

Ενότητα Μάθησης 3, Μάθημα 1

Περιγραφή των διαφανειών

Διαφάνεια 1 – Ενότητα 3

Διαχείριση υπηρεσιών τροφίμων

Διαφάνεια 2 - Μάθημα 1

Στην ενότητα αυτή θα παρουσιαστούν θέματα όπως τα συστήματα εξυπηρέτησης των καταναλωτών, με προσοχή στο υιοθετημένο σύστημα παραγωγής. Στην ενότητα αυτή θα παρουσιαστούν επίσης οι πιο συνηθισμένες αιτίες σπατάλης τροφίμων κατά την προσφορά γευμάτων σε εγκαταστάσεις εστίασης.

Διαφάνεια 3 - Εξυπηρέτηση των καταναλωτών σε επιχείρηση εστίασης

Η εξυπηρέτηση του καταναλωτή σε ένα κατάστημα εστίασης, ανεξάρτητα από την ιδιαιτερότητά του, αποτελεί μια από τις βασικές πτυχές της επιχείρησης. Η εξυπηρέτηση του καταναλωτή είναι ένα πολυδιάστατο ζήτημα, που λαμβάνει υπόψη πτυχές όπως:

- Η ποιότητα των σερβιριζόμενων γευμάτων.
- Η επάρκεια του προσωπικού των υπηρεσιών.
- Απαιτείται ο κατάλληλος εξοπλισμός και το φινίρισμα της σάλας.
- Το σύστημα εξυπηρέτησης πελατών.

Ας εξετάσουμε αυτά τα στοιχεία, διότι κάθε καταναλωτής έχει συγκεκριμένες προσδοκίες.

Κάθε καταναλωτής που χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες μιας επιχείρησης εστίασης αναμένει πιάτα κατάλληλης ποιότητας. Η ποιότητα για κάθε καταναλωτή μπορεί να σημαίνει ένα σύνολο διαφορετικών χαρακτηριστικών. Σίγουρα όμως θα περιμένει να του σερβίρουν νόστιμα και ασφαλή πιάτα. Ένα σημαντικό χαρακτηριστικό ποιότητας είναι η θερμοκρασία του πιάτου.

Το προσωπικό που εξυπηρετεί στην αίθουσα καταναλωτών παίζει τεράστιο ρόλο στην εξυπηρέτηση των πελατών. Θα πρέπει να είναι επαγγελματίες και να γνωρίζουν καλά το μενού που προσφέρεται στους επισκέπτες. Το προσωπικό στην αίθουσα καταναλωτών θα πρέπει να γνωρίζει από ποια προϊόντα παρασκευάζονται τα πιάτα που σερβίρονται. Τα κατάλληλα ατομικά χαρακτηριστικά, όπως οι επικοινωνιακές δεξιότητες, η φροντίδα για την εμφάνιση και η φιλικότητα θα πρέπει επίσης να χαρακτηρίζουν το προσωπικό στο δωμάτιο καταναλωτών.

Η εξυπηρέτηση του καταναλωτή σε μια επιχείρηση εστίασης περιλαμβάνει επίσης τη χρήση του κατάλληλου εξοπλισμού και το τελείωμα της αίθουσας του καταναλωτή. Είναι απαραίτητο να προετοιμάζεται σωστά ο χώρος για την κατανάλωση των γευμάτων, δίνοντας προσοχή, μεταξύ άλλων, στην καθαριότητα του χώρου, στα τραπεζομάντιλα και τα επιτραπέζια σκεύη, καθώς και στην καλή τεχνική κατάσταση όλων των στοιχείων με τα οποία έρχεται σε επαφή ο πελάτης.



Η εξυπηρέτηση των καταναλωτών είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με το σύστημα εξυπηρέτησης των πελατών που υιοθετείται σε ένα συγκεκριμένο κατάστημα, δηλαδή με τον τρόπο που τους σερβίρονται τα έτοιμα πιάτα. Ανάλογα με την κατάσταση, οι καταναλωτές δίνουν προσοχή στην ταχύτητα εξυπηρέτησης, συμπεριλαμβανομένης της διαθεσιμότητας του μενού και της γκάμας των πιάτων που σερβίρονται.

Θα πρέπει να τονιστεί ότι χωρίς μια αποτελεσματικά οργανωμένη υπηρεσία εξυπηρέτησης των καταναλωτών, δεν είναι δυνατόν να λειτουργήσει σωστά η επιχείρηση και, κυρίως, είναι αδύνατο να εξασφαλιστεί η ικανοποίηση των καταναλωτών. Ως εκ τούτου, σε αυτό το μέρος θα δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στα συστήματα εξυπηρέτησης των πελατών στις επιχειρήσεις εστίασης και στα παραγόμενα απόβλητα τροφίμων σε αυτό το στάδιο.

Διαφάνεια 4 - Συστήματα εξυπηρέτησης καταναλωτών

Στα καταστήματα εστίασης χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα συστήματα εξυπηρέτησης των καταναλωτών: εξυπηρέτηση από σερβιτόρους, αυτοεξυπηρέτηση (self-service) και αυτοεξυπηρέτηση σε συνδυασμό με εξυπηρέτηση από σερβιτόρους.

Η επιλογή ενός από τα τρία προαναφερθέντα συστήματα εξυπηρέτησης των καταναλωτών εξαρτάται κυρίως από το είδος και το επίπεδο της επιχείρησης. Οι ατομικές ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών που εξυπηρετούνται είναι επίσης σημαντικές στην επιλογή αυτή, συμπεριλαμβανομένης, κυρίως, της ταχύτητας της παρεχόμενης υπηρεσίας. Υπάρχουν επίσης εγκαταστάσεις, όπως τα ξενοδοχεία, όπου μπορούν να χρησιμοποιηθούν περισσότερα από ένα συστήματα εξυπηρέτησης, π.χ. σε ένα εστιατόριο ξενοδοχείου, θα είναι η εξυπηρέτηση από σερβιτόρους- σε έναν μπουφέ πρωινού, η αυτοεξυπηρέτηση σε συνδυασμό με την εξυπηρέτηση από σερβιτόρους- και σε ένα κυλικείο εργαζομένων - αυτοεξυπηρέτηση.

Διαφάνεια 5 - Εξυπηρέτηση σερβιτόρων

Η εξυπηρέτηση από σερβιτόρους είναι μια συνηθισμένη μορφή εξυπηρέτησης πελατών σε εστιατόρια, καφετέριες και διάφορες καθιστές δεξιώσεις, π.χ. γαμήλιες δεξιώσεις.

Στην απλούστερη εκδοχή του, αυτό το σύστημα εξυπηρέτησης αποτελείται από έναν σερβιτόρο που εξυπηρετεί έναν επισκέπτη σε ένα τραπέζι, δηλαδή λαμβάνει παραγγελίες, τις παραδίδει στο τραπέζι και, αφού ο επισκέπτης τελειώσει το φαγητό του, χρεώνει τον επισκέπτη για την εξυπηρέτηση και καθαρίζει το τραπέζι.

Πολύ συχνά, ιδίως σε εστιατόρια με υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης, ο σερβιτόρος χαιρετά τους επισκέπτες κατά την είσοδό τους στο χώρο. Τα στοιχεία της βιβλιογραφίας δείχνουν ότι ο σωστός τρόπος χαιρετισμού ενός επισκέπτη από το προσωπικό του εστιατορίου είναι περίπου το 50% της επιτυχίας και το άλλο 50% είναι η κουζίνα. Μετά τον χαιρετισμό, ο σερβιτόρος οδηγεί τον επισκέπτη στο τραπέζι. Αφού εξοικειωθεί με την κάρτα του μενού, ο καταναλωτής δίνει την παραγγελία του στον σερβιτόρο. Ο σερβιτόρος πρέπει να γνωρίζει το τρέχον μενού των πιάτων και των αλκοολούχων και μη αλκοολούχων ποτών για να βοηθήσει τους πελάτες. Οι επισκέπτες πρέπει να λαμβάνουν βασικές πληροφορίες σχετικά με το μενού, όπως τα συστατικά που χρησιμοποιούνται και τη μέθοδο παρασκευής του πιάτου.



Ως εκ τούτου, ένα ουσιαστικό ζήτημα για τη μείωση της σπατάλης τροφίμων είναι η συνεχής εκπαίδευση των σερβιτόρων σε ένα συγκεκριμένο κατάσταση ώστε να συμβουλευούν τους επισκέπτες σχετικά με τα πιάτα που παραγγέλνουν. Η προσαρμογή του πιάτου στις προτιμήσεις του καταναλωτή, τόσο όσον αφορά την ποικιλία όσο και το μέγεθος της μερίδας, είναι ένας από τους αποτελεσματικούς τρόπους για τη μείωση της σπατάλης τροφίμων στις επιχειρήσεις εστίασης.

Ο σερβιτόρος θα πρέπει επίσης να είναι διαθέσιμος στον επισκέπτη για να συμπληρώσει τα ποτά ή τα σνακ μετά την παραγγελία.

Τέλος, αφού εξοφλήσει το λογαριασμό του επισκέπτη για την υπηρεσία που του παρείχε, ο σερβιτόρος καθαρίζει το τραπέζι και το προετοιμάζει για τον επόμενο επισκέπτη. Υπάρχουν πιο επίσημα και εκλεπτυσμένα στυλ σερβιρίσματος, καθώς και πιο καθημερινά. Υπάρχουν διάφορα συστήματα εξυπηρέτησης από σερβιτόρους.

Διαφάνεια 6 - Συστήματα εξυπηρέτησης σερβιτόρων – Αμερικανικό Σύστημα

Το αμερικανικό σύστημα σερβιρίσματος (γνωστό και ως γερμανικό ή σύστημα πιάτων) περιλαμβάνει τον σερβιτόρο που φέρνει τα πιάτα σε μερίδες από την κουζίνα. Η διαδικασία του σερβιρίσματος και της διακόσμησης λαμβάνει χώρα στην κουζίνα, μακριά από τα μάτια του πελάτη. Καθήκον του σερβιτόρου είναι να σερβίρει το πιάτο απευθείας στο τραπέζι. Το αμερικανικό σύστημα σερβιρίσματος με σερβιτόρο έχει πολλά πλεονεκτήματα, όπως η δυνατότητα συντόμευσης του χρόνου σερβιρίσματος και η απαίτηση λιγότερου μικρού εξοπλισμού και πιάτων. Το σύστημα αυτό έχει επίσης μειονεκτήματα, όπως η μικρή ποικιλία υπηρεσιών ή η αδυναμία προσαρμογής του μεγέθους των μερίδων στις προτιμήσεις του καταναλωτή, γεγονός που έχει μεγάλη σημασία για τη μείωση της λεγόμενης σπατάλης τροφίμων.

Διαφάνεια 7 - Συστήματα εξυπηρέτησης σερβιτόρων - Γαλλικό Σύστημα

Το γαλλικό σέρβις είναι ένα πολύ επίσημο και εκλεπτυσμένο στυλ σέρβις που χρησιμοποιείται σπάνια σήμερα. Υπάρχουν δύο στυλ εξυπηρέτησης σερβιτόρων στο γαλλικό σύστημα. Στο πρώτο, ο σερβιτόρος φέρνει από την κουζίνα μη επεξεργασμένα υλικά και, σε ένα ειδικό καροτσάκι (που ονομάζεται *gueridon*) που τοποθετείται δίπλα στο τραπέζι των καλεσμένων, κόβει, φιλετάρει, ωριμάζει, και ετοιμάζει σάλτσες. Ως εκ τούτου, τα πιάτα ολοκληρώνονται και παρουσιάζονται στο τραπέζι του πελάτη.

Στο δεύτερο στυλ γαλλικού σερβιρίσματος, το λεγόμενο συμπόσιο (*banquet French service*), το γεύμα ετοιμάζεται στην κουζίνα και σερβίρεται από τον σερβιτόρο από μια πιατέλα στο πιάτο του κάθε καλεσμένου.

Αυτός ο τρόπος εξυπηρέτησης είναι αναμφίβολα πολύ ελκυστικός για τους επισκέπτες. Επιτρέπει επίσης να λαμβάνονται υπόψη οι προτιμήσεις του κάθε καταναλωτή κατά την προετοιμασία του πιάτου, γεγονός που έχει μεγάλη σημασία για τη μείωση της σπατάλης τροφίμων.

Έχει επίσης μειονεκτήματα. Συγκεκριμένα, απαιτεί υψηλές δεξιότητες και εκτεταμένη εκπαίδευση των υπαλλήλων που εξυπηρετούν τους καταναλωτές. Λόγω της χρήσης πολυάριθμου πρόσθετου εξοπλισμού, συμπεριλαμβανομένων των καροτσιών που τοποθετούνται στο τραπέζι των πελατών, το σύστημα αυτό απαιτεί επιπλέον χώρο στην σάλα.



Διαφάνεια 8 - Συστήματα εξυπηρέτησης σερβιτόρων - Αγγλική εξυπηρέτηση

Το σερβίρισμα με σερβιτόρο αγγλικού τύπου περιλαμβάνει την παρουσίαση στον πελάτη των πιάτων που σερβίρονται σε πιατέλες τοποθετημένες σε καροτσάκι σερβιτόρου ή σε βοηθητικό τραπέζι. Ο σερβιτόρος σερβίρει κάθε πελάτη ξεχωριστά, ξεκινώντας από τον οικοδεσπότη.

Σε μικρό βαθμό, τα πιάτα μπορούν να τελειώσουν μπροστά στους πελάτες. Το αγγλικό σέρβις περιλαμβάνει ατομική εξυπηρέτηση, η οποία εξασφαλίζει την άμεση επαφή μεταξύ του επισκέπτη και του σερβιτόρου, κάνοντάς τον έτσι να αισθάνεται ότι εκτιμάται. Ο καλεσμένος, σε συνεχή επαφή με τον σερβιτόρο, μπορεί να επιλέξει ένα πιάτο και να υποδείξει το μέγεθος της μερίδας. Το αγγλικό σέρβις απαιτεί από τους σερβιτόρους να εκτελούν τη σωστή σειρά των δραστηριοτήτων, εκτός από καλούς τρόπους και άψογη εμφάνιση. Επομένως, παρόμοια με το γαλλικό στυλ, απαιτούνται υψηλές δεξιότητες σερβιτόρων που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση των πελατών. Το αγγλικό σέρβις λειτουργεί καλά σε πάρτι με μικρό αριθμό καλεσμένων ή σε ειδικά δείπνα για ζευγάρια. Σε ένα εστιατόριο, μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως πρόσθετη υπηρεσία για ειδικές περιστάσεις.

Διαφάνεια 9 - Συστήματα εξυπηρέτησης σερβιτόρων - Ρωσικό Σύστημα

Η υπηρεσία σερβιτόρου ρωσικού τύπου παρέχει στους επισκέπτες πιατέλες, μπολ με σαλάτες, πιάτα σε μερίδες και αλκοολούχα και μη αλκοολούχα ποτά. Οι επισκέπτες σερβίρονται μόνοι τους, σερβίροντας πιάτα από πιατέλες, πιατέλες και μπολ σαλάτας και δίνοντάς τα στους επόμενους επισκέπτες. Κατά τη διάρκεια του σερβιρίσματος, ο σερβιτόρος φέρνει διαδοχικά ζεστά πιάτα και σνακ, γεμίζει τα πιάτα στις πιατέλες και αντικαθιστά τα βρώμικα πιάτα και μαχαιροπήρουνα με καθαρά.

Αυτό το σύστημα χρησιμοποιείται συχνά σε οικογενειακές και φιλικές γιορτές, π.χ. γάμους, βαφτίσεις, γενέθλια κ.λπ.

Τα πλεονεκτήματα αυτού του συστήματος εξυπηρέτησης σερβιτόρων περιλαμβάνουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης πολλών πελατών σε σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα. Για παράδειγμα, αυτό θα ήταν αδύνατο να επιτευχθεί σε ένα αγγλικό σέρβις. Ένα άλλο πλεονέκτημα είναι η δυνατότητα προετοιμασίας των τραπεζιών εκ των προτέρων. Αυτό προκύπτει από το γεγονός ότι οι διοργανωτές συνήθως προγραμματίζουν τέτοιες εκδηλώσεις ακόμη και αρκετούς μήνες πριν. Θα πρέπει επίσης να αναφερθεί ότι σε αυτό το σύστημα δεν απαιτείται από τους σερβιτόρους να έχουν τόσο μεγάλη εμπειρία όσο, για παράδειγμα, σε μια γαλλική υπηρεσία.

Και ποια είναι τα μειονεκτήματα του ρωσικού συστήματος εξυπηρέτησης σερβιτόρων; Πρώτον, υπάρχει η ανάγκη προετοιμασίας πολλών πιάτων για ένα γεγονός. Ομοίως με το σερβίρισμα με πιάτο, στα μειονεκτήματα περιλαμβάνεται η περιορισμένη επαφή μεταξύ του σερβιτόρου και του καλεσμένου. Και τέλος, ένα από τα βασικά μειονεκτήματα αυτού του συστήματος **είναι η παραμονή μη καταναλωθέντων πιάτων στις πιατέλες που εκτίθενται στα τραπέζια.**

Διαφάνεια 10 – Self-service

Ως σύστημα εξυπηρέτησης των καταναλωτών, η αυτοεξυπηρέτηση (self-service) περιλαμβάνει την ανάληψη από τους πελάτες του καταστήματος των δραστηριοτήτων που εκτελούνται από τους σερβιτόρους σε κάποιο βαθμό.

Αφού εξοικειωθεί με την ποικιλία των πιάτων που σερβίρονται, ο επισκέπτης επιλέγει τα πιάτα που σερβίρονται στον μπουφέ (γεύματα και ποτά) και τα μεταφέρει στο τραπέζι του.

Ο καταναλωτής είναι επίσης υπεύθυνος για την απομάκρυνση των πιάτων και των μαχαιροπήρουνων μετά το γεύμα.

Ένας μπουφές μπορεί να σερβίρει τα πάντα: ζεστά και κρύα σνακ, σαλάτες, κύρια πιάτα, σούπες, επιδόρπια, ακόμη και ποτά. Το self-service χρησιμοποιείται συνήθως σε εστιατόρια γρήγορης εστίασης, κυλικεία εργαζομένων, καφετέριες και καταστήματα τροφοδοσίας, όπου η ταχύτητα και η ευκολία είναι οι προτεραιότητες.

Διαφάνεια 11 - Όροι του συστήματος self-service

Το βασικό χαρακτηριστικό ενός συστήματος self-service είναι η ταχύτητα εξυπηρέτησης. Θα πρέπει να διασφαλίζονται οι ακόλουθες προϋποθέσεις όσον αφορά την οργάνωση της εξυπηρέτησης. Είναι σημαντικό να θυμάστε ότι το μενού πρέπει να είναι ορατό στους καταναλωτές, ώστε να μπορούν να εξοικειωθούν με τη ποικιλία των σερβιριζόμενων πιάτων πριν πλησιάσουν τον πάγκο του μπουφέ. Για παράδειγμα, το μενού θα πρέπει να τοποθετείται καλά τοποθετημένο πάνω από τη σειρά των συσκευών εξυπηρέτησης. Είναι καλή ιδέα να περιλαμβάνει πληροφορίες όπως τα συστατικά, τα λογότυπα των αλλεργιογόνων που περιέχονται σε αυτό, το βάρος, την τιμή ή μια φωτογραφία δίπλα στο όνομα του πιάτου. Οι πληροφορίες αυτές είναι σημαντικές όχι μόνο από την άποψη της ταχύτητας της επιλογής του καταναλωτή αλλά και για να περιοριστεί η πιθανότητα να μείνουν τα λεγόμενα "υπολείμματα πιάτου", δηλαδή τρόφιμα που δεν καταναλώθηκαν από τον καταναλωτή και έμειναν στο πιάτο. Οι έρευνες δείχνουν ότι σε σύγκριση με την εξυπηρέτηση από σερβιτόρους, το μεγαλύτερο ποσοστό απορριμμάτων πιάτων παρατηρείται μετά από γεύματα που σερβίρονται σε μπουφέ self-service.

Οι πελάτες, πρώτα απ' όλα, συχνά δεν γνωρίζουν τα συστατικά των τροφίμων, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει στην παραγγελία πιάτων που θα μείνουν μισοτελειωμένα. Δεύτερον, παραλαμβάνουν πάρα πολλά τρόφιμα που δεν μπορούν να καταναλώσουν. Όσο περισσότερες πληροφορίες λαμβάνουν οι καταναλωτές για το πιάτο που παραγγέλνουν πριν το τοποθετήσουν, τόσο μικρότερος είναι ο κίνδυνος να μείνουν υπολείμματα από το πιάτο.

Διαφάνεια 12 - Όροι του συστήματος self-service

Το σερβίρισμα των πιάτων σε έναν μπουφέ αυτοεξυπηρέτησης δίνει επίσης μεγαλύτερη δυνατότητα ατομικής επιλογής των πιάτων (για παράδειγμα, παραίτηση από τις προσθήκες αμύλου) από ό,τι το σερβίρισμα των γευμάτων από σερβιτόρους. Συνιστάται το μενού να μην είναι υπερβολικά εκτεταμένο σε εγκαταστάσεις που σερβίρουν γεύματα με σύστημα αυτοεξυπηρέτησης.



Η υπερβολικά πλούσια ποικιλία πιάτων παρατείνει τη διαδικασία λήψης αποφάσεων του καταναλωτή. Μια πλούσια προσφορά συμβάλλει επίσης στο να παίρνουν οι καταναλωτές σημαντικότερες ποσότητες πιάτων που δεν καταναλώνονται.

Διαφάνεια 13 - Όροι του συστήματος self-service

Άλλοι όροι του συστήματος αυτοεξυπηρέτησης γευμάτων που σχετίζονται με την προσφορά της εγκατάστασης είναι:

- τα γεύματα πρέπει να είναι προ-μεριδοποιημένα όταν εμφανίζονται στον μπουφέ- χάρη σε αυτό, αφενός, ο πελάτης θα συνθέσει γρήγορα το σετ του και, αφετέρου, η επαφή του με τα πιάτα στον μπουφέ θα είναι περιορισμένη.
- η ποικιλία πρέπει να προσαρμόζεται στη ζήτηση- μην σερβίρετε πάρα πολλά πιάτα που βασίζονται στην ίδια πρώτη ύλη
- τέλος, το τελευταίο ουσιαστικό στοιχείο για τη μείωση της σπατάλης τροφίμων είναι ότι δεν πρέπει να τοποθετούνται όλες οι έτοιμες μερίδες ενός πιάτου στον μπουφέ- μερικές πρέπει να αποθηκεύονται στο ψυγείο στο πίσω μέρος και να σερβίρονται μετά από προηγούμενη θέρμανση, ανάλογα με τις ανάγκες.

Διαφάνεια 14 - Διατάξεις μπουφέ στο σύστημα self-service

Όπως έχει ήδη τονιστεί κατά τη συζήτηση μιας από τις προηγούμενες διαφάνειες, τα πιάτα σερβίρονται σε μπουφέ στο σύστημα αυτοεξυπηρέτησης. Οι εκδρομικοί μπουφέδες για την εξυπηρέτηση ζεστών και κρύων πιάτων, ποτών και γλυκών μπορούν να δημιουργηθούν σε διάφορες διατάξεις. Διακρίνονται οι εξής:

- γραμμικός μπουφές
- μπουφές με περίπτερο
- μπουφές παραθύρων
- μπουφές μπαρ

Στις ανοιχτές εγκαταστάσεις εστίασης, συναντάμε συχνότερα γραμμικούς ή στάσιμους μπουφέδες. Ας ρίξουμε λοιπόν μια ματιά σε αυτούς.

Διαφάνεια 15 - Γραμμικός μπουφές

Οι σταθμοί είναι συνήθως τοποθετημένοι σε μια συνεχή γραμμή σε ένα γραμμικό σύστημα εξυπηρέτησης.

Στην αρχή της ουράς, ο καταναλωτής θα πρέπει να μπορεί να πάρει ένα δίσκο με μαχαιροπήρουνα. Επομένως, θα πρέπει να υπάρχει εδώ ένας διανομέας δίσκων και μαχαιροπήρουνων. Στην απλούστερη εκδοχή, τοποθετούνται σε έναν ουδέτερο πάγκο.

Μια ταμειακή μηχανή προβλέπεται στο τέλος της γραμμής.

Ο καταναλωτής παίρνει ένα δίσκο και, περπατώντας κατά μήκος του πάγκου, επιλέγει τα εμφανιζόμενα πιάτα και ποτά. Το μήκος και η μορφή του γραμμικού μπουφέ εξαρτώνται από τον αριθμό των καταναλωτών που εξυπηρετούνται και την ποικιλία που σερβίρεται. Σε μικρές εγκαταστάσεις, οι συσκευές για την αποστολή ζεστών πιάτων μπορούν να τοποθετηθούν στην αρχή του πάγκου.



Ωστόσο, οι πιο συνηθισμένες ρυθμίσεις, ιδίως σε μεγαλύτερες εγκαταστάσεις που εξυπηρετούν περισσότερους καταναλωτές, είναι κρύα ορεκτικά, ζεστά πιάτα, σαλάτες, επιδόρπια και ποτά.

Η μετακίνηση των καταναλωτών κατά μήκος μιας γραμμής εγγυάται γρήγορη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση και οι γραμμές εξυπηρέτησης καταλαμβάνουν σχετικά μικρό χώρο.

Διαφάνεια 16 - Παραδείγματα διαμορφώσεων γραμμικού μπουφέ

Οι συσκευές προβολής και τα έπιπλα ενός γραμμικού μπουφέ μπορούν να τοποθετηθούν σε διάφορες διαμορφώσεις. Ο μπουφές μπορεί να έχει τη μορφή μίας γραμμής, που παίρνει το σχήμα του γράμματος I, L ή U. Όταν είναι απαραίτητο να εξυπηρετηθούν πολλοί καταναλωτές γρήγορα, μπορούν να χρησιμοποιηθούν δύο ή ακόμη και τρεις γραμμές μπουφέ.

Η διαφάνεια παρουσιάζει ένα παράδειγμα διπλής γραμμής με τη μορφή του γράμματος E.

Μπορούν επίσης να τοποθετηθούν δύο γραμμές αποστολής σε σχήμα των γραμμάτων V και W.

Διαφάνεια 17 - Μπουφές στο σύστημα περιπτέρου

Το σύστημα εξυπηρέτησης σε πάγκους σερβίρει μεμονωμένα πιάτα και ποτά σε κατάλληλα ομαδοποιημένα περίπτερα. Οι μπουφέδες τοποθετούνται σε διαφορετικά σημεία σε μια αίθουσα ή σε ξεχωριστό χώρο της ίδιας αίθουσας, που λειτουργεί ως χώρος σερβιρίσματος. Το υπόλοιπο τμήμα της αίθουσας προορίζεται για την αίθουσα καταναλωτών. Μεταξύ του χώρου σερβιρίσματος και της αίθουσας καταναλωτών υπάρχει ταμειακή μηχανή. Ο αριθμός των πάγκων εξαρτάται από το μέγεθος του καταστήματος, ενώ η διάταξη και η σειρά των πάγκων είναι προαιρετική. Για τη βελτίωση της οργάνωσης της εργασίας, ορισμένα περίπτερα μπορούν να συνδυαστούν. Όλα τα πιάτα εμφανίζονται σε κατάλληλες συσκευές αποστολής και μπορούν να σερβιριστούν από το προσωπικό εξυπηρέτησης ή να ληφθούν εν μέρει από τους καταναλωτές. Μια δυσκολία σε αυτό το σύστημα εξυπηρέτησης είναι η διασταύρωση των διαδρομών των μεμονωμένων καταναλωτών που επιλέγουν πιάτα από διαφορετικούς μπουφέδες.

Διαφάνεια 18 - Παράθυρο και μπουφές μπαρ

Η οργάνωση του μπουφέ **στο σύστημα παραθύρου** βασίζεται στο σερβίρισμα των πιάτων μέσω ενός παραθύρου που συνδέει την τραπεζαρία με την κουζίνα. Δεν υπάρχει προβολή των πιάτων, παρά μόνο ένας κατάλογος αυτών. Αφού πληρώσει στο ταμείο, ο καταναλωτής πηγαίνει στο παράθυρο όπου παραλαμβάνει τα φαγητά και τα ποτά. Η θέση των ταμείων, του παραθύρου σερβιρίσματος και του παραθύρου επιστροφής των βρώμικων πιάτων πρέπει να εξασφαλίζει μονόδρομη κυκλοφορία για τους καταναλωτές. Το σύστημα αυτό χρησιμοποιείται ακόμη σε σχολικές, μικρές εταιρικές καντίνες και σε γαλακτοπωλεία.

Σε μια αλυσίδα γρήγορου φαγητού, το σύστημα εξυπηρέτησης βασίζεται στο ότι ο πελάτης πλησιάζει την ταμειακή μηχανή, παραγγέλλει ένα συγκεκριμένο πιάτο, το παραλαμβάνει σε ένα δίσκο και αποχωρεί από τον σταθμό της ταμειακής μηχανής αφού πληρώσει. Το μενού εμφανίζεται με τη μορφή φωτεινών διαφημίσεων. Το σύστημα αυτό μπορεί να λειτουργήσει σε καταστήματα όπου το μενού είναι περιορισμένο.

Το σύστημα του μπαρ είναι ένα μικτό σύστημα μπουφέ και σερβιρίσματος. Τα πιάτα προετοιμάζονται στη γραμμή του μπουφέ παρουσία των πελατών. Η κατανάλωση μπορεί να γίνει στον πάγκο του μπαρ ή σε ένα τραπέζι στην τραπεζαρία.

Ο μπάρμαν (στον πάγκο) ή ο σερβιτόρος που εξυπηρετεί το τραπέζι είναι υπεύθυνος για την εξυπηρέτηση των πελατών και την είσπραξη των πληρωμών. Πρέπει να ορίζονται κατάλληλες θέσεις εργασίας για την προετοιμασία των πιάτων και των ποτών πίσω από τον πάγκο. Το μέγεθος του πάγκου του μπαρ και ο αριθμός των συσκευών εξαρτάται από τον αριθμό των θέσεων στον πάγκο και το είδος των σερβιριζόμενων πιάτων. Σε μπουφένδες οργανώνεται συχνά ένας σταθμός μαγειρέματος ζωής, ο οποίος χρησιμοποιείται για την προετοιμασία απλών πιάτων (π.χ. ομελέτα και ομελέτα) απευθείας στην τραπεζαρία, μπροστά στους πελάτες.

Διαφάνεια 19 - Αποστολή πιάτων στο πλαίσιο του εφαρμοσμένου συστήματος παραγωγής πιάτων

Το σύστημα εξυπηρέτησης από σερβιτόρους ή αυτοεξυπηρέτησης είναι ένας συμβατικός τύπος εξυπηρέτησης που χρησιμοποιείται στις περισσότερες επιχειρήσεις εστίασης.

Για την παραγωγή σε αυτά τα συστήματα χρησιμοποιούνται τρόφιμα διαφορετικού βαθμού επεξεργασίας. Το διάγραμμα δείχνει ότι μπορούν να χρησιμοποιηθούν πρώτες ύλες που απαιτούν μια πλήρη τεχνολογική διαδικασία. Χρησιμοποιούνται επίσης ημιτελή προϊόντα, όπως προ-μερισμένο κρέας ή αποφλοιωμένα λαχανικά. Ορισμένα τρόφιμα αγοράζονται σε έτοιμη μορφή και αποθηκεύονται σε συνθήκες ψύξης πριν από το σερβίρισμα. Χαρακτηριστικό γνώρισμα των συμβατικών συστημάτων αποστολής είναι ότι τα έτοιμα γεύματα σερβίρονται στους καταναλωτές στον ίδιο χώρο όπου παρασκευάστηκαν.

Μετά την παραλαβή και την κατάλληλη αποθήκευση των τροφίμων και των συστατικών, τα είδη του μενού θα πρέπει να παρασκευάζονται όσο το δυνατόν πιο κοντά στην ώρα σερβιρίσματος.

Διαφάνεια 20 - εξυπηρέτησης τροφίμων σε κομισματοπωλεία

Αυτά τα συστήματα προμηθειών χαρακτηρίζονται από μια κεντρική εγκατάσταση προμήθειας και παραγωγής τροφίμων, με διανομή των παρασκευασμένων ειδών μενού σε διάφορες απομακρυσμένες περιοχές για τελική προετοιμασία και εξυπηρέτηση.

Οι κεντρικές εγκαταστάσεις παραγωγής αναφέρονται συχνά ως κεντρικά καταστήματα ή εργοστάσια τροφίμων και οι μονάδες παροχής υπηρεσιών ως δορυφορικά κέντρα παροχής υπηρεσιών. Η δυνατότητα οικονομιών από την αγορά και την παραγωγή μεγάλης κλίμακας σε μια κεντρική εγκατάσταση έχει χρησιμοποιηθεί για να δικαιολογήσει το σχεδιασμό και την κατασκευή αυτών των πολύπλοκων επιχειρήσεων



με ακριβό αυτοματοποιημένο εξοπλισμό για την παραγωγή τροφίμων από μη επεξεργασμένα κράτη.

Η έννοια της κεντρικής παραγωγής και διανομής γευμάτων προϋποθέτει μεγαλύτερη αυτοματοποίηση της παραγωγής τροφίμων, καθώς και σημαντική χρήση μη επεξεργασμένων πρώτων υλών. Τα τρόφιμα αυτά αγοράζονται συνήθως σε μεγάλες ποσότητες. Μετά την παράδοση, αποθηκεύονται σε μια κεντρική μονάδα υπό κατάλληλες συνθήκες.

Η παραγωγή των έτοιμων γευμάτων πραγματοποιείται στην κεντρική μονάδα. Στη συνέχεια, τα έτοιμα γεύματα μεταφέρονται στις εξαρτημένες μονάδες σε κατεψυγμένη, διατηρημένη με απλή ψύξη ή θερμαινόμενη, ζεστή μορφή. Ανάλογα με τον τύπο και τη θέση των δορυφορικών κουζινών, μπορεί να απαιτείται πολύ εξειδικευμένος εξοπλισμός διανομής.

Διαφάνεια 21 - Συστήματα διανομής στη δορυφορική μονάδα

Η οργάνωση της κεντρικής παραγωγής απαιτεί το σχεδιασμό ενός συστήματος διανομής. Τα έτοιμα γεύματα μπορούν να μεταφέρονται σε ψυχρή, κατεψυγμένη ή ζεστή μορφή. Ανάλογα με τη μορφή των έτοιμων γευμάτων και την υποδομή της κεντρικής κουζίνας και της δορυφορικής μονάδας, το σύστημα διανομής γευμάτων πρέπει να σχεδιαστεί ανάλογα.

Σε γενικές γραμμές, τα έτοιμα γεύματα μπορούν να μεταφέρονται σε δοχείο χύμα, όταν τα γεύματα που παρασκευάζονται στην κεντρική κουζίνα μεταφέρονται στις εξαρτημένες μονάδες σε μπεν μαρί ή σε θερμός (συλλογικά) και η μερίδωση ή η συμπλήρωση των γευμάτων για τους μεμονωμένους καταναλωτές πραγματοποιείται στην εξαρτημένη μονάδα.

Η μεταφορά των έτοιμων γευμάτων μπορεί να γίνεται σε μεμονωμένους δίσκους ή σε συσκευασίες. Στη συνέχεια, η συμπλήρωση των σερβιρίων για τον καταναλωτή πραγματοποιείται στις εγκαταστάσεις της κεντρικής μονάδας - από όπου αποστέλλονται στις εξαρτημένες εγκαταστάσεις.

Διαφάνεια 22 - Σύστημα διανομής με καρότσι

Στο σύστημα διανομής χύμα με καροτσάκι, τα μεριδοποιημένα ή μη μεριδοποιημένα γεύματα τοποθετούνται σε δοχεία Gastro-Norm με την ένδειξη GN, τα οποία τοποθετούνται σε ειδικά μονωμένα καροτσάκια μπεν-μαρί ή θερμός, με τα οποία μεταφέρονται στις εξαρτημένες εγκαταστάσεις. Τα γαστρονομικά δοχεία και τα καροτσάκια μπεν-μαρί ή οι θερμοφόρες μπορούν να έχουν διαφορετικά μεγέθη. Τα πιο συνηθισμένα καροτσάκια μπεν μαρί έχουν 2, 3 ή 4 δοχεία GN 1/1. Τα καροτσάκια μπεν-μαρί θερμαίνονται ηλεκτρικά, χάρη στα οποία διατηρούνται ζεστά τα προηγούμενως παρασκευασμένα και τοποθετημένα σε αυτά.

Οι θερμοφόρες κατασκευάζονται από ανοξείδωτο χάλυβα, πολυαιθυλένιο ή πλαστικό και είναι ιδιαίτερα ανθεκτικές. Χάρη στην κατάλληλη μόνωση, χρησιμοποιείται για το σκοπό αυτό αφρός πολυουρεθάνης, και οι θερμοφόρες χαρακτηρίζονται από τη διατήρηση της κατάλληλης θερμοκρασίας για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Η μέση πτώση της θερμοκρασίας των γευμάτων που μεταφέρονται με θερμοφόρες είναι 2 - 4° C ανά ώρα.



Διαφάνεια 23 - Σύστημα διανομής δίσκων

Στο σύστημα διανομής δίσκων, τα σερβιτόρα για τον καταναλωτή ολοκληρώνονται στην κεντρική κουζίνα, από όπου διανέμονται στις δορυφορικές μονάδες. Επειδή η παραγωγή των γευμάτων σε αυτό το σύστημα είναι σε μεγάλο βαθμό αυτοματοποιημένη, αυτός ο τύπος διανομής συνιστάται ιδιαίτερα στα νοσοκομεία.

Ο χώρος διανομής της κεντρικής κουζίνας είναι τις περισσότερες φορές εξοπλισμένος με έναν μοναδικό κινούμενο ιμάντα μεταφοράς που έχει σχεδιαστεί για την ολοκλήρωση των γευμάτων. Οι ταινίες μεταφοράς μπορούν να έχουν διαφορετικό μήκος, καθώς οι διαστάσεις τους προσαρμόζονται στον αριθμό των σερβιριζόμενων γευμάτων. Στη συνέχεια, τα επιμέρους σύνολα μεταφέρονται με ειδικά καροτσάκια σε δίσκους ή θερμοφόρες σε δίσκους στις εξαρτημένες μονάδες, όπου και χορηγούνται στους καταναλωτές/ασθενείς.

Κάθε δίσκος αντιστοιχίζεται ξεχωριστά σε έναν ασθενή με βάση τη διατροφή που χρησιμοποιεί. Για την αποτελεσματικότερη διανομή των γευμάτων στους ασθενείς, ο δίσκος φέρει ειδική σήμανση. Πάνω του τοποθετείται μια κάρτα, η οποία περιέχει πληροφορίες όπως τα προσωπικά στοιχεία του ασθενούς (όνομα και επώνυμο), τον νοσοκομειακό θάλαμο στον οποίο διαμένει ο ασθενής και τον αριθμό δωματίου του ασθενούς. Τέτοιες σημάνσεις μειώνουν την πιθανότητα λάθους όταν το προσωπικό διανομής διανέμει τους δίσκους στους ασθενείς.

Διαφάνεια 24 - Στάδια σπατάλης τροφίμων στη γαστρονομία

Στη γαστρονομία, υπάρχουν τρία βασικά στάδια στα οποία τα τρόφιμα σπαταλούνται. Το πρώτο είναι η παράδοση και η αποθήκευση των πρώτων υλών και των ημιτελών προϊόντων- για παράδειγμα, τα τρόφιμα πετιούνται επειδή έχουν υπερβεί την ημερομηνία λήξης τους.

Στη συνέχεια, τα τρόφιμα σπαταλούνται στην κουζίνα, στο στάδιο της προετοιμασίας των γευμάτων.

Το τελευταίο στάδιο στο οποίο τα τρόφιμα σπαταλούνται είναι η εξυπηρέτηση των καταναλωτών (μετά την κουζίνα). Σε αυτή την περίπτωση, έχουμε να κάνουμε με πλεονάζοντα έτοιμα πιάτα (υπερπαραγωγή) και περισσεύματα πιάτων.

Υπερπαραγωγή είναι τα τρόφιμα που παρασκευάζονται σε υπερβολικές ποσότητες ή μερίδες.

Τα πλεονάζοντα έτοιμα γεύματα, εφόσον δεν έχουν μολυνθεί, μπορούν να καταναλωθούν έως και 48 ώρες μετά την παρασκευή τους, υπό την προϋπόθεση ότι είναι κατάλληλα συσκευασμένα και αποθηκεύονται σε θερμοκρασίες ψύξης. Τα πλεονάσματα μπορούν να χαρακτηριστούν ως αχρησιμοποίητα απόβλητα τροφίμων, καθώς είναι τελικά προϊόντα που δεν έχουν χρησιμοποιηθεί, διανεμηθεί ή/και καταναλωθεί.

Τα υπολείμματα πιάτων είναι γεύματα που δίνονται στους καταναλωτές και δεν έχουν καταναλωθεί πλήρως. Ως εκ τούτου, είναι βακτηριολογικά μολυσμένα από τους ανθρώπους που έχουν φάει το πιάτο, γι' αυτό τα εν λόγω υπολείμματα δεν πρέπει ποτέ να επαναχρησιμοποιούνται για την εκ νέου προετοιμασία πιάτων. Υπάρχει κίνδυνος εξάπλωσης μολυσματικών ασθενειών, όπως η ηπατίτιδα Β.



Διαφάνεια 25 - Αιτίες σπατάλης τροφίμων στο στάδιο της εξυπηρέτησης τροφίμων (μετά την κουζίνα)

Το πρόβλημα στη γαστρονομία που επηρεάζει τη σπατάλη τροφίμων είναι η απρόβλεπτη ζήτηση.

Η απόρριψη τροφίμων σε επιχειρήσεις εστίασης λόγω της προετοιμασίας υπερβολικής ποσότητας φαγητού έχει αποδειχθεί σε μελέτες πολλών ερευνητών.

Βέβαια, στις περισσότερες περιπτώσεις, τα τρόφιμα που περισσεύουν συχνά αποθηκεύονται σε θερμοκρασία ψυγείου μέχρι την επόμενη ημέρα, όπως σούπες/αλοιφές/σάλτσες, πιάτα με κρέας, ψάρι ή πουλερικά, σαλάτες και σαλάτες λαχανικών. Δυστυχώς, μια συνήθης πρακτική είναι η απόρριψη των μη αποδεσμευμένων, παρασκευασμένων πλεονασμάτων φαγητών λόγω της έλλειψης δυνατότητας αποθήκευσης ή χρήσης τους για κάποιο άλλο πιάτο, ιδίως πιάτα με πράσινα λαχανικά, πατάτες και λαχανικά, ή επίσης σαλάτες και σαλάτες λαχανικών.

Πιστεύεται ότι η παραγωγή τροφίμων σε μεγάλες ποσότητες ελαχιστοποιεί το κόστος, αλλά στην πραγματικότητα προκαλεί περισσότερα απόβλητα από την προετοιμασία κατά παραγγελία ή το μαγείρεμα κατά παραγγελία. Το πρόβλημα με την εκτίμηση του απαραίτητου αριθμού μερίδων υπάρχει, ιδίως σε εγκαταστάσεις όπου τα πιάτα σερβίρονται με σύστημα αυτοεξυπηρέτησης.

Διαφάνεια 26 - Αιτίες σπατάλης τροφίμων στο στάδιο της εξυπηρέτησης τροφίμων (μετά την κουζίνα)

Ο κατάλογος των αιτιών της σπατάλης τροφίμων στη γαστρονομία περιλαμβάνει συχνά την αποτυχία προσαρμογής των μεγεθών των μερίδων στις προτιμήσεις των καταναλωτών. Ο λόγος αυτός σχετίζεται με τη μάζα των περισσευμάτων πιάτων που δημιουργούνται.

Πολλά καταστήματα προσφέρουν μια σταθερή μερίδα σερβιριζόμενων πιάτων χωρίς τη δυνατότητα επιλογής μικρότερης ποσότητας. Αυτό αποτελεί συχνά πρόβλημα για τις γυναίκες και τα παιδιά που χρησιμοποιούν υπηρεσίες τροφοδοσίας.

Το μέγεθος του πιάτου μπορεί επίσης να είναι προβληματικό- το μη τυποποιημένο μέγεθός του μπορεί να δυσχεράνει τους νέους επισκέπτες να εκτιμήσουν τον όγκο των σερβιριζόμενων πιάτων.

Τέλος, η στρατηγική προώθησης της εγκατάστασης σχετίζεται με τη δημιουργία περισσευούμενων πιάτων, για παράδειγμα, επιτρέποντας την παραγγελία συστατικών γεύματος σε ποσότητες που υπερβαίνουν τις δυνατότητες των καταναλωτών. Στις Ηνωμένες Πολιτείες, οι προσφερόμενες μερίδες αυξάνονται συστηματικά, γεγονός που χρησιμοποιείται στις δραστηριότητες μάρκετινγκ των εγκαταστάσεων που παρέχουν υπηρεσίες τροφοδοσίας.



Διαφάνεια 27 - Αιτίες αποβλήτων τροφίμων στο στάδιο της εξυπηρέτησης τροφίμων (μετά την κουζίνα)

Άλλες αιτίες σπατάλης τροφίμων κατά το στάδιο της εξυπηρέτησης είναι:

- διακόσμηση τροφίμων,
- δωρεάν σνακ/δωρεάν σάλτσες/δωρεάν πιάτα,
- σφάλματα υπηρεσιών,
- μη ικανοποιητική ποιότητα των σερβιριζόμενων πιάτων
- ανησυχίες των καταναλωτών για την ασφάλεια των τροφίμων που σερβίρονται (καχυποψία για την ποιότητα των τροφίμων),

Διαφάνεια 28 - Αιτίες αποβλήτων τροφίμων στο στάδιο της εξυπηρέτησης τροφίμων (μετά την κουζίνα)

Ένας από τους λόγους για τη δημιουργία αποβλήτων τροφίμων στον κλάδο της εστίασης είναι η χαμηλή ευαισθητοποίηση των καταναλωτών.

Η διαφάνεια παρουσιάζει επιλεγμένες δηλώσεις εργαζομένων σε επιχειρήσεις εστίασης στη Βαρσοβία (Πολωνία). Προέρχονται από μελέτη που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του έργου "Food Trails. Υποστήριξη της δημιουργίας αστικών πολιτικών για τα τρόφιμα σύμφωνα με την πρωτοβουλία FOOD2030" (Building pathways towards DOOD 2030-led urban food policies - FOOD TRAILS).

Δήλωση του πρώτου εργαζομένου: *"Οι καταναλωτές συχνά αφήνουν πολλά στο πιάτο τους. Δεν θέλουν πάντα να τα παίρνουν μαζί τους στο σπίτι και εμείς δεν μπορούμε να κάνουμε τίποτα γι' αυτό".* Δήλωση του δεύτερου υπαλλήλου: *"Οι καταναλωτές δεν αναρωτιούνται τι θα συμβεί σε αυτό. Τους ρωτάμε ακόμη και αν θέλουν να το πάρουν στο σπίτι, αλλά δεν το θέλουν πάντα".* Οι καταναλωτές δεν γνωρίζουν πόσα τρόφιμα σπαταλούνται στην εστίαση σε εθνική, ευρωπαϊκή ή παγκόσμια κλίμακα. Δεν αναρωτιούνται όλοι τους τι συμβαίνει με τα περισσεύματα που αφήνουν στο πιάτο τους.

Διαφάνεια 29 – Σας ευχαριστούμε!

