσάι (five o' clock tea), soupe (έκτακτο, νυχτερινό γεύμα μετά από ξενύχτι), εκδρομικό καλάθι (lunch basket), διάλειμμα για καφέ (coffee break).

Γ) ΕΙΔΙΚΑ ΓΕΥΜΑΤΑ

Είναι η κατηγορία των γευμάτων που δεν έχουν ημερήσιο τακτικό χαρακτήρα αλλά παρατίθενται κατόπιν παραγγελίας και σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, όπως ομαδικά γεύματα προς τιμήν συγκεκριμένων προσώπων, γάμων, επετείων, συνεδρίων, σεμιναρίων, αποκριάτικων χορών, επιδείξεων κ.λ.π. Σαν τεχνοτροπία υπονοούν διαφορετικούς τρόπους παράθεσης των εδεσμάτων, γνωστούς με τους γαλλικούς όρους banquet και buffet.

ΤΡΟΠΟΙ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ

Ως τρόπος σερβιρίσματος νοείται η παρουσίαση και παράθεση των εδεσμάτων με διαφορετικές μεθόδους, οι οποίες χρησιμοποιούνται στο εστιατόριο από έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό. Ο τρόπος με τον οποίο σερβίρονται τα γεύματα έχει διαμορφωθεί ανάλογα με τις διατροφικές και πολιτισμικές συνήθειες του κάθε λαού από τον οποίο προήλθε. Οι βασικότεροι τρόποι σερβιρίσματος είναι οι ακόλουθοι:

A. Βιενέζικος Τρόπος

Εφαρμόζεται σε απλές εστιατορικές μονάδες και αυτό διότι είναι ο απλούστερος, ο οικονομικότερος και ο ταχύτερος τρόπος σερβιρίσματος. Βασίζεται στην προετοιμασία του πιάτου και την σωστή παράθεση του στον πελάτη. Τα σημεία που χρειάζονται προσοχή για την επιτυχία σ' αυτό το είδος τραπεζοκόμησης, είναι:

Τα πιάτα πρέπει να είναι προσεκτικά προετοιμασμένα από την κουζίνα και η αισθητική τους να είναι ευχάριστη και πολύχρωμη.

Τα πιάτα να είναι πραγματικά ζεστά ή κρύα, τα ίδια, ανάλογα με το περιεχόμενο.

Η κίνηση του τραπεζοκόμου να έχει την φορά του ρολογιού και η τοποθέτηση των πιάτων να γίνεται από την δεξιά ή την αριστερή πλευρά του πελάτη, ανάλογα το σύστημα που ακολουθεί και εφαρμόζει ο Maitre d' hotel. Στην περίπτωση απόσυρσης (debarassage) η διαδικασία αυτή είναι απαραίτητο να γίνεται από την δεξιά πλευρά του πελάτη.

Εάν η τοποθέτηση των πιάτων γίνεται από την αριστερή πλευρά του πελάτη όπως του ψωμιού, της σαλάτας και του finger bowl τότε πρέπει να το αποσύρουμε από την ίδια πλευρά

Σε περίπτωση που σερβίρεται σούπα, συνοδεύεται απαραίτητα με sous-plat και χαρτοπετσέτα.

Η μεταφορά των πιάτων από την κουζίνα γίνεται με την χρήση δίσκων μέχρι την σκευοθήκη και εν συνεχεία τοποθετούνται στο τραπέζι με τον γνωστό τρόπο. Η μεταφορά τους στο χέρι δεν πρέπει να γίνεται με παραπάνω από τρία πιάτα.

B. Αγγλικός Τρόπος

Τον διαχωρίζουμε σε δύο μορφές

1. Οικογενειακός ή Familiare

Σε αυτήν την περίπτωση, κατά την παράδοση ο πατέρας και αρχηγός της οικογένειας με το βρετανικό φλέγμα, σεβρίζει τα υπόλοιπα μέλη της οικογένειας από μια πιατέλα τοποθετημένη στο κέντρο του τραπεζιού. Τα πιάτα έχουν εξ' αρχής τοποθετηθεί στο καθένα μπροστά. Σήμερα ο τρόπος αυτός εφαρμόζεται σε τραπέζι δύο ως τεσσάρων ατόμων και αφού πρώτα ο τραπεζοκόμος επιδεικνύει την πιατέλα πριν την τοποθέτηση στο κέντρο του τραπεζιού. Η τεχνοτροπία αυτή, για πολλούς θεωρητικούς του κλάδου αποτελεί εναλλακτικό τρόπο του Γαλλικού και όχι του Αγγλικού, που θα περιγράψουμε παρακάτω. Η σύγκρουση αυτή των απόψεων δεν αλλάζει την ουσία που είναι η απλότητα της διαδικασίας και εφαρμόζεται σε περιπτώσεις κοινοβιακής διαμονής όπως στα γνωστά club Mediterannee.

2. Επαγγελματικός ή Wagon Restaurant.

Εφαρμόζεται πάρα πολύ στην ξενοδοχειακή βιομηχανία σήμερα διότι θεωρείται ο πρακτικότερος τρόπος από όλους, έχοντας παράλληλα τα στοιχεία του πολύ καλού service αλλά και την ταχύτητα εξυπηρέτησης που είναι αναγκαία στις μέρες μας.

Έχει επίσης το πλεονέκτημα της ταχύτητας και του ελέγχου του service από πλευράς ποσότητας φαγητού διότι είναι ο ίδιος ο τραπεζοκόμος που χειρίζεται το κουταλοπήρουνο ή την λαβίδα και αυτό έχει σημασία όταν πρόκειται να σεβρίζει πολλούς πελάτες. Ο τρόπος αυτός απαιτεί επιδεξιότητα από τον τραπεζοκόμο και διπλωματία στο να επιβάλει την μεριδοποίηση της πιατέλας του που αποφασίζει ο ίδιος.

Σημεία που χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή στην διαδικασία αυτή είναι:

- Επίδειξη της πιατέλας από την αριστερή πλευρά του πελάτη με ελαφρά υπόκλιση και σεβίρισμα με το κουταλοπήρουνο προσέχοντας την απόσταση πιατέλας – πιάτου.
- Τοποθέτηση των παρασκευασμάτων με το κρέας στο κάτω μέρος του πιάτου και την γαρνιτούρα στο πάνω. Ποτέ πάρα πολύ ποσότητα. Είναι προτιμότερο να επανέλθουμε και να συμπληρώσουμε.
- Να μην αιωρούμαι το κουταλοπήρουνο κατά την κίνηση μας αλλά να την εναποθέτουμε στην πιατέλα στην πορεία προς τον πελάτη.

Γ. Γαλλικός Τρόπος

Θεωρείται επισημότερος τρόπος σεβιρίσματος από τον Αγγλικό και εφαρμόζεται σχεδόν μόνο σε γεύματα Table d' hote. Αφού προηγηθεί η παρουσίαση της πιατέλας στον πελάτη από αριστερά με ελαφρά υπόκλιση και τα πόδια ενωμένα, αφήνεται η δυνατότητα σ' αυτόν να σεβιριστεί μόνος του με την λαβίδα. Μετά το σεβίρισμα προχωρούμε στον επόμενο πελάτη επαναφέροντας πιθανόν την λαβίδα στην σωστή θέση, με μεγάλη διακριτικότητα και επάνω στην κίνηση.. Εάν το κρέας και η γαρνιτούρα είναι σε διαφορετικές πιατέλες τότε προτείνουμε πρώτα την πιατέλα του κρέατος με το αριστερό χέρι, πάντα με κινήσεις προσεκτικές και διακριτικές. Η αδυναμία του service με δύο πιατέλες είναι ότι μας στερεί την δυνατότητα της διόρθωσης κατά κάποιο τρόπο στην κίνηση μας από τον ένα πελάτη στον άλλο. Η διόρθωση αυτή είναι απαραίτητη να γίνει εάν η πιατέλα <<χαλάσει>> κατά την διάρκεια

που ο πελάτης αυτό-σεβίριστε. Είναι προτιμότερο σε αυτήν την περίπτωση να διακόψουμε και να διορθώσουμε την πιατέλα στο Table de service (πάσο) παρά να συνεχίσουμε.. άλλο βασικό μειονέκτημα για μας αλλά και πλεονέκτημα για τον πελάτη, είναι η αργοπορία του service που ανεβάζει φυσικά το γενικό λειτουργικό κόστος της επιχείρησης.

Σημεία που χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή σε αυτήν τη διαδικασία είναι:

- Η λαβίδα να είναι σωστά τοποθετημένη στη διάθεση του πελάτη.
- Να γίνεται χρήση πετσέτας σερβιρίσματος για την προστασία από την ζεστή πιατέλα
- Το ελεύθερο χέρι να μην αιωρείται αλλά να είναι στηριγμένο στην μέση.
- Η θέση της πιατέλας αν είναι στο ύψος του πιάτου.
- Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να δείξουμε την δυσαρέσκειά μας εάν κάποιος πελάτης μας καθυστερεί ιδιαίτερα.

Δ. Ρωσικός Τρόπος

Θεωρείται ο πλέον πολυτελής τρόπος και βασίζεται στον εντυπωσιασμό των συνδαιτυμόνων από πλούσια παρασκευάσματα και κρέατα, ψημένα μεν, στην αρχική τους μορφή δε (γουρουνόπουλα, φασιανοί, ψάρια κτλ)

Από την εποχή των τσάρων, με τα Λουκούλια ομαδικά τους γεύματα, παρουσίαζαν τα παρασκευάσματα αυτά, αναμμένα ή όχι (flambe) με την μορφή παρέλασης ανάμεσα από τους προσκεκλημένους. Ο τεμαχισμός και η μεριδοποίηση τους γινόταν και γίνεται από ειδικευμένο προσωπικό (Trancheurs) σε ειδικά τραπέζια, ορατά από τους συνδαιτυμόνες. Τα πλουσιότερα αυτά γεύματα και μάλιστα αυτής της μορφής είναι φυσικό σήμερα να τα συναντάμε όλο και σπανιότερα.

Ε. Σερβίρισμα με κινούμενο τραπέζι (Service au gueridon)

Μπορούμε να πούμε ότι είναι η απλή μορφή του Ρωσικού τρόπου πολυτελείας μόνο που η τεχνοτροπία αυτή τείνει περισσότερο στα Ευρωπαϊκά δεδομένα όσον αφορά ειδικότερα το σερβίρισμα.

Βασίζεται στην παρουσίαση, τον τεμαχισμό και την μεριδοποίηση των παρασκευασμάτων ενώπιον του πελάτη με χρήση κινούμενου τραπεζιού (gueridon). Η διαδικασία του flambage, ενώ υπάρχει, προηγείται δίνοντας μεγαλύτερο τόνο πολυτέλειας.

Ο τρόπος αυτός εφαρμόζεται σε υπερπολυτελή εστιατόρια με φυσικό επακόλουθο τις υψηλές τιμές. Όσον αφορά τις τεχνικές λεπτομέρειες, αυτά που πρέπει να προσέχουμε ιδιαίτερα είναι:

- Το gueridon να εφάπτεται στην πλευρά του τραπεζιού εάν είναι κενή και να στέκεται παράπλευρα και σε σημείο ορατό από όλους εάν το τραπέζι είναι πλήρες.
- Οι πιατέλες επιδεικνύονται στους πελάτες κατά τον συνήθη τρόπο (από αριστερά) και δίνουν την δυνατότητα να θαυμάσουν οι πελάτες την παρουσίαση των εδεσμάτων αυτών μέσα στην πιατέλα. Τοποθετούνται εν συνεχεία στην δεξιά πλευρά του gueridon με τα ζεστά πιάτα αριστερά.
- Στην μεριδοποίηση (Decoupage) και την ετοιμασία του πιάτου χρησιμοποιείται ειδικό ξύλο κοπής.
- Στην διαδικασία “Flambage” χρησιμοποιούνται ειδικά σκεύη και όργανα κατάλληλα γι’ αυτό.
- Ο τρόπος της τοποθέτησης του πιάτου στον πελάτη διέπεται από τους ανάλογους κανόνες του βιενέζικου τόπου σερβιρίσματος.
- Το υπόλοιπο της πιατέλας διατηρείται ζεστό σε ειδικά όργανα (Rechauds)

ΣΤ. Αμερικάνικος Τρόπος Αυτοεξυπηρέτησης.

Η Αμερική σαν χώρα ταχύτητας δεν ήταν δυνατό να μην δημιουργήσει ανάλογη τεχνοτροπία σερβιρίσματος στα απλά και κοντά στην εργασία των κατοίκων της, “Self Service Restaurants”. Έτσι προήλθε και ο τρόπος σερβιρίσματος της αυτοεξυπηρέτησης. Ο τρόπος αυτός εφαρμόζεται και σε επίσημα γεύμα ή δεξιώσεις στην μορφή Buffet και αυτός είναι ο λόγος που δεν πρέπει να απαξιώνεται σαν τρόπος σερβιρίσματος όσο αφορά το βαθμό πολυτέλειας που τον διακρίνει.

Σημεία που αξίζει να προσέχουμε κατά την διαδικασία της αυτοεξυπηρέτησης σε

πολυτελή παράθεση γεύματος (Buffet) είναι:

- Καθαρά και στην σωστή σειρά τους σκεύη που θα χρησιμοποιήσει ο πελάτης.
- Πλούσια και εντυπωσιακά παρασκευάσματα (χρωματισμοί, ποικιλία κλπ) στην σωστή σειρά τους.
- Ειδικευμένο προσωπικό εξυπηρέτησης ειδικά στα σημεία ακριβών και δύσκολων στο σερβίρισμα παρασκευασμάτων (κρέατα, ψάρια κτλ)
- Προσωπικό που πρέπει να περιφέρεται και να εξυπηρετεί ανά πάσα στιγμή.
- Υπηρεσία απόσυρσης πιάτων (debarassage), ώστε να μην μένουν μεγάλο χρονικό διάστημα κενά πιάτα πάνω στα τραπέζια, και το τραπέζι να φαίνεται καθαρό.

Z. Σερβίρισμα Ορόφων (Room Service)

Δεν μπορεί να θεωρηθεί τρόπος σερβιρίσματος παρ' ότι απαιτεί γνώσεις και δεξιότητες που είναι ένας συγκερασμός των γνωστών τρόπων που εκτελούνται ανάλογα με τις συνθήκες και την κατηγορία του ξενοδοχείου.

Το προσωπικό πρέπει να χαρακτηρίζεται από μέγιστη διακριτικότητα λόγω του ότι κινείται στους ορόφους, χώροι άκρως ιδιωτικοί. Χρησιμοποιεί πάρα πολύ το κινούμενο τραπέζι και χρειάζεται να έχει, μεγάλη επαγγελματική κατάρτιση. Θα μπορούσε να πει κανείς ότι ο τραπεζοκόμος αυτός σερβίρει όπως γίνεται στον τρόπο σερβιρίσματος gueridon.

ΕΙΔΙΚΑ ΓΕΥΜΑΤΑ

A. BANQUET

Η επιτυχία του εξαρτάται σχεδόν αποκλειστικά από την οργάνωση του. Η οργάνωση αυτή με την σειρά της εξαρτάται από διάφορους ετερογενείς παράγοντες μεταξύ των οποίων είναι:

- Οι χώροι και η υποδομή που διαθέτει η μονάδα.
- Το προσωπικό (ο βαθμός επαγγελματικής κατάρτισης)
- Η εμπειρία οργάνωσης παρεμφερών εκδηλώσεων.

Όσον αφορά στην επιλογή της μορφής του γεύματος από πλευράς εδεσματολογίου, διακόσμησης και άλλων στοιχείων που το συνθέτουν, λαμβάνονται σοβαρά υπ' όψιν παράγοντες όπως:

- Η τιμή
 - Ο αριθμός των συνδαιτυμόνων
 - Το είδος της εκδήλωσης (γεύμα εργασίας, εορταστική εκδήλωση κτλ)
- Αφού επικοινωνήσουν τα ενδιαφερόμενα μέρη για την πραγματοποίηση του Banquet, προχωρούν σε συμφωνία λεπτομερειών που καταγράφονται σε συμφωνητικό, το οποίο γίνεται προς αποφυγήν παρεξηγήσεων στις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα αμφοτέρων αλλά και για την διευκόλυνση της υλοποίησης αυτού του γεύματος. Απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να καταγραφούν στο συμφωνητικό αυτό είναι:
- Χαρακτήρας του Banquet για τυχόν προβολή του σε διάφορα έντυπα
 - Ελάχιστος αριθμός συνδαιτυμόνων που θα είναι και η εγγυημένη χρέωση του πελάτη (minimum guarantee)
 - Το ονοματεπώνυμο του πελάτη «αμφιτρύωνα»
 - Η διεύθυνση και τα στοιχεία επικοινωνίας του πελάτη (αριθμός τηλεφώνου)
 - Η ημερομηνία και η ώρα παράθεσης του γεύματος
 - Η συγκεκριμένη αίθουσα ή χώρος όπου θα πραγματοποιηθεί το γεύμα.
 - Η σύνθεση του γεύματος και η τιμή κατ' άτομο.
 - Ο τρόπος σερβιρίσματος
 - Ο αριθμός του προσωπικού που θα το εκτελέσει.
 - Είδη κρασιών και άλλων ποτών που θα σερβιριστούν (πακέτο ποτών)
 - Η τιμή των κρασιών και ποτών εφ' όσων δεν συμπεριλαμβάνονται στην τιμή

κατ' άτομο.

Ο τρόπος διάθεσης και χρέωσης των κρασιών και πρόσθετων (πιθανών) πιάτων.

Ο τρόπος πληρωμής του γεύματος και των ποτών στις προαναφερθείσες περιπτώσεις.

Το ύψος της προκαταβολής που πρέπει να δοθεί.

Η διακόσμηση της αίθουσας και των τραπεζιών

Οι μικροφωνικές ή άλλες τεχνικές – ηλεκτρονικές εγκαταστάσεις που θα χρησιμοποιηθούν.

Η τιμή διακόσμησης και του τεχνικού εξοπλισμού εφ' όσον πληρώνονται ξεχωριστά.

Η χρονική στιγμή της χρήσης τους (λόγοι, προβολές κτλ).

Είναι επιβεβλημένο, εφ' όσον πρόκειται για ξενοδοχειακή μονάδα, τα στοιχεία αυτά να γίνουν γνωστά σε όλους εκείνους, που με οποιονδήποτε τρόπο συμβάλουν στην εκτέλεση του γεύματος αρκετά πριν την υλοποίηση του. Εννοούμε τον Chef της κουζίνας, τον Maitre d' hotel, τον αποθηκάριο, τον υπεύθυνο της κεντρικής κάβας, τον υπεύθυνο της υποδοχής, της προϊστάμενη ορόφων και λινοθήκης, το θυρωρείο, την υπηρεσία ασφάλειας και πιθανόν άλλους ανάλογα με την οργανωτική δομή της επιχείρησης. __